



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

TESIS DE GRADO:

Previo la obtención del título de: Magister en Administración de Empresas.

TÍTULO:

**LA INDUSTRIALIZACIÓN DE LA CONFECCIÓN DE ROPA DEPORTIVA
APLICANDO NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008 EN LA EMPRESA RAING
SPORT DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

Autora:

Ing. Com. Mariella Ginela Parrales Hoguera

Director de Tesis:

CPA. Julio Mora Aristega, MSc.

Babahoyo – Los Ríos – Ecuador

2015



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION Y POSGRADO
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

TESIS DE GRADO:

Previo la obtención del título de: Magister en Administración de Empresas.

TÍTULO:

**LA INDUSTRIALIZACIÓN DE LA CONFECCIÓN DE ROPA DEPORTIVA
APLICANDO NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008 EN LA EMPRESA RAING
SPORT DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

Autora:

Ing. Com. Mariella Ginela Parrales Hoguera

Director de Tesis:

CPA. Julio Mora Aristega, MSc.

Babahoyo – Los Ríos – Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN

El Suscrito, Ing. Com. Julio Mora Aristega MSc., en calidad de Directora de Tesis, certifica que la Ing. Com. Mariella Ginela Parrales Higuera, realizo la tesis de grado titulada: **LA INDUSTRIALIZACIÓN DE LA CONFECCIÓN DE ROPA DEPORTIVA APLICANDO NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008 EN LA EMPRESA RAING SPORT DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**, previo a la abstención del Titulo Magister en Administración De Empresa, Bajo mi dirección habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

CPA. Julio Mora Aristega, MSc.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

La investigación, resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones presentadas en la presente Tesis de Magister en Administración de Empresas son de exclusiva responsabilidad del autor.

Mariella Ginela Parrales Higuera

DEDICATORIA

Dedico este proyecto y toda mi carrera a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten.

A mi madre por ser el pilar fundamental en mi vida, y enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final es recompensado.

A mi tutor de la maestría que con sus sabias aportaciones han contribuido a la conclusión de este trabajo de investigación.

También se lo dedico a mi familia, quienes han sido fuente de mi inspiración porque me han inculcado que para alcanzar las metas se necesita de esfuerzo, dedicación y sacrificio.

Mariella Ginela Parrales Higuera

AGRADECIMIENTO

Deseo mostrar mis más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas sin las cuales, este trabajo no habría visto la luz:

En primer lugar a Dios, nuestro Señor, nuestra Guía, nuestro Proveedor, nuestro Fin Ultimo; sabes lo esencial que has sido en nuestra posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, que si pudiera hacerla material, la hiciera para entregártela, pero a través de esta meta, pondré siempre de tu mano alcanzar otras que esperamos sean para tu Gloria.

A mi Familia (Padres, hijos, esposo, hermanos), por darme la estabilidad emocional, económica, sentimental; para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese podido ser realidad sin ustedes.

Por último nuestro especial agradecimiento a todos los maestros que impartieron sus conocimientos en cada modulo y a nuestros compañeros por haber compartido momentos inolvidables a lo largo de esta meta esencial para mi vida profesional.

Mariella Ginela Parrales Higuera

Prologo

Esta tesis nos da a conocer que Hoy en día las nuevas tendencias, creadas por la globalización de los mercados, ha llevado a las organizaciones a una nueva etapa en donde se encuentra con que hay una gran demanda de productos y servicios, debido a estos las empresas ya sean grandes o pequeñas, se ven obligada a buscar estrategias constantemente para así tener ventajas competitivas, que las hagan sobrevivir en los mercado, es por eso que se enfocan en la satisfacción plena de los requisitos del cliente.

En el desarrollo de los capítulos encontraremos que las organizaciones se están preparando en el dominio eficaz y eficiente de los requisitos y compromisos contractuales y legales en cuanto a los productos que ofrecen; para así, hacerle frente a las competencias; por ende cada organización fortalece sus procesos, recursos humanos; y cumplen altos estándares para así garantizar la calidad del producto/servicio; eso sí teniendo siempre en cuenta los requisitos y satisfacción del cliente, para así posesionarse cada día en el mercado.

Según avancemos en el proyecto se dará a conocer el porqué la elección de este tema, conociendo que Rain Sport es una organización dedicada a la comercialización de ropa deportiva para todas las edades y es reconocida en la ciudad de Babahoyo pero se considero que la competencia se ha ido incrementando en estos 5 últimos años. Raing Sport busca el posicionamiento en el mercado provincial, es por eso que se decide

Implementar las normas de calidad ISO 9001-2008; para así cumplir con los objetivos y políticas de calidad; cumpliendo plenamente con los requisitos y satisfacción de los clientes, e implementando siempre una mejora continúa.

A continuación se presenta el proyecto de Tesis que se denomina “La industrialización de la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008 en la empresa RAING SPORT de la ciudad de Babahoyo.”

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis nos da a conocer en su contenido la clara visión de las empresas en su presente/futuro y la importancia de implementar las normas de calidad en sus productos. Hay que tomar en cuenta que en el pasado las Empresas tenían una organización jerárquica de arriba hacia abajo muy tradicional. Las diversas áreas de la Empresa estaban caracterizadas por una independencia entre ellas, respetaban sus “territorios”. Existía lo que se llamaban los Jefes, los capataces. Hoy en día las Empresas se mueven de una manera horizontal a través de las diferentes áreas de la empresa orientando sus actividades a través de las diferentes etapas del proceso productivo.

El desarrollo e implantación del Sistema es porque está basado en una gestión del proceso productivo. El Sistema que administra y mejora la Calidad del producto y/o servicio de una empresa se llama ISO 9001 2008. Las iniciales ISO provienen de las palabras en ingles Internacional Organization for Standardization.

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con lo que la empresa de ropa deportiva Raing Sport debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC).

Existen más de 640.000 empresas en el mundo que cuentan con la certificación ISO 9001. ¿Qué saben ellas que usted no sepa?

Muchos oyen hablar de la ISO 9001 por primera vez sólo cuando un posible cliente se acerca a preguntar si la empresa cuenta con esta certificación.

Esta tesis trata sobre los elementos que se incluyen en la norma ISO 9001-2008 y en las ventajas que obtendrá la empresa Rain Sport al conseguir la certificación.

INDICE

CARÁTULA	I
COPIA DE LA CARÁTULA	II
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	III
AUTORIA	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
PROLOGO	VIII
RESUMEN EJECUTIVO	IX
INDICE	X
ABSTRACT	XVI
1. INTRODUCCIÓN	1
2. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
3. MARCO CONTEXTUAL	3
4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	6
5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
5.1 Problema General O Básico	7
5.2 Subproblemas O Problemas Derivados	7
6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
7. JUSTIFICACIÓN	9
8. OBJETIVOS	10

9.	MARCO TEÓRICO	11
9.1	Marco Conceptual.	11
9.2	Marco Referencial Sobre La Problemática De Investigación	26
9.3	Postura Teórica	35
10.	HIPÓTESIS	35
10.1	Hipótesis General O Básica	35
10.2	Subhipótesis O Derivadas	36
10.3	Declaración De Las Variables	36
10.4	Operacionalización De Las Variables	38
11.	RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
11.1	Pruebas Estadísticas Aplicadas En La Verificación De Las Hipótesis	42
11.2	Conclusiones Y Recomendaciones Generales Y Específicas Acerca De Los Resultados De La Investigación	59
12.	PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	61
12.1	Alternativa Obtenida	62
12.2	Alcance De La Alternativa	62
12.3	Aspectos Básicos De La Alternativa	62
12.4	Resultados Esperados De La Alternativa	89

13.	BIBLIOGRAFÍA	90
14.	Anexos	94

INDICE DE TABLAS, CUADROS Y GRÁFICOS

1	Tabla N.- 1 Secuencias E Interacción	49
2	Tabla N.- 2 Procedimientos De Producción	50
3	Tabla N.- 3 Necesidades De Los Clientes	51
4	Tabla N.- 4 Manual De Calidad	52
5	Tabla N.- 5 Cultura De Calidad	53
6	Tabla N.- 6 Proceso De Comunicación	54
7	Tabla N.- 7 Registros De Producción	55
8	Tabla N.- 8 Estándares	56
9	Tabla N.- 9 Flujo De Materia Prima	57
10	Tabla N.- 10 Flujo En El Trabajo	58
11	Tabla N.-11 Pronostico De Ventas	85
12	Tabla N.12 Pronósticos De Mercado Meta	86
13	Tabla N.13 Análisis De Punto Equilibrio	86
14	Tabla N.14 Maquinaria De Raing Sport	101

CUADROS

15	Cuadro N1. Norma ISO 9001:2008 Contenido Y Requisitos Para Su Implantación	14
16	Cuadro N, 2. Operacionalización De Las Variables H.G.	38
16	Cuadro N, 3. Operacionalización De Las Variables H.E1.	39
17	Cuadro N, 4. Operacionalización De Las Variables H.E2.	40
18	Cuadro N, 5. Operacionalización De Las Variables H.E3.	41
19	Cuadro N, 6. Encuesta.	43
19	Cuadro N.7 Codificación De Manual De Calidad	73
20	Cuadro N.8 Firmas De Revisión De Manual E Calidad	73
21	Cuadro N.9 Codificación De Manual De Procedimientos	74
22	Cuadro N.10 Procedimientos	75
23	Cuadro N.11 Matriz FODA	84
24	Cuadro N.12 Distributivo De Personal Administrativo	98
25	Cuadro N.13 Organigrama De Personal de Raing Sport	100

GRAFICOS

24	Grafico N.1. Secuencias E Interacción	49
25	Grafico N.2 Procedimientos De Producción	50
26	Grafico N.3 Necesidades De Los Clientes	51

27 Grafico N.4 Manual De Calidad	52
28 Grafico N. 5 Cultura De Calidad	53
29 Grafico N.6 Proceso De Comunicación	54
30 Grafico N.7 Registros De Producción	55
31 Grafico N.8 Estándares	56
32 Grafico N. 9 Flujo De Materia Prima	57
33 Grafico N. 10 Flujo En El Trabajo	58
34 Grafico N.11 Diagrama De Flujo De Manufactura	67
35 Grafico N.12 Nivel De Departamentalización	68
36 Grafico N.13 Necesidades De Los Clientes	77
37 Grafico N.14 Evaluación Inicial De Rain Sport	83
38 Grafico N. 15 Pronostico De Ventas	85
	87
39 Grafico N.16 Análisis De Punto De Equilibrio	
40 Grafico N.17 Análisis De P.E, Para Uniformes A Inst.	87
41 Grafico N.18 Análisis De P-E- Para Uni.Publ.	88
42 Grafico N. 19 Análisis De Punto De Equilibrio De Bordados	88
43 Grafico N. 20 Análisis De P.E. De Estampado	89

Abstract

Topic: The Industrialization Of Clothing Sportswear Applying Quality Standards ISO 9001-2008 Company Raing Sport In The City Of Babahoyo.

Author: Mariella Ginela Parrales Higuera.

Research Radica In The Company Of Clothing Sportswear Sport Raing De La Ciudad De Babahoyo.

This thesis makes known its content clear vision of business in their present / future and the importance of implementing quality standards in their products. We must take into account that in the past companies had a hierarchical organization from top to bottom very traditional. The various areas of the Company were characterized by independence between them, respect their "territories". There was what the Chiefs were called overseers. Companies today are moving in a horizontal way through the different areas of the company directing its activities through the different stages of the production process.

In the development of the chapters find that organizations are preparing for the effective and efficient mastery of contractual and legal requirements and about the products offered commitments; so, to face skills; therefore each organization strengthens its processes, human resources; and meet high standards to ensure quality of product / service; yes always keeping in mind the requirements and customer satisfaction, so possession every day in the marke.

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente la sociedad a nivel mundial requiere de la información para llevar a cabo transacciones comerciales y personales, convirtiéndose en un aspecto vital para el buen funcionamiento socio-económico global.

Cada día más empresarios se ven atraídos por esta tendencia y se están concientizando de la necesidad de documentar y aplicar sus procesos para crear documentos soportes que ayuden a estandarizar y mejorar sus terminologías, porque teniendo un buen control de esta información que ha sido documentada podemos tomar mejores decisiones, corregir errores, mejorar continuamente y compartir esta información con otras personas.

El proceso de Industrialización de la Confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008 en la empresa “Raing Sport” de la ciudad de Babahoyo (Almacén De Ropa Deportiva), al ser bien asimilado y aplicado dentro de la empresa puede reportar mejoras innegables como: aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la eficacia de los procesos, aumentar la concienciación y motivación del personal, mejorar los resultados económicos, entre otros.

Los productos de RAING Sport, son característicos de la ciudad de Babahoyo como es la confección de ropa deportiva, donde su principal competencia se encuentra en la misma, y por eso se ha abierto a otros mercados provinciales, viéndose en la necesidad de brindar productos de alta calidad debido a la exigencia del consumidor. Pero no solo RAING Sport, confecciona ropa deportiva, también confecciona uniformes de escuelas y de colegios, además de tener su punto de venta en las calles Martín Icaza 111 y General Barona.

RAING Sport, se vio en la necesidad de documentar sus procesos no solo para organizarlos si no también para mejorarlos, con el fin de brindar productos con alta calidad a sus clientes. La empresa está creciendo rápidamente y es necesario identificar sus procesos, recopilar la información y documentarla, para luego implementar el sistema de gestión de calidad y de esta manera RAING Sport obtener finalmente la certificación ISO 9001:2008, convirtiéndose en una empresa altamente competitiva no solo a nivel Provincial sino también Nacional.

2. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN

La industrialización de la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008 en la empresa RAING SPORT de la ciudad de Babahoyo.

3. MARCO CONTEXTUAL

3.1. Contexto Nacional

Raing sport es una empresa del sector textil, que tiene como actividad principal la elaboración de prendas de vestir deportivas con materia prima nacional e internacional.

Su mercado se extiende desde el ámbito local hacia el nacional, distribuyendo sus productos a nivel provincial.

3.2. Contexto Institucional

Las instalaciones de RAING Sport están ubicadas en la región costa del país, en la provincia de Los Ríos, ciudad de Babahoyo, parroquia Camilo Ponce en las calles Eloy Alfaro 111 y General Barona.

La empresa textil RAING Sport, fue inscrita en el servicio de rentas internas (SRI), como una pequeña industria dedicada a las actividades de confección de prendas de vestir para diversos deportes.

Su inscripción en la ciudad de Babahoyo, con el R.U.C. número 1200883534001; fecha desde la cual la empresa empieza legalmente a desarrollar las actividades para las

que fue inscrita. Adopta el nombre actual en honor a los hijos de su propietaria, combinando así sentimientos particulares y una buena imagen publicitaria.

Se inició con la adquisición de maquinaria usada, permitiéndole tener una pequeña producción que sin embargo pudo satisfacer las necesidades de la demanda de aquel tiempo. En la actualidad se ha instalado nueva maquinaria de mejor tecnología con el objetivo de tener mayor competitividad en el mercado.

RAINB SPORT, es una empresa dedicada a confeccionar y comercializar todo tipo de prendas de vestir deportivas de todas las tallas y edades que satisfagan las necesidades de los clientes, ayudando a la creación de fuentes de trabajo para el sector artesanal textil.

Tiene como misión tomar el liderazgo en la producción y comercialización del mercado local, en lo referente a la línea de confección de prendas de vestir deportiva.

Las políticas de calidad de RAINB Sport la cual produce ropa deportiva en diversos modelos y tallas de alta calidad, satisfaciendo la necesidad de sus clientes con personal calificado, estableciendo un programa de mejoramiento continuo de sus procesos y el mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad.

Tiene como objetivos:

- a) Superar la satisfacción del cliente.
- b) Incrementar el volumen de ventas.
- c) Cumplir el plan anual de capacitación.
- d) Tener un Sistema de Gestión de la Calidad implementado.

La infraestructura de RAING SPORT tiene dos plantas con un área total de aproximadamente 240 metros cuadrados. Se distribuye por secciones de trabajo, que se las expone:

 **Área Administrativa**

Oficinas Secretaria Ventas Almacén

✓ **Área De Corte Y Trazado**

✓ **Área De Ensamble**

Área de ensamble simple

Área de ensamble especial

✓ **Área De Terminados**

Terminados de costura Abrochados

✓ **Área De Detalles**

Área de estampados

Área de bordados

✓ **Área De Empaque**

PRODUCTOS DE RAING SPORT

La empresa dispone de una amplia gama de productos en diversos modelos y tallas, además de la gran disponibilidad de receptor pedidos de gran exigencia, que satisfaga las necesidades del consumidor.

4. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La inexistencia de documentación de los procesos en el sector empresarial a un ocasionado que la producción no fuera eficiente, porque al no existir un orden coherente, donde cada persona de la empresa Raing Sport, no conocía el proceso y el porqué de las cosas del proceso, se generan desordenes administrativos, productivos, logísticos, entre otros procesos que son básicos y muy importantes para el buen desempeño empresarial.

RAING Sport tiene pleno conocimiento de ello, y por esto se ve en la necesidad de iniciar el proceso de gestión de la calidad con la documentación de sus procesos,

parte importante y básica para poder realizar la industrialización de la confección de ropa deportiva con la implementación del sistema de gestión de la calidad.

La documentación facilita la identificación y descripción de los diferentes procedimientos existentes en la empresa, ayudando a su comprensión por el personal convirtiéndose en una herramienta de trabajo útil e indispensable. Además, ayuda a identificar errores con la gran posibilidad de corregirlos, obteniendo mejoras en el proceso y un producto con mayor porcentaje de calidad la cual es exigida por el consumidor final.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

5.1. Problema General O Básico.

¿La implementación de las normas ISO 9001-2008 en la industrialización de la confección de ropa deportiva va a generar productividad?

5.2 Problemas Específicos O Derivados

¿De qué manera afecta el grado de calidad de los productos terminados de la Empresa “Raing Sport” de la ciudad de Babahoyo?

¿Cuáles son las normas de calidad que se aplican a la producción de la Empresa “Raing Sport” de la ciudad de Babahoyo?

¿La no aplicación de las normas de calidad ISO-9001-2008 en la industrialización de la confección de ropa deportiva en la Empresa “Raing Sport”, afecta a su productividad?

6. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

6.1 Temporal

Agosto 2013 – Noviembre 2013

6.2 Espacial

Institución: Raing Sport

Teléfono: 052733-471

E-mail: raingsport78@yahoo.es

Cantón: Babahoyo

Provincia: Los Ríos.

País: Ecuador

6.3 Unidades de observación

Gerente general:

01

Gerente técnico:	01
Trabajadores administrativos:	05
Trabajadores de la producción:	47

7. JUSTIFICACIÓN

La gestión de la documentación en ISO 9001 debe realizarse de forma que el uso que la organización haga de la documentación aporte progreso, si no hay uso, o no hay progreso, algo falla. La organización no depende de la documentación sino al revés.

Por esto RAING SPORT reconoce la importancia de la gestión de aplicación de las ISO 9001:2008 en el sector empresarial ya que es estratégico para afrontar los nuevos retos en el ambiente de los negocios y sus competencias.

También quiere extender sus productos y servicios a otros mercados y por esto el interés de desarrollar este proceso en la empresa, que pondrá en papel el “know how” empresarial, vital para futuras generaciones de empleados y también para el mejoramiento continuo de sus procesos.

La presente aplicación de las normas de calidad ISO 9001-2008 aportará que la empresa internamente se organice y produzca productos de excelente calidad reflejando el mejoramiento de sus procesos, y que los clientes externos lo perciban de manera evidente y con satisfacción.

De este proceso también se beneficiaran los empleados de la empresa por insertar la cultura de la calidad a sus vidas y actividades laborales; pero también de forma indirecta se verán beneficiadas las costureras de Babahoyo ya que como buenas artesanas le darán un mejor valor a sus prendas.

8. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

8.1. Objetivo General

Implementar la industrialización de la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008 en la empresa RAING SPORT de la ciudad de Babahoyo.

8.2. Objetivos Específicos

- 8.2.1. Determinar el grado de calidad de los productos terminados de la Empresa Raing Sport de la ciudad de Babahoyo.

8.2.2. Indicar al personal que la implementación de las normas de calidad ISO 9001-2008 será de vital importancia para el mejoramiento continuo de la producción de la empresa Raing Sport.

8.2.3. Manipular las normas de calidad ISO 9001-2008, para tener el uso adecuado de sus funciones en la empresa Raing Sport de la Ciudad De Babahoyo.

9. MARCO TEÓRICO

Según los estudios realizados la Implementación de las normas ISO 9001-2008 en la industrialización de la confección de ropa deportiva va a genera productividad en Raing Sport de la ciudad de Babahoyo.

9.1. Marco Conceptual

La Calidad

La calidad es un término de moda que hoy en día se encuentra en multitud de contextos y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la idea de que algo es mejor, es decir, la idea de excelencia.

El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que fundamentalmente, predomina la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. Actualmente la calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma, y que afecta a todas las personas y a todos los procesos (Autor. **Benchmarking, década 60**).

Calidad Total

Este concepto, junto con otros dos conceptos modernos de la administración; el justo a tiempo y el mantenimiento productivo total, son estrategias decisivas en la gestión moderna gerencial para hacer frente a la incertidumbre, al riesgo del entorno y cada vez más dura competencia. Se mezclan conceptos que se complementan adecuadamente: Calidad, Logística y Mantenimiento, todas ellas orientadas a la reducción de costos, objetivo altamente deseado por toda gerencia, pero obviamente con calidad en el producto que es una característica de los mercados competitivos.

Esto implica que cada diseño, componente, tarea, producto y servicio, debe ser mejorado día a día, para lograrlo, los líderes deben enfocar su mente en el objetivo y luego hacer lo mismo con la del resto del personal. Así a la manera de un deportista que debe mejorar cada día para poder aspirar al podio, de igual forma sólo aquellas organizaciones que tengan el firme propósito de mejorar de manera continua, podrán triunfar en los mercados actuales.

La calidad total comprende sí o sí la mejora continua, de lo contrario cabe pensar en un excelente medico pero con conocimientos y tratamientos de hace no ya veinte, sino cinco años atrás, éste médico no le podrá prestar a sus pacientes el mismo servicio que aquellos que están plenamente actualizados. De igual forma las empresas deben todos los días mejorar la calidad, porque mejorando la misma logran obtener menores costos, aumentar la satisfacción de los clientes y llegar a una mayor cuota de mercado.

**Cuadro N1. Norma ISO 9001:2008 Contenido Y Requisitos Para Su
Implantación**

CONTENIDO DE NORMA NTE INEN ISO 9001:2008	
1. Objeto Y Campo De Aplicación	
1.1 Generalidades	
1.2 Aplicación	
2. Referencias Normativas	
3. Términos Y Definiciones	
4. Sistema De Gestión De La Calidad	
4.1 Requisitos Generales	Identificación, secuencia e interacción de los procesos. Definir métodos de control, seguimiento y medición de los procesos, fijar acciones para alcanzar los objetivos planificados. Debe asegurarse el control de los procesos subcontratados.
4.2 Requisitos De La Documentación	

CONTENIDO DE NORMA NTE INEN ISO 9001:2008	
4.2.1 Generalidades	La documentación debe incluir declaración, política y objetivos, manual de calidad, procedimientos documentados y registros.
4.2.2 Manual De Calidad	Contendrá descripción, requisitos y ámbitos del sistema, procedimientos o referencia a los mismos, descripción de la interacción entre los procesos.

4.2.3 Control De La Documentación	Edición, revisión, aprobación. Documentos y control. Documentos obsoletos.
4.2.4 Control De Los Registros	Ubicación, archivo, tiempo de archivo, control acceso.
5. Responsabilidad De La Dirección	
5.1 Compromiso De La Dirección	Comunicación a la organización, definir política y objetivos de la calidad. Revisiones del sistema y disponibilidad de recursos.
5.2 Enfoque Al Cliente	Identificar, definir y Comprender las necesidades y requisitos del cliente.
5.3 Política De Calidad	Coherente con objetivos sometidos a Revisión. Compromiso de mejora que es revisada continuamente.
5.4 Planificación	
5.4.1 Objetivos	Documentar Objetivos (Consecuentes Con Política Y Con Mejora Continua). Deben Ser Medibles.

5.4.2 Planificación De La Calidad	Documentada y consecuente con el resto de requisitos.
5.5 Sistemas De Gestión De La Calidad	
5.5.1 Responsabilidad Y Autoridad	Definir responsabilidades y autoridad.
5.5.2 Representante De La Dirección	Miembro de la alta dirección. Control y seguimiento del sistema.
5.5.3 Comunicación Interna	Comunicación horizontal y vertical
5.6 Revisión Por La Dirección	Se tendrá en cuenta: auditorías, voz del cliente, seguimiento de objetivos, procesos, productos y/o servicios, acciones correctoras y preventivas.
6. Gestión De Los Recursos	
6.1 Provisión De Recursos	Identificar y aportar recursos.
6.2 Recursos Humanos	
6.2.1 Generalidades	Definir y comunicar funciones de Responsabilidades del personal.

CONTENIDO DE NORMA NTE INEN ISO 9001:2008	
6.2.2 Competencia, Toma De Conciencia Y Formación	Determinar necesidades de formación. Facilitar y evaluar eficacia de la formación. Mantener registros. Sensibilizar a toda la

	<p>organización sobre la importancia de la política de calidad,</p> <p>El impacto del trabajo en la calidad, mejora, responsabilidades, Consecuencias.</p>
6.3 Infraestructura	Espacio de trabajo, Mantenimiento, servicios de apoyo.
6.4 Ambiente De Trabajo	Salud E Higiene, Métodos De Trabajo, Ética, Condiciones Ambientales.
7. Realización Del Producto	
7.1 Planificación De La Realización Del Producto	
7.2 Procesos Relacionados Con El Cliente	
7.2.1 Determinación De Los Requisitos Relacionados Con El Producto	Identificar Requisitos Del Cliente, Incluidos Los Legales.
7.2.2 Revisión De Los Requisitos Relacionados Con El Producto	Requisitos Definidos Y Documentados, Registros Pedidos Verbales, Resolver Diferencias.
7.2.3 Comunicación Con El Cliente	Información producto y/o servicio, voz del cliente pedidos.
7.3 Diseño Y Desarrollo	
7.3.1 Planificación Del Diseño Y Desarrollo	Planes de diseño: etapas, equipo, revisión, Verificación y validación.

7.3.2 Entradas Al Diseño Y Desarrollo	Requisitos del cliente. Medioambientales. Experiencia previa.
7.3.3 Resultados Del Diseño Y Desarrollo	Cumplir requisitos de entrada, criterio de aceptación, características especiales.
7.3.4 Revisión Del Diseño Y Desarrollo	Identificar problemas, evaluar capacidad de cumplir con los requisitos. Se ha de mantener archivo.
7.3.5 Verificación Del Diseño Y Desarrollo	Verificación en etapas planificadas.
7.3.6 Validación Del Diseño Y Desarrollo	Comprobación de que el producto y/o servicio cumple con los requisitos definidos.
7.3.7 Control De Cambios Del Diseño Y Desarrollo	Antes de realizar el cambio Determinar el efecto en el resto del diseño, y entre las partes del producto y/o servicio.

CONTENIDO DE NORMA NTE INEN ISO 9001:2008	
7.4 Compras	
7.4.1 Proceso De Compras	Evaluación y selección de proveedores.
7.4.2 Información De Las Compras	Requisitos, métodos, documentación.
7.4.3 Verificación De Los Productos Comprados.	Verificación de los productos y/o servicios.

7.5 Producción Y Prestación Del Servicio	
7.5.1 Control De La Producción Y De La Prestación Del Servicio	Mantenimiento, entorno de trabajo, normas de trabajo, medición estado.
7.5.2 Validación De Los Procesos De La Producción Y Prestación De Servicios.	Identificación de procesos especiales, pre calificación de procesos.
7.5.3 Identificación Y Trazabilidad	Identificación del producto y/o servicio. La trazabilidad se implantará cuando sea un requisito especificado.
7.5.4 Propiedad Del Cliente	Verificación, almacenamiento, Conservación, comunicación con el cliente.
7.5.5 Preservación Del Producto	Manipulación, embalaje. Almacenamiento. Entrega.
7.6 Control De Los Dispositivos De Seguimiento Y Medición	Controlar, calibrar, conservar manejar y Almacenar los equipos de medición y prueba, incluyendo el software.
8. Medida, Análisis Y Mejora	
8.1 Generalidades	El proceso de análisis y medición deben Demostrar la eficacia de la gestión y la mejora del sistema de gestión de la calidad.
8.2 Seguimiento Y Medición	
8.2.1 Satisfacción Del Cliente	Seguimiento de la satisfacción o Insatisfacción del cliente.
8.2.2 Auditorías Internas	Seguimiento del sistema... Procesos de productos.
8.2.3 Seguimiento Y Medición De Los Procesos	Medición y seguimiento del proceso para asegurar su capacidad.

8.2.4 Seguimiento Y Medición Del Producto	Se debe verificar el cumplimiento de los requisitos especificados para el producto y/o servicio.
8.3 Control Del Producto No Conforme	<p>Bloqueo del producto no conforme análisis de no conformidades.</p> <p>Destino del producto no conforme: reparado, aceptados mediante permiso, recalificados, rechazados, concesiones de clientes.</p> <p>Verificación del reproceso o re-trabajo.</p>

CONTENIDO DE NORMA NTE INEN ISO 9001:2008	
8.4 Análisis De Datos	<p>Efectividad y adecuación del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Tendencias en las operaciones del proceso, satisfacción y/o insatisfacción del cliente, conformidad a los requisitos del cliente, características de los productos, procesos y/o Servicios.</p>
8.5 Mejora	
8.5.1 Mejora Continua	Mejora continua
8.5.2 Acción Correctiva	Eliminar y reducir causas Conformidad.
8.5.3 Acción Preventiva	Eliminar y reducir causas potenciales de no Conformidad.

Política de calidad Se puede definir como una declaración firmada que es generada por la más alta jerarquía organizacional en la cual se estipula el compromiso de la empresa un esquema particular de aseguramiento de la calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

Normas ISO 9000

Es un conjunto de normas algunas de las cuales especifican requisitos de sistemas de calidad (ISO 9901, ISO 9002, ISO 9003) y otras que dan una guía para ayudar en la interpretación e implementaron del sistema de calidad.

La ISO 9001

Establece los requisitos que deben cumplirse cuando una empresa pequeña está involucrada en el diseño y desarrollo, producción, instalación y servicio.

La ISO 9002

Entrega los requisitos equivalentes cuando una empresa no comprende el diseño y desarrollo.

La ISO 9003

Es el modelo equivalente cuando no se requiere el control de diseño, proceso, adquisiciones o servicio y se usa básicamente la inspección y ensayos finales para asegurar que los productos y servicios finales cumplen los requisitos especificados.

ISO:

La Organización Internacional para la Estandarización, mejor conocida como ISO, es la agencia especializada en estandarización, conformada por representantes de los cuerpos normalizadores, fue establecida oficialmente el 23 de febrero de 1947 con el objeto de promover la estandarización internacional, de tal manera que se facilitara el intercambio internacional de bienes y servicios casi como el desarrollo científico y

tecnológico. Actualmente abarca los estándares nacionales de 91 países. En los Estados Unidos, la representación se llama The American National Standards Institute (ANSI). Elementos estructurales, pruebas de seguridad, simbología, medio ambiente, etc.

Sistema de gestión de la calidad

Es la forma como su organización realiza la gestión empresarial de acuerdo con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional, junto con la documentación, procesos y recursos que usted emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Calidad

La Norma ISO 9000 la define como: “Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

Plan de calidad

Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando debe aplicarse a un proyecto, proceso o producto o contrato específico.

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultado.

Producto

Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Sistema

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan.

Sistema de Gestión de la Calidad

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Control de la calidad

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

Aseguramiento de la calidad

Parte de la Gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Mejora Continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Objetivo de la Calidad

Algo ambicioso, o pretendido, relacionado con la calidad.

Implementación

Actividad mediante la cual se difunde, se distribuye y se entrena para la aplicación del documento.

Revisión

Verificación de un documento para determinar si se reafirma, se cambia o se anula.

Número de versión

Indica el número de veces que ha sido cambiado un documento.

Actualización

Actividad mediante la cual se verifica si el documento continúa adecuado o si se modifica o cambia.

Manual de Calidad

El manual de Calidad, como su nombre indica, debe explicar el Sistema de Gestión en su conjunto. Indicar qué procesos se realizan, qué documentación hay, cuál es la estructura de personas (funciones y responsabilidades), y contener o hacer referencia a los procedimientos documentados del Sistema (indicar qué parte del plan de gestión se ha puesto por escrito),

9.2. Marco Referencial Sobre La Problemática De Investigación

La inexistencia de documentación de los procesos en el sector empresarial a un ocasionado que la producción no fuera eficiente, porque al no existir un orden coherente, donde cada persona de la empresa Raing Sport, no conocía el proceso y el porqué de las cosas del proceso, se generan desordenes administrativos, productivos,

logísticos, entre otros procesos que son básicos y muy importantes para el buen desempeño empresarial.

Conociendo la importancia de la documentación del sistema de gestión de calidad, ISO 9000 es un término que se utiliza para referirse a una serie de normas internacionales establecidas para sistemas de calidad. Las normas de aseguramiento de la calidad más modernas tienen su origen en las relaciones contractuales entre fabricantes y suministradores de algunos sectores en los que se requería la mayor fiabilidad. Estas normas pueden aplicarse prácticamente en cualquier compañía, desde fabricantes de productos hasta proveedores de servicios. No están diseñadas especialmente para un producto o industria determinada. La serie de normas de ISO 9000 consta de requisitos y directrices que permiten establecer y mantener un sistema de calidad en la compañía.

ISO 9000 no se centra en las especificaciones del producto final,

Se centra en los procesos sustantivos, es decir, en la forma en que se produce. Requiere de sistemas **documentados** que permitan controlar los procesos que se utilizan para desarrollar y fabricar los productos. Estos tipos de normas se fundamentan

en la idea, de que hay ciertos elementos que todo sistema de calidad debe tener bajo control, con el fin de garantizar que los productos y servicios de calidad se fabriquen en forma consistente y a tiempo.

La serie ISO 9000 fue creada por comités integrados por representantes de 27 países, los cuales a su vez se encargan de revisarlas y mantenerlas actualizadas. Ha sido adoptada por más de 70 países alrededor del mundo, como la norma de mayor aceptación que establece requisitos para los sistemas de calidad.

Esta norma tiene aplicación en aquellas compañías que diseñan, fabrican y dan servicios sobre sus productos. Las siguientes cláusulas establecen los requisitos para las diferentes áreas de un sistema de calidad.

Responsabilidad De La Dirección: La dirección es la principal responsable de una organización. La dirección de la organización debe revisar en forma regular los resultados del sistema de calidad. **(Crosby)**

Sistema de Calidad: La dirección deberá definir y documentar su política y objetivos de calidad para asegurar el compromiso con la calidad y con los requerimientos mínimos de ISO 9000. Es necesario tener un manual que incorpore la norma ISO 9000 y así mismo haga referencia a los procedimientos que se emplean para cumplir con la norma. **(Crosby)**

Revisión del contrato: Es preciso contar con un sistema documentado que define como se comunicarán y ejecutaran los cambios al cliente y a la propia organización interna. (**Juran**)

Control de diseño: Es preciso tener procedimientos documentados que se aseguren que los diseños de los productos cumplen con los requerimientos de los clientes. (**Crosby**)

Control de los documentos y de los datos: Todos los documentos y datos requerirán de la aprobación de una persona autorizada. Es necesario autorizar de manera formal a tales personas y que estas deberán ser capaces de evaluar la validez del documento. (**Crosby**)

Compras: Llevar a cabo las operaciones de compra de forma sistemática que asegure que se obtienen los materiales apropiados para los requerimientos específicos de la organización.

Control de los productos suministrados por los clientes: Se deberán establecer procedimientos para la inspección, almacenamiento, manejo y mantenimiento de los materiales que el cliente proporciona.

Identificación y trazabilidad de los productos: La evaluación de un proveedor deberá incluir un método de revisión documentado y formal, la organización deberá

mantener los registros de evaluación de un proveedor y un listado formal de aquellos que satisfacen este proceso documentado. La evaluación deberá especificar la calidad de los materiales que se reciben.

Control de los procesos: Se refiere al proceso global de producir un artículo y el método por el cual se controla y asegura que se siguen los procesos. El equipo y herramientas que utilicen los empleados deberán contar con las instrucciones de operación y planes de mantenimiento apropiados.

Inspección y ensayos: Comprende las pruebas de los materiales que se desplazan por los procesos, así como la inspección final del producto. Las operaciones de prueba deberán realizarse de acuerdo con los procedimientos documentados y apoyarse con registros que indiquen el estado del material y la condición satisfactoria de todos los requerimientos antes del lanzamiento del producto.

Control de los equipos de inspección, medición y ensayo: Es preciso asegurar el mantenimiento, revisión y control de todos los equipo de prueba, calibración y cualquier otro, incluyendo moldes, accesorios, plantillas, patones y programas de computación. Se deberán cumplir los puntos: Identificar la medición a realizar, identificar y calibrar todos los equipos de pruebas a intervalos regulares de tiempo o uso.

Estado de inspección y ensayo: A medida que los productos recorren las diversas áreas de prueba, el material y los productos deberán portar la identificación referente a su estado.

Control de los productos no conformes: Se debe llevar un control de los productos durante la producción, y aquellos que no cumplan con las especificaciones requeridas deben ser separados y se debe identificar la causa de su no conformidad para tomar los correctivos necesarios.

Acciones correctivas y preventivas: La norma pide que las personas involucradas enfrenten los problemas de manera sistemática.

Manipulación, almacenamiento, embalaje, preservación y entrega: La norma exige revisar los pedidos de los clientes antes de aceptarlos. La norma dicta que es preferible un pedido por escrito. Independientemente de la revisión de un período de cliente por parte de una persona autorizada, es preciso mantener un registro del pedido y de su revisión. La norma exige realizar una inspección y una prueba completa del producto final, deberán verificar que los datos estén conformes con las especificaciones del producto según las define el plan de calidad. También se exige retener el producto y posponer el envío de este hasta haber concluido todas las inspecciones y verificar que el producto cumple con todas las especificaciones. El

registro deberá indicar quien autorizó el envío del producto.

Auditorías internas de la calidad: La dirección deberá mantener una verificación interna para el propósito primario de realizar una auditoría interna. El personal de la auditoría deberá contar con la capacitación apropiada para las actividades de verificación. Es necesario realizar estas auditorías al menos una vez al año.

Adiestramiento: Es necesario identificar una autoridad capaz de administrar y verificar que los trabajos que influyen en la calidad se realizan en la forma que los documenta el sistema de calidad.

Servicios posventa: La empresa debe llevar seguimiento de que sus productos están realmente satisfaciendo las necesidades de sus clientes y por tal motivo debe tener un servicio de posventa donde se aclaren dudas sobre el producto, se realicen instalaciones, mantenimientos, entre otros.

Técnicas estadísticas: Para llevar un verdadero control sobre el producto, se debe recoger la información necesaria para llevar las estadísticas de forma ordenada de las conformidades y no conformidades de los productos para poder realizar mejoramiento continuo.

Según el documento Estructura de la documentación ISO (International

Standard Organization) 9000, las norma de la ISO 9000 sobre los sistema de calidad, está compuesta por cuatro elementos que son; calidad total, manuales de calidad, procedimientos (instrucciones) y los registro de esta.

Los procedimientos los podemos detallar con las siguientes preguntas ¿quién hace qué? ; ¿Y cuando se realiza la actividad? Estas preguntas sirven para reducir la curva de aprendizaje cuando se contrata a personal nuevo.

Por su parte los registros son el mecanismo de control del sistema, y su razón de ser es dar fe que el sistema se desarrolla de la forma planteada. El ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA), es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La aplicación del ciclo PHVA debe generar precisiones sobre lo siguiente:

- ✓ Requerimientos de los clientes (entenderlos para poder cumplirles)
- ✓ Políticas de la organización (satisfacción de los clientes)
- ✓ Resultados a entregar (a quien, desempeño de los procesos y efectividad)

- ✓ Objetivos necesarios (Mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas).
- ✓ Procesos y responsabilidades necesarios para el logro de los objetivos (considerarlos en términos de valor agregado y con base en los procesos que pide la norma)

Una ventaja del enfoque de procesos consiste en el control que ejerce sobre las ligas entre los procesos individuales del sistema de procesos, así como su combinación en interacción. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe contemplar cada uno de los anteriores aspectos, para que cumpla a satisfacción el objetivo primordial de este que es crear una cultura de la calidad a nivel empresarial, que el recurso humano que integran las empresas certificadas se sientan a gusto con el trabajo que han realizado y que realizan, y que como sus procesos son de óptima calidad esto obviamente, debe verse reflejado en la calidad del producto final y satisfacción de los clientes.

Como dice Alberto Alexander Servat, el sistema de gestión de la calidad es un medio que resulta útil no sólo para dar confianza en que el producto o servicio cumplirá con ciertas especificaciones, sino también para reducir los costos operativos. Todo modelo de calidad busca que las “cosas se hagan bien la primera vez”; de esta

manera se crea una cultura organizacional que minimiza el despilfarro, evita el procesamiento y optimiza el uso de los insumos. Pero, más que un simple método para minimizar costos, el sistema de la gestión de la calidad se convierte también en un impulsor del aumento de la productividad en las organizaciones.

9.3. Postura Teórica.

Mediante mi investigación y estudios realizados respectivamente Raing Sport es una organización dedicada a la comercialización de ropa deportiva para todas las edades y es reconocida en la ciudad de Babahoyo pero se consideró que la competencia se ha ido incrementando en estos 5 últimos años y cuenta con una total desorganización en las áreas de producción, área de ventas y áreas administrativas. Raing Sport busca el posicionamiento en el mercado provincial, es por eso que se decide Implementar las normas de calidad ISO 9001-2008; para así cumplir con los objetivos y políticas de calidad; cumpliendo plenamente con los requisitos y satisfacción de los clientes, e implementando siempre una mejora continua.

10. HIPÓTESIS

10.1. Hipótesis General O Básica

La industrialización de la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008 en la empresa RAING SPORT de la ciudad de Babahoyo, eleva el grado de comercialización y rentabilidad de la organización.

10.2. Hipótesis Específica

1) El grado de calidad de los productos terminados de la empresa Raing Sport de la ciudad de Babahoyo aumentara si se aplican las normas de calidad ISO 9001-2008.

2) El sistema de gestión de calidad ISO 9001-2008 permite orientar los esfuerzos en conjunto con el propietario y sus colaboradores hacia el cumplimiento de las metas propuestas.

3) Un sistema de gestión de calidad permitirá establecer las funciones necesarias para lograr la implementación y certificación bajo el estándar ISO 9001-2008 en la empresa Raing Sport.

10.3. Declaración De Variables

Hipótesis General.

Variable Independiente.- Normas de calidad ISO 9001-2008

Variable Dependiente.- Eleva el grado de comercialización y rentabilidad de la organización.

Hipótesis Específica.

Numero 1

Variable Independiente.- Normas de calidad ISO 9001-2008.

Variable Dependiente.- Aumenta el grado de calidad del producto terminado.

Numero 2

Variable Independiente.- Normas de calidad ISO 9001-2008.

Variable Dependiente.- Orienta los esfuerzos en conjunto con el propietario y sus colaboradores hacia el cumplimiento de las metas propuestas.

Numero 3

Variable Independiente.- Normas de calidad ISO 9001-2008.

Variable Dependiente.- Establece las funciones necesarias para lograr la implementación y certificación bajo el estándar ISO 9001-2008 en la empresa Raing Sport.

10.4. Operacionalización De Las Variables

Hipótesis General

Cuadro N2

Variables Independiente	Variable Dependiente	Concepto	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Normas de calidad ISO 9001-2008	Eleva el grado de comercialización y rentabilidad de la organización.	Metodología que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Niveles De Remuneración ▪ Eficacia Laboral ▪ Productividad 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Hipótesis Especifica 1

Cuadro N3

Variables Independiente	Variable Dependiente	Concepto	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Normas de calidad ISO 9001-2008	Aumenta el grado de calidad del producto terminado	Metodología que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Lealtad Del Cliente• Acrecimientos De Clientes Internos Y Externos	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Hipótesis Específica 2

Cuadro N4

Variables Independiente	Variable Dependiente	Concepto	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Normas de calidad ISO 9001-2008	Orienta los esfuerzos en conjunto con el propietario y sus colaboradores hacia el cumplimiento de las metas propuestas.	Metodología que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Eficiencia y Eficacia Laboral• Resultados Laboral	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Hipótesis Especifica 3

Cuadro N5

Variables Independiente	Variable Dependiente	Concepto	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Normas de calidad ISO 9001-2008	Establece las funciones necesarias para lograr la implementación y certificación bajo el estándar ISO 9001-2008 en la empresa Raing Sport.	Metodología que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Eficacia y Eficiencia Empresarial• Margen De Beneficio	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

11. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.

11.1. Análisis e interpretación de datos.

11.1.1. Encuesta a Empleados

A continuación se presentan los resultados de la encuesta dirigida a los empleados de

Raing Sport.

Datos obtenidos de la aplicación del primer instrumento de investigación.

Encuesta aplicada a los Empleados de Raing Sport.

Encuesta

Cuadro N6

Pregunta	Respuesta	Comentario
<p>¿Determina la organización la secuencia e interacción de los procesos de producción?</p>	<p>Si</p> <input type="checkbox"/>	<p>De este análisis se determina que el 61% de los trabajadores no determina la secuencia e interacción de los procesos producción, mientras que el 39% si lo determina.</p> <p>Existe un amplio porcentaje de trabajadores que no comprenden bien los procesos de producción, es importante que ellos tengan pleno conocimiento de cada proceso para determinar mejoras en los procesos para disminuir costos.</p>
	<p>No</p> <input type="checkbox"/>	
<p>¿Conoce usted los procedimientos de producción?</p>	<p>Si</p> <input type="checkbox"/>	<p>En cuanto a si los trabajadores conocen los procedimientos de producción se puede determinar que el mayor porcentaje de ellos si conoce (54%), pero también existe un alto porcentaje que no lo conoce (46%)</p> <p>El que exista un alto porcentaje que desconoce los procedimientos de producción nos indica que existe una falta de gestión, el personal no ha sido capacitado y tampoco ha habido un control y seguimiento a sus actividades.</p>
	<p>No</p> <input type="checkbox"/>	

<p>¿Identifica Ud., cuales son las necesidades de los clientes?</p>	<p>Si <input data-bbox="740 475 815 533" type="checkbox"/></p> <p>No <input data-bbox="740 624 815 682" type="checkbox"/></p>	<p>Los trabajadores no identifican las necesidades de los clientes, solo unos pocos tratan de identificar cuáles son estas para satisfacer a sus clientes. La empresa Raing Sport al no trabajar con orientación al mercado, es muy probable que sus ventas se estanquen, el marketing actual se centra en satisfacer las necesidades de los clientes para que estos se encuentren satisfechos con los productos de la empresa.</p>
<p>¿Cuenta la empresa con un manual de la calidad?</p>	<p>Si <input data-bbox="740 921 815 979" type="checkbox"/></p> <p>No <input data-bbox="740 1136 815 1194" type="checkbox"/></p>	<p>De las encuestas realizadas el 9% cree que Raing Sport cuenta con un manual de calidad, y el 91% está consciente que la empresa no cuente con un manual de calidad.</p> <p>Se debe diseñar y elaborar un manual de calidad para los trabajadores, material que servirá para cumplir con las normas y procedimientos en cada proceso manteniendo la calidad requerida.</p>

<p>¿Ha diseñado la empresa una cultura de la calidad entre sus trabajadores?</p>	<p>Si <input data-bbox="742 480 817 535" type="checkbox"/></p> <p>No <input data-bbox="742 667 817 721" type="checkbox"/></p>	<p>En la pregunta para determinar si la empresa ha diseñado una cultura de la calidad entre sus trabajadores definitivamente se puede deducir que no con el 76% de los resultados, razón por la cual la empresa está teniendo problemas con la calidad de sus productos. Capacitar a los trabajadores es el primer paso para conseguir calidad en todos los procesos, a fin de concientizar que el primer factor para tener productos de calidad son los trabajadores.</p>
<p>¿Ha establecido la empresa un proceso de comunicación eficiente para dar a conocer a su personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente?</p>	<p>Si <input data-bbox="742 910 817 964" type="checkbox"/></p> <p>No <input data-bbox="742 1229 817 1283" type="checkbox"/></p>	<p>En la encuesta nos da el 69% de que la empresa no se ha preocupado por un proceso eficiente de comunicación para dar a conocer a su personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, existe un alto porcentaje de trabajadores que no comprenden la importancia que requiere el cliente, lo cual pone en riesgo la imagen de la empresa. Mejorar la gestión administrativa y capacitar a los empleados en servicio al cliente es indispensable para mejorar la calidad tanto de los productos como de los servicios que brinda la empresa de textiles Raing Sport de la ciudad de Babahoyo.</p>

<p>¿Está familiarizado con los registros de producción?</p>	<p>Si <input data-bbox="725 442 800 497" type="checkbox"/></p> <p>No <input data-bbox="725 657 800 712" type="checkbox"/></p>	<p>La mitad de los empleados no está familiarizado con los registros de producción, lo que confirma la falta de capacitación y de gestión por parte de los directivos de la empresa, los registros son importantes para la toma de decisiones en la optimización de recursos y la mejora de la calidad.</p> <p>Implementar controles y seguimientos a los registros de los procesos en la cadena de producción para detectar cuellos de botella e identificar nuevos procesos que ayuden a optimizar recursos sin afectar la calidad.</p>

<p>¿El trabajo que realiza está basado en estándares?</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>El 59% del trabajo está basado en estándares de calidad, lo que nos indica que la mitad de los productos corren el riesgo de tener mala calidad, la empresa corre un alto riesgo de perder clientes. Implementar estándares de calidad y capacitar a todos los trabajadores del área de producción a que se sometan a cumplir los estándares establecidos, elaborar cuadros que deben ser colocados en cada una de las áreas para que el personal cumpla con estos requerimientos.</p>
<p>¿Existe un adecuado flujo de materia prima?</p>	<p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>En cuanto al flujo de materia prima se puede observar que la empresa de textiles Raing Sport presenta problemas, esta puede ser una causa principal por la que la empresa puede atravesar problemas de calidad en sus productos.</p> <p>Realizar la selección de proveedores y trabajar con stocks mínimos es recomendable para la empresa a fin de garantizar los pedidos y evitar altos costos que se incurren por no contar con la materia prima disponible.</p>

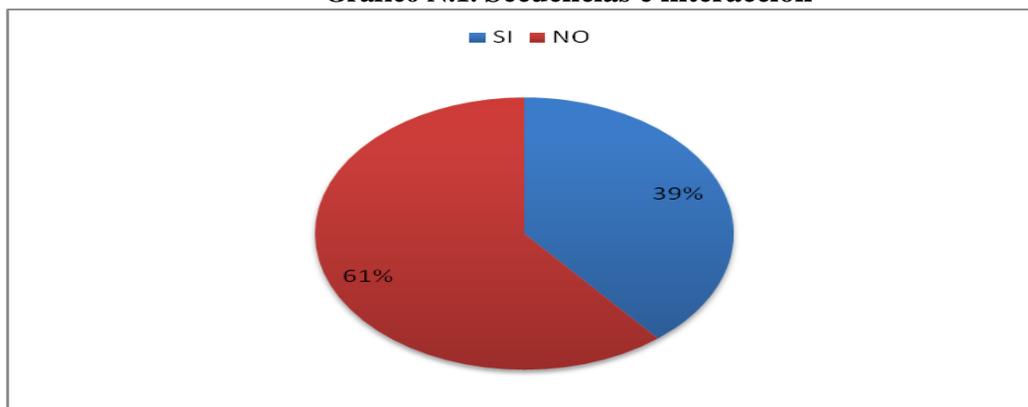
<p>¿Los insumos tienen un adecuado flujo en el trabajo?</p>	<p>Si <input data-bbox="725 455 800 508" type="checkbox"/></p> <p>No <input data-bbox="725 690 800 743" type="checkbox"/></p>	<p>De acuerdo a la encuesta realizada se puede determinar que la empresa tiene problemas en cuanto a un adecuado flujo de insumos, tal vez relacionadas por la falta de un programa de selección de proveedores y de una adecuada base de proveedores. La empresa Raing Sport debe actualizar su base de datos con proveedores que cumplan los requisitos exigidos por la empresa y ampliar el número de proveedores para no depender únicamente de ciertos que ponen en riesgo el cumplimiento de sus pedidos y la imagen de la empresa</p>

P1. ¿Determina la organización la secuencia e interacción de los procesos de producción?

Tabla N.- 1 Secuencias e interacción

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	21	39%
NO	33	61%
TOTAL	54	100%

Grafico N.1. Secuencias e interacción



De este análisis se determina que el 61% de los trabajadores no determina la secuencia e interacción de los procesos producción, mientras que el 39% si lo determina.

Existe un amplio porcentaje de trabajadores que no comprenden bien los procesos de producción, es importante que ellos tengan pleno conocimiento de cada proceso para determinar mejoras en los procesos para disminuir costos.

P2 ¿Conoce usted los procedimientos de producción?

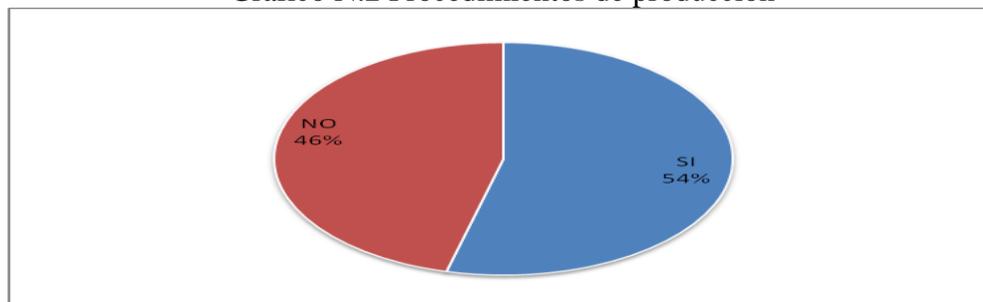
a) Tabla de frecuencias

Tabla N.- 2 Procedimientos de producción

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	29	54%
NO	25	46%
TOTAL	54	100%

b) Gráfico:

Gráfico N.2 Procedimientos de producción



En cuanto a si los trabajadores conocen los procedimientos de producción se puede determinar que el mayor porcentaje de ellos si conoce (54%), pero también existe un alto porcentaje que no lo conoce (46%)

El que exista un alto porcentaje que desconoce los procedimientos de producción nos indica que existe una falta de gestión, el personal no ha sido capacitado y tampoco ha habido un control y seguimiento a sus actividades.

P3 ¿Identifica Ud., cuales son las necesidades de los clientes?

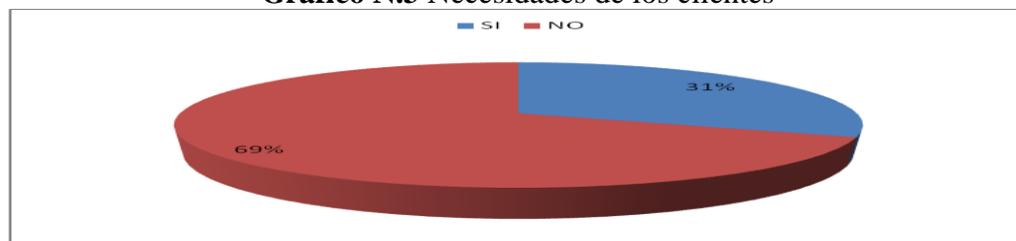
a) Tabla de frecuencias

Tabla N.- 3 Necesidades de los clientes

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	17	31%
NO	37	69%
TOTAL	54	100%

b) Gráfico:

Gráfico N.3 Necesidades de los clientes



Los trabajadores no identifican las necesidades de los clientes, solo unos pocos tratan de identificar cuáles son estas para satisfacer a sus clientes. La empresa Raing Sport al no trabajar con orientación al mercado, es muy probable que sus ventas se estanquen, el marketing actual se centra en satisfacer las necesidades de los clientes para que estos se encuentren satisfechos con los productos de la empresa.

P4. ¿Cuenta la empresa con un manual de la calidad?

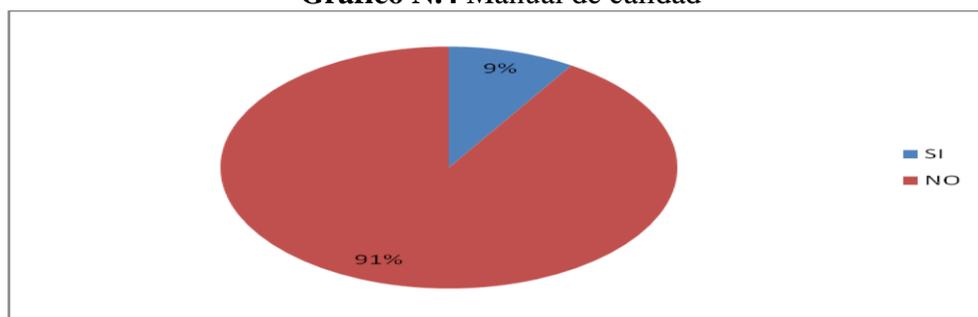
a) Tabla de frecuencias

Tabla N.- 4 Manual de calidad

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	5	9%
NO	49	91%
TOTAL	54	100%

b) Gráfico:

Gráfico N.4 Manual de calidad



De las encuestas realizadas el 9% cree que Raing Sport cuenta con un manual de calidad, y el 91% está consciente que la empresa no cuenta con un manual de calidad.

Se debe diseñar y elaborar un manual de calidad para los trabajadores, material que servirá para cumplir con las normas y procedimientos en cada proceso manteniendo la calidad requerida.

P5. ¿Ha diseñado la empresa una cultura de la calidad entre sus trabajadores?

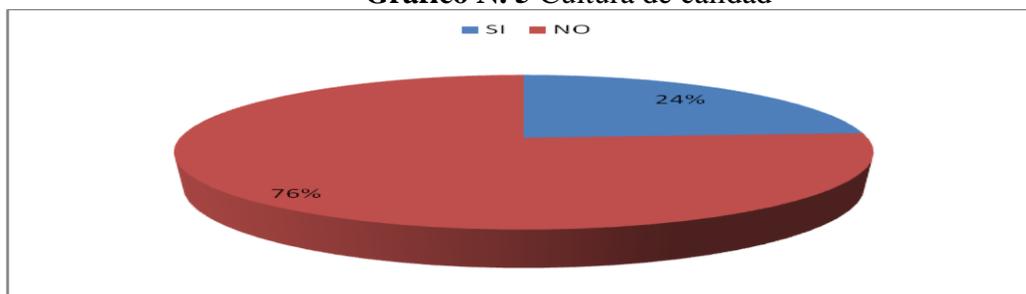
a) Tabla de frecuencias

Tabla N.- 5 Cultura de calidad

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	13	24%
NO	41	76%
TOTAL	54	100%

b) Gráfico:

Gráfico N. 5 Cultura de calidad



En la pregunta para determinar si la empresa ha diseñado una cultura de la calidad entre sus trabajadores definitivamente se puede deducir que no con el 76% de los resultados, razón por la cual la empresa está teniendo problemas con la calidad de sus productos. Capacitar a los trabajadores es el primer paso para conseguir calidad en todos los procesos, a fin de concientizar que el primer factor para tener productos de calidad son los trabajadores.

P6 ¿Ha establecido la empresa un proceso de comunicación eficiente para dar a conocer a su personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente?

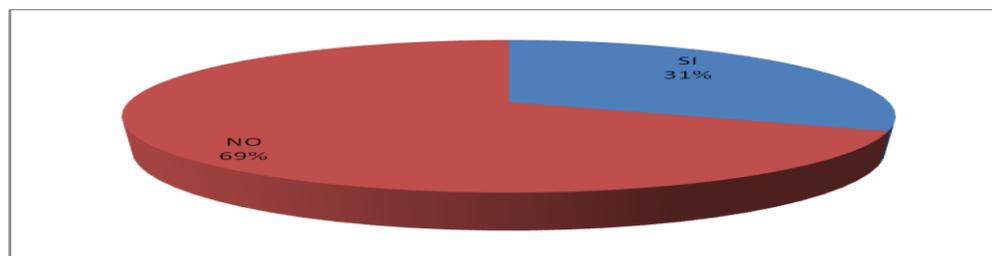
a) Tabla de frecuencias

Tabla N.- 6 Proceso de comunicación

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	17	31%
NO	37	69%
TOTAL	54	100%

b) Gráficos:

Grafico N.6 Proceso de comunicación



En la encuesta nos da el 69% de que la empresa no se ha preocupado por un proceso eficiente de comunicación para dar a conocer a su personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, existe un alto porcentaje de trabajadores que no comprenden la importancia que requiere el cliente, lo cual pone en riesgo la imagen de la empresa. Mejorar la gestión administrativa y capacitar a los empleados en servicio al cliente es indispensable para mejorar la calidad tanto de los productos como de los servicios que brinda la empresa de textiles Raing Sport de la ciudad de Babahoyo.

P7 ¿Está familiarizado con los registros de producción?

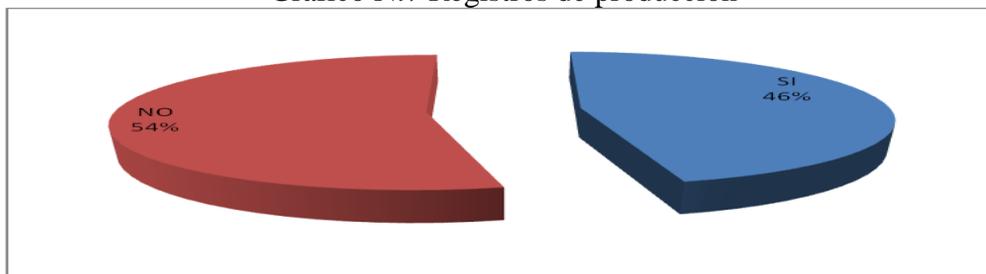
a) Tabla de frecuencias

Tabla N.- 7 Registros de producción

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	25	46%
NO	29	54%
TOTAL	54	100%

b) Grafico:

Grafico N.7 Registros de producción



La mitad de los empleados no está familiarizado con los registros de producción, lo que confirma la falta de capacitación y de gestión por parte de los directivos de la empresa, los registros son importantes para la toma de decisiones en la optimización de recursos y la mejora de la calidad.

Implementar controles y seguimientos a los registros de los procesos en la cadena de producción para detectar cuellos de botella e identificar nuevos procesos que ayuden a optimizar recursos sin afectar la calidad.

P8 ¿El trabajo que realiza está basado en estándares?

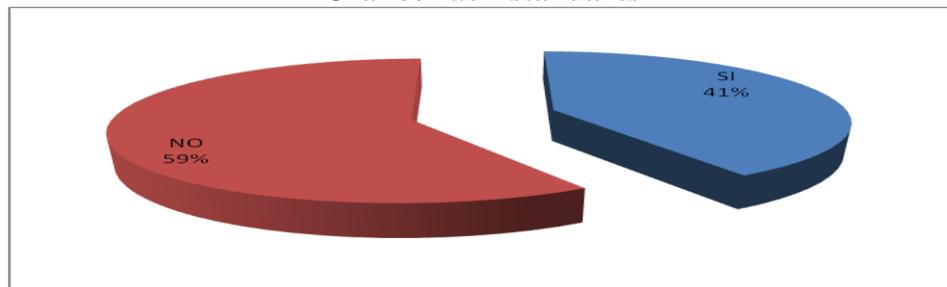
a) Tabla de frecuencia

Tabla N.- 8 Estándares

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	22	41%
NO	32	59%
TOTAL	54	100%

b) Grafico:

Grafico N.8 Estándares



El 59% del trabajo está basado en estándares de calidad, lo que nos indica que la mitad de los productos corren el riesgo de tener mala calidad, la empresa corre un alto riesgo de perder clientes. Implementar estándares de calidad y capacitar a todos los trabajadores del área de producción a que se sometan a cumplir los estándares establecidos, elaborar cuadros que deben ser colocados en cada una de las áreas para que el personal cumpla con estos requerimientos.

P9 ¿Existe un adecuado flujo de materia prima?

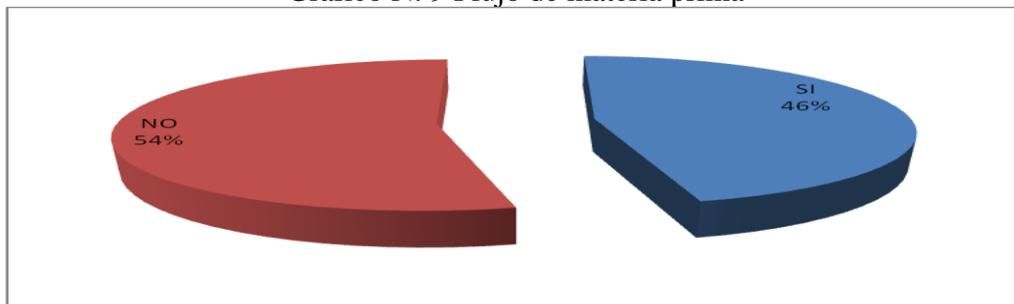
a) Tabla de frecuencia

Tabla N.- 9 Flujo de materia prima

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	25	46%
NO	29	54%
TOTAL	54	100%

b) Grafico:

Grafico N. 9 Flujo de materia prima



En cuanto al flujo de materia prima se puede observar que la empresa de textiles Raing Sport presenta problemas, esta puede ser una causa principal por la que la empresa puede atravesar problemas de calidad en sus productos.

Realizar la selección de proveedores y trabajar con stocks mínimos es recomendable para la empresa a fin de garantizar los pedidos y evitar altos costos que se incurren por no contar con la materia prima disponible.

P10 ¿Los insumos tienen un adecuado flujo en el trabajo?

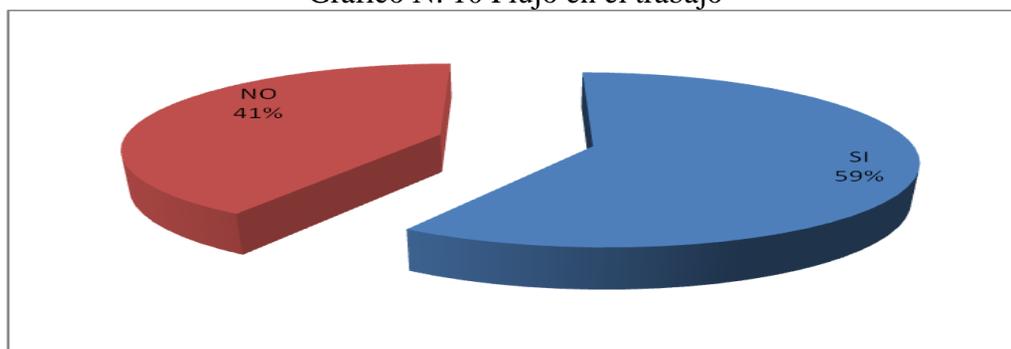
a) Tabla de frecuencia

Tabla N.- 10 Flujo en el trabajo

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	32	59%
NO	22	41%
TOTAL	54	100%

b) Grafico

Grafico N. 10 Flujo en el trabajo



De acuerdo a la encuesta realizada se puede determinar que la empresa tiene problemas en cuanto a un adecuado flujo de insumos, tal vez relacionadas por la falta de un programa de selección de proveedores y de una adecuada base de proveedores. La empresa Raing Sport debe actualizar su base de datos con proveedores que cumplan los requisitos exigidos por la empresa y ampliar el número de proveedores para no depender únicamente de ciertos que ponen en riesgo el cumplimiento de sus pedidos y la imagen de la empresa

11.3. Conclusiones y recomendaciones generales y específicas acerca de los resultados de la investigación.

11.3.1. Conclusiones generales y específicas.

En esta exploración la información estadística razonada surge de una muestra representativa, es decir, esta son observaciones realizadas solo en algunos elementos de la población objetiva. Los efectos de esta investigación al ser extrapolada se consideran como de la población total.

11.3.2. Conclusiones específicas

Según los resultados de las encuestas y entrevistas, se logró conocer que la mayoría de los empleados posee un rendimiento real satisfactorio , pero la otra parte presenta un rendimiento poco satisfactorio, producto de la falta de información por parte de las autoridades de la empresa sobre la implementación de las normas de calidad (ISO 9001-2008) Asia los productos que permita satisfacer las necesidades de los clientes y así obtener mejores beneficios para la empresa, los empleados y los mas importante los clientes . En cierto modo este rendimiento ha incidido en el grado motivacional de los empleados, lo cual trasciende negativamente en sus actividades, limitándolo a conseguir un rendimiento emprendedor en la empresa.

El estudio de campo, revela que existen varios factores que impiden alcanzar que Raing Sport sea la empresa de ropa deportiva número uno en la ciudad de Babahoyo, los cuales tiene que ver con la competencia, la desorganización en el área administrativa y la falta de comunicación de los empleados con las autoridades. Las encuestas indicaron que el principal factores es la falta de implementación de las normas de calidad ISO 9001-2008, en la empresa Raing Sport.

Analizando los productos determinamos que los empleados presentan mayor porcentaje sobre el conocimiento del proceso de producción, pero también existe un alto porcentaje que no lo conoce, indicándonos que existe una falta de gestión, el personal no ha sido capacitado y tampoco hay un control y seguimiento a sus actividades.

11.3.3. Recomendación general y específica.

Plantear el proyecto a Todos los empleados y dar a conocer la importancia Y los beneficios de implementar las normas de calidad ISO 9001-2008 en la empresa Raing Sport.

11.3.4. Recomendaciones Específicas.

- ✓ Elaborar un plan de mercadeo que enmarque los planes de ventas, medios, análisis de la fuerza de ventas, etc., para tener una herramienta que permita tomar decisiones acertadas durante el desarrollo del proyecto.
- ✓ Para el cliente darles a conocer sobre la implementación de las normas de calidad en los productos de Raing Sport.
- ✓ Dirigirse a una campaña publicitaria, haciendo hincapié en un mensaje que enfoque la implantación de las normas de calidad en los productos de Raing Sport.

12. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

12.1. Alternativa Obtenida.

Nombre de la propuesta - alternativa.

Implementar un manual de calidad para la Industrialización de la ropa deportiva aplicando las normas ISO 9001-2008, en Raing Sport para el mejoramiento continuo de la empresa.

12.2. Alcance De La Alternativa.

A partir del estudio realizado se define como alcance de la propuesta o alternativa de salida a los resultados encontrados la necesidad de mejorar la calidad de los productos de Raing Sport, mediante la implementación de un manual calidad para la industrialización de ropa deportiva aplicando las normas ISO 9001-2008 para el mejoramiento continuo de la empresa.

La propuesta corresponde al liderazgo en la producción y comercialización del mercado local, en lo referente a la línea de confección de prendas de vestir deportiva, satisfaciendo la necesidad de sus clientes con personal calificado, estableciendo un programa de mejoramiento continuo de sus procesos y el mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad.

12.3. Aspecto Básicos De La Alternativa.

El esquema de la propuesta está basado en el análisis del modelo de investigación acción, en el cual se parte del trabajo sobre problemas prácticos, donde el investigador de la acción desarrolla una acción interpretativa personal y una comprensión teórica constituida por la acción y el discurso práctico. Esta propuesta abarca una amplia gama de métodos y técnicas cualitativas.

Las técnicas se aplican en atención a las fases del modelo de investigación para diagnosticar el problema, generar alternativas viables de solución que se incluyen en el plan de acción y para evaluar las ejecuciones realizadas a los fines de verificar el grado de logro alcanzado.

Los ciclos o fases de esta planificación incluyen cuatro etapas: inicial o diagnóstica, la preparatoria de investigación, de intervención y etapa final. La etapa inicial y la preparatoria, que permitirán la aproximación a la realidad, el acercamiento al problema, la justificación a la investigación y los objetivos planteados. Se debe definir la metodología a seguir la cual facilita el diseño para la intervención, donde se desarrollan los diferentes planes de acciones, interviniendo a todos los actores del proceso de producción con estrategias metodológicas.

A través de la alternativa de solución sobre la información obtenida en la investigación de mercado, en la que contribuye a establecer la necesidad de la **“Implementar un Manual de calidad para la Industrialización de la confección de ropa deportiva aplicando las normas ISO 9001-2008 en Raing Sport para el mejoramiento continuo de la empresa”**.

12.3.1. Antecedentes.- Cada día más empresarios se ven atraídos por esta tendencia y se están concientizando de la necesidad de documentar y aplicar sus procesos para

crear documentos soportes que ayuden a estandarizar y mejorar sus terminologías, porque teniendo un buen control de esta información que ha sido documentada podemos tomar mejores decisiones, corregir errores, mejorar continuamente y compartir esta información con otras personas.

El proceso de la implementación de un Manual de calidad para Industrialización de la Confección de ropa deportiva aplicando las normas ISO 9001-2008 en la empresa “Raing Sport” para el mejoramiento continuo de la empresa (Almacén De Ropa Deportiva), al ser bien asimilado y aplicado dentro de la empresa puede reportar mejoras innegables como: aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la eficacia de los procesos, aumentar la concienciación y motivación del personal, mejorar los resultados económicos, entre otros.

12.3.2. Justificación. La documentación en ISO 9001 debe realizarse de forma que el uso que la organización haga de la documentación aporte progreso, si no hay uso, o no hay progreso, algo falla. La organización no depende de la documentación sino al revés.

Por esto RAING SPORT reconoce la importancia de la gestión de aplicación de las ISO 9001:2008 en el sector empresarial ya que es estratégico para afrontar los nuevos retos en el ambiente de los negocios y sus competencias.

La presente aplicación de las normas de calidad ISO 9001-2008 aportará que la empresa internamente se organice y produzca productos de excelente calidad reflejando el mejoramiento de sus procesos, y que los clientes externos lo perciban de manera evidente y con satisfacción.

De este proceso también se beneficiaran los empleados de la empresa por insertar la cultura de la calidad a sus vidas y actividades laborales; pero también de forma indirecta se verán beneficiadas las costureras de Babahoyo ya que como buenas artesanas le darán un mejor valor a sus prendas.

Nuestra propuesta se justifica por cuanto es factible de aplicarse.

12.3.3. Objetivos

- ✓ Implementar el manual para la industrialización de la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008 en la empresa RAING SPORT de la ciudad de Babahoyo.

- ✓ Determinar el grado de calidad de los productos terminados de la Empresa Raing Sport de la ciudad de Babahoyo.
- ✓ Indicar al personal que la implementación de las normas de calidad ISO 9001-2008 será de vital importancia para el mejoramiento continuo de la producción de la empresa Raing Sport.
- ✓ Manipular las normas de calidad ISO 9001-2008, para tener el uso adecuado de sus funciones en la empresa Raing Sport de la ciudad de Babahoyo.

12.3.4. Estructura General De La Propuesta.

El Manual de Calidad es elaborado para que una organización lo utilice para propósitos que de alguna manera regularicen las actividades dentro de la empresa.

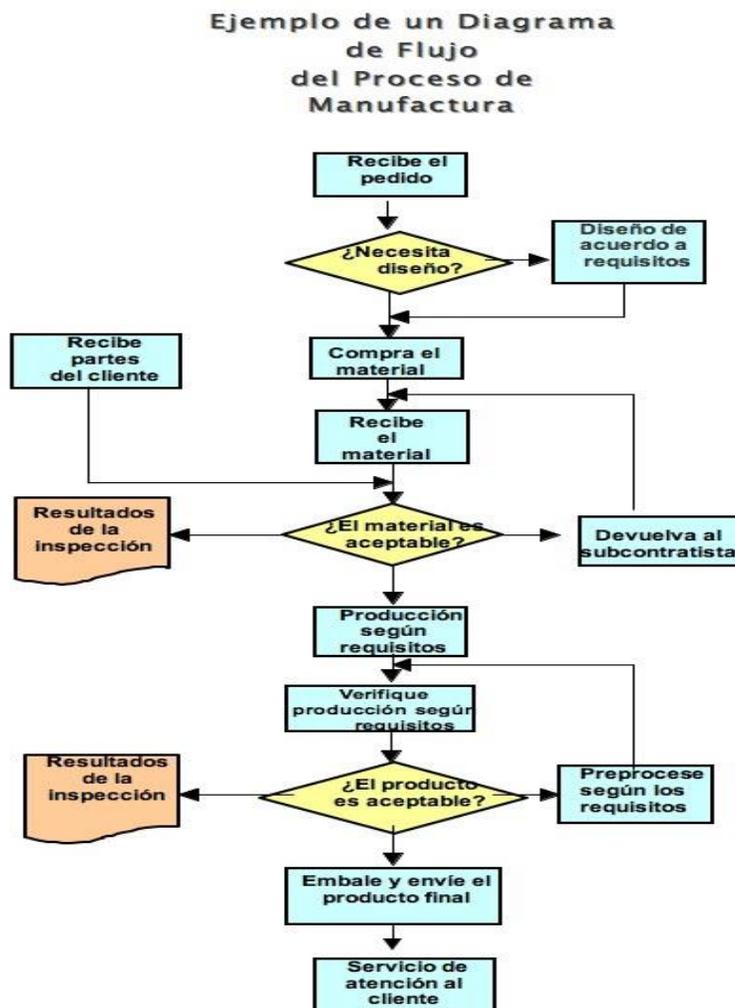
La utilización del Manual de Calidad como un documento de comparación y control del cumplimiento de las actividades que se señale en el mismo, es decir como documento fiable para una auditoria.

A este documento se lo puede utilizar también como una herramienta de información para el personal, en especial para los nuevos elementos, permitiéndoles conocer los diversos procedimientos y formas de laborar en la empresa.

Tener un mejor control de las prácticas que se desarrollen en la organización en cuanto a la calidad de los productos.

Presentar su sistema de gestión de calidad para demostrar el cumplimiento con la norma ISO 9001:2000.

Grafico N.-11 Diagrama De Flujo De Procesos de Manufactura



Requisitos de la documentación

El Sistema de Gestión de la Calidad ha sido documentado y es mantenido eficazmente para asegurar los controles suficientes de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es distribuida a nivel de División y a nivel de Departamento en cinco distintos niveles:

Grafico N.-12 Nivel De Departamento

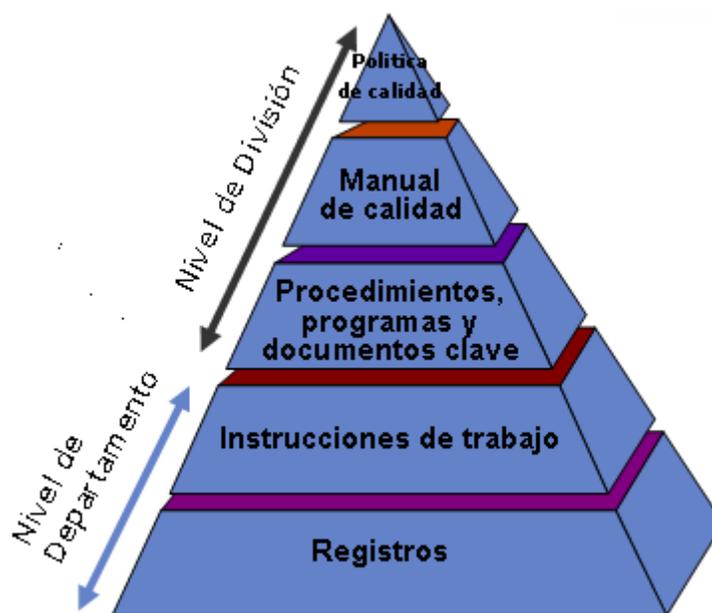


Fig.

Nivel 1 –La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente.

Nivel 2 - Este Manual de la Calidad, que describe nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del personal responsable

del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Nivel 3 –Los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, Revisión de la Dirección y los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.

Nivel de Departamento

Nivel 4 –Instrucciones de trabajo.

Nivel 5 - Los registros de calidad requeridos por la norma y los registros necesarios a la organización para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Manual de la Calidad

Este Manual de la Calidad ha sido preparado con el nivel más alto de atención a los detalles por la Dirección General y los directores de departamento. El manual describe con exactitud nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

El alcance y las exclusiones aceptables del Sistema de Gestión de la Calidad se detallan en cada sección del manual hace referencia a los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de la Calidad relacionados con los requisitos delineados en esa sección.

El presente Manual de Calidad tiene los siguientes propósitos:

- a) Demostrar la capacidad del Instituto para proporcionar de forma coherente y oportuna los servicios que satisfagan los requisitos del Cliente y los reglamentos aplicables.
- b) Aumentar la satisfacción del Cliente a través de la aplicación eficaz del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del Cliente y los Reglamentos aplicables.
- c) Asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, sus procedimientos y requisitos para mantener la rentabilidad y competitividad del Instituto.
- d) Describir, servir de apoyo y establecer lineamientos para la operación del Sistema de Gestión de Calidad.
- e) Definir responsabilidades y establecer formas de medir los procesos.

Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad

El Diseño Documental del Sistema de Gestión de Calidad se compone de 4 niveles.

N1 Manual de la Calidad.

N2 Manual de procedimientos de gestión de la calidad: Control de Documentos, Control de Registros, Auditoría Interna, Control de producto no conforme, Acciones correctivas y Acciones preventivas y Revisión por la Dirección.

N3 Manual de procedimientos técnicos operativos.

N4 Manual de estructura Organizacional.

Control de documentos

Todos los documentos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad son controlados de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos (QP-423). Este procedimiento define el proceso para:

- aprobar la idoneidad de los documentos antes de su emisión.
- revisar y actualizar según necesidad y re-aprobar los documentos.
- garantizar que se identifiquen los cambios y el estado actual de revisión de los documentos.
- asegurar que las versiones pertinentes de los documentos apropiados se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- garantizar que los documentos de origen externo sean identificados y que su distribución sea controlada.
- evitar el uso indebido de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan con algún fin.

Control de registros de calidad

Los registros de calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad. Los registros son conservados de acuerdo con el Procedimiento Control de los Registros de Calidad (QP-424).

Este procedimiento exige que los registros de calidad permanezcan legibles, fácilmente identificables y disponibles. La Tabla de Control de los Registros de Calidad (F-424-001) define los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de permanencia y eliminación de los registros de calidad.

Codificación Del Manual De Calidad

El significado de los códigos adoptados tiene relación con la identificación de la empresa y del contenido de ese documento.

Código

MCRS-01,

significa:

M: Manual

C: Calidad

R: Raing

S: Sport

01: Número de manual

Codificación del Manual de Calidad

Cuadro N.7 Codificación del Manual de Calidad

LOGO DE LA EMPRESA	MANUAL DE CALIDAD	Página
	CÓDIGO MCRS-01	REVISIÓN N.- 00

Se debe también incluir los nombres de los autores, aprobadores y de quien revisa.

Firmas de revisión del Manual de Calidad

Cuadro N.8 Firmas de revisión del Manual de Calidad

ELABORADO POR·	REVISADO POR·	APROBADO POR·
NOMBRES	NOMBRES	NOMBRES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos es un documento que exige la norma ISO 9001:200.

Consta de 6 documentos obligatorios, RAING SPORT ha establecido 10 procedimientos para cumplir con la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Cada uno de estos documentos tiene a su vez registros necesarios que demanda el

Manual de Calidad.

Codificación del Manual de Procedimientos

Cuadro N.9 Codificación del Manual de Procedimientos

LOGO EMPRESA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CÓDIGO	Página
LOGO DE LA EMPRESA	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA

Codificación Del Manual De Procedimientos

Al igual que en el Manual de Calidad, el manual de procedimientos también consta de una codificación para poder identificar rápidamente un registro solicitado.

El código MPRS- 0X

M: Manual

P: Procedimiento

R: Raing

S: Sport

XX: Número de

procedimiento

Procedimientos

Cuadro N.10 Procedimientos

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	MPRS-01
PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE	MPRS -02
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE LA	MPRS -03
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	MPRS -04
PROCEDIMIENTO DE VENTAS	MPRS -05
PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO	MPRS -06
PROCEDIMIENTO DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO Y ENTREGA DE LOS	MPRS -07
PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS	MP RS-08
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES	MPRS -09
PROCEDIMIENTO DE ACCIONES	MPRS -10

Manual De Funciones

El Manual de Funciones es importante para que la empresa realice sus actividades en forma ordenada y coordinada.

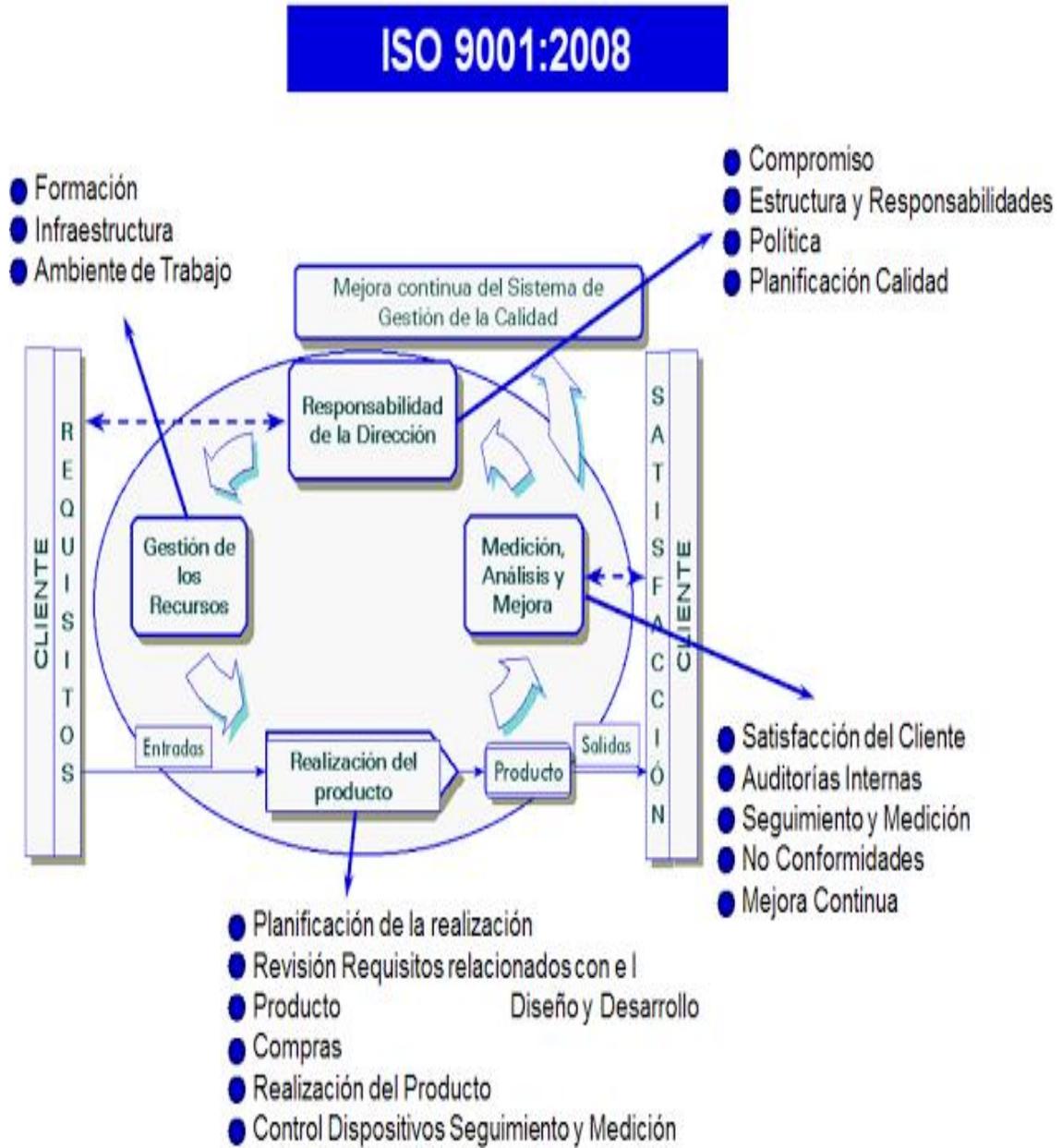
Este documento tiene la ventaja de informar a empleados nuevos o antiguos las responsabilidades que debe cumplir.

Indica también la jerarquía de los puestos de trabajo, por medio de un organigrama funcional.

Es también aplicable para tener un perfil del personal que ocupe determinado puesto de trabajo, pudiendo con esto facilitar la labor de contratar nuevo personal.

Diagrama De Procesos Del SGC

GRAFICO N.- 13 PROCESOS ESTRATÉGICOS



Descripción del Diagrama de Procesos

En los procesos estratégicos, se tiene la interacción de gestión de recursos, gestión comercial, gestión gerencial y revisión del sistema de gestión de la calidad.

Estos procesos tienen las responsabilidades a nivel gerencial y de la dirección de RAING SPORT. Son en los que se planifican y controlan determinados procedimientos y procesos.

Se relaciona con otros procesos como los claves por medio de la gestión gerencial.

Los Procesos Claves son los siguientes: ventas, producción, facturación, despacho y bodega.

Ventas tiene conexión con producción mediante registros como orden de trabajo, orden de salida de los productos. Por otro lado tiene relación con las necesidades y expectativas del cliente por medios contratos con el cliente, es decir recibe pedidos del cliente y finaliza con la entrega del producto con los requerimientos aprobados.

Producción, tiene que ver con la facturación al entregar un registro con la lista de insumos y materiales utilizados o que se prevé utilizar en un⁷⁷ cierto producto aprobado por ventas. Con bodega se relaciona al pedir materiales para la confección

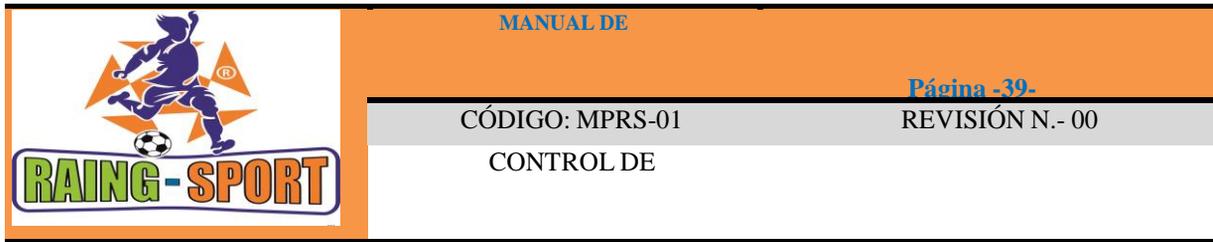
del producto, controlado por un registro de pedido de bodega. Además también entrega productos terminados a bodega con un registro de control.

El despacho es un proceso que interactúa con el cliente, después de la facturación.

El último nivel son los procesos de apoyo y constan de: auditorías internas, medición de la satisfacción del cliente, contabilidad, compras, acciones correctivas y preventivas, medición y seguimiento del proceso, diseño y desarrollo, mantenimiento de máquinas.

Estos procesos de alguna manera ayudan a solidificar los procesos anteriores, ya sea con revisiones, mediciones, evaluaciones, etc.

Tiene una conexión con los procesos claves por medio de contabilidad y facturación.



OBJETIVO

Este procedimiento define las actividades o tareas que permiten controlar los documentos que genera el Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los documentos generados por el Sistema de Gestión de la Calidad y que están incluidos en la “Lista Maestra de Documentos Internos” y en la “Lista Maestra de Documentos Externos”.

RESPONSABLES

Gerente General

Representante de la Dirección

Responsable del proceso

Jefe Departamental

Empleados

PROCEDIMIENTO

Revisión y aprobación de documentos

Todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad que se generen para cumplir con los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 y los establecidos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, son incluidos por el Gerente Técnico dentro de la “Lista Maestra de Documentos Internos” y son elaborados, revisados y aprobados, de acuerdo a la siguiente tabla:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing,Com.Mariella Parrales H.		

Manual De Funciones Raing Sport



Objetivo Del Manual De Funciones

Describir las Funciones de todos los cargos que componen el Organigrama de Funciones de RAING SPÒRT

Alcance Del Manual De Funciones

El presente manual describe las Funciones de todo el personal de RAING SPORT que afecta a la calidad de los servicios que entrega a los clientes.

Responsables

Es responsabilidad de cada Jefe de Departamento definir las funciones y el perfil de los cargos bajo su responsabilidad:

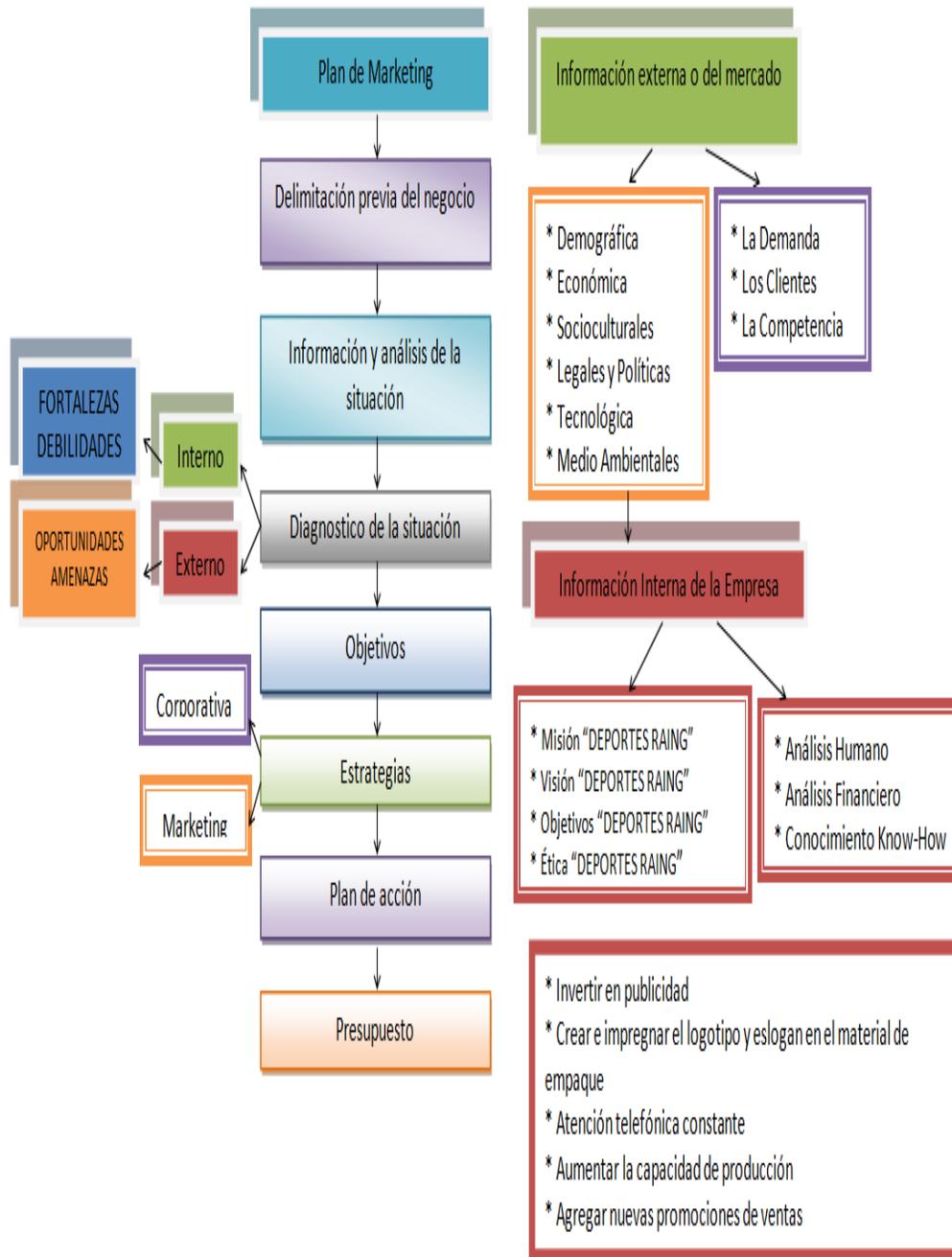
Es responsabilidad de la gerente general el control de las funciones y la aprobación de este manual de la Gerencia General.

Es responsabilidad del representante de la dirección la elaboración y revisión de este manual.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing,Com.Mariella Parrales H.		

Evaluación Inicial A Raing Sport

Grafico N, 14 Evaluación Inicial A Raing Sport



Cuadro N.11 Matriz FODA

	<p style="text-align: center;">FORTALEZA (F)</p> <p>1.- CASA DEPORTIVA NUMERO UNO EN BABAHOY Y SUS ALREDEDORES 2.- 34 AÑOS DE TRAYECTORIA 3.- PIONEROS EN SUBLIMACIÓN Y BORDADOS</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDAD (D)</p> <p>1.- FALTA DE PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN 2.- NO CUMPLIR CON LOS CONTRATOS 3.-NO CUENTA CON UN SISTEMA INFORMATICO PARA EL CONTROL DE MATERIA PRIMA MERCADERIAS Y VENTA</p>	
	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES (O)</p> <p>1.- INVERSION EXTRAJERA 2.- FACILIDADES POR PARTE DEL GOBIERNO PARA IMPORTAR MAQUINARIAS 3.- CAPACITACIÓN EXTRANJERA</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (FO)</p> <p>1.- EXPANCIÓN DEL NEGOCIO 2.- TIENE EXCLUSIVIDAD EN SUBLIMACIÓN 3.- MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (DO)</p> <p>1.- CONTRATAR PERSONAL ESPECIALIZADO EN PLANIFICACIÓN. 2.- CAPACITAR A LOS OPERADORES 3.- IMPLEMENTAR UN SISTEMA INFORMATICO</p>
	<p style="text-align: center;">AMENAZAS (A)</p> <p>1.- COMPETENCIA DESLEAL (CONTRABANDISTAS) 2.- NO CONTAR EN EL MEDIO CON TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA LAS MAQUINAS 3.- NO CONTAR CON GUARDIANIA PRIVADA PARA EL LOCAL</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (FA)</p> <p>1.- MANTENER LA CALIDAD DE LOS PRODUCTO 2.- LLEVAR REGISTRO DE LA UTILIZACIÓN DE LAS MAQUINARIAS (MAXIMO Y MINIMO) 3.- ESTAR EN CONSTANTE INNOVACIÓN EN DISEÑOS Y BORDADOS.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA (DA)</p> <p>1.- MEJORAR LOS SISTEMAS DE ENTREGAS 2.-CONTROL EN LA EMISIÓN DE CONTRATO 3.- CONTRATAR SEGURIDAD PRIVADA</p>

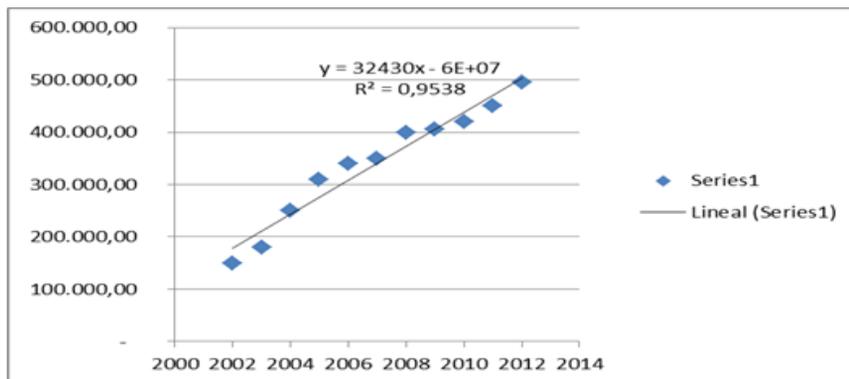
PRONÓSTICOS DE VENTAS

Los pronósticos de ventas de Raing Sport son los que se encuentran ubicados en la siguiente tabla

Tabla N.11 Pronósticos De Ventas

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Uniformes Deportivos de futbol	75.000,00	90.000,00	125.000,00	155.000,00	170.000,00	175.000,00	200.000,00	203.062,50	210.000,00	225.000,00	247.500,00	268.250,00	284.450,00	300.700,00
Para Instituciones	22.500,00	27.000,00	37.500,00	46.500,00	51.000,00	52.500,00	60.000,00	60.918,75	63.000,00	67.500,00	74.250,00	80.475,00	85.335,00	90.210,00
Para articulos (gorras y camisetas-borradors)	13.500,00	16.200,00	22.500,00	27.900,00	30.600,00	31.500,00	36.000,00	36.551,25	37.800,00	40.500,00	44.550,00	48.285,00	51.201,00	54.126,00
(camisetas y	18.000,00	21.600,00	30.000,00	37.200,00	40.800,00	42.000,00	48.000,00	48.735,00	50.400,00	54.000,00	59.400,00	64.380,00	68.288,00	72.168,00
(empresa privadas)	21.000,00	25.200,00	35.000,00	43.400,00	47.600,00	49.000,00	56.000,00	56.857,50	58.800,00	63.000,00	69.300,00	75.10,00	79.646,00	84.96,00
	150.000,00	180.000,00	250.000,00	310.000,00	340.000,00	350.000,00	400.000,00	406.125,00	420.000,00	450.000,00	495.000,00	536.500,00	568.900,00	601.400,00

Gráfico N.15 Pronósticos De Ventas



$Y = a + bX$	
-	
64745086,4	a
32430	b
Año	X
Ventas	Y

PRONOSTICO DE MERCADO META

Tabla N.12 Pronostico De Mercado Meta

clientes potenciales	Crecimiento														
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
65000	4%	67600,00	70304,00	73116,16	76040,81	79082,44	82245,74	85535,57	88956,99	92515,27	96215,88	100064,51	104067,09	108229,78	112558,97
80000	1%	88800,00	98568,00	109410,48	121445,63	134804,65	149633,16	166092,81	184363,02	204642,95	227153,68	252440,58	279876,05	310662,41	344835,28
70000	8%	75600,00	81648,00	88179,84	95234,23	102852,97	111081,20	119967,70	129565,11	139930,32	151124,75	163244,73	176271,91	190373,66	205603,55
85000	13%	96050,00	108536,50	122646,25	138590,26	156606,99	176965,90	199714,7	225967,76	255343,56	288538,23	326048,20	368434,46	416330,94	470453,97
100000	5%	105000,00	110250,00	115762,50	121550,63	127606,66	133936,89	140540,63	147410,66	154540,69	161930,72	169580,75	177490,78	185660,81	194090,84

Análisis De Punto De Equilibrio

Para obtener un punto de equilibrio en Uniformes Deportivos de Futbol debemos de tener ventas de \$3554,00 con un mínimo de unidades vendidas de 222 a un precio de \$16.

Tabla N.13 Análisis De Punto De Equilibrio

	Cantidad	Precio Unitario.	Ventas	Costo Unitario.	Costo Variable	Costo Fijo	Costo Total	Utilidad
Uniformes Deportivos de futbol (sublimado)	222,10	16,00	3.553,65	5,54	1.229,65	2.324,00	3.553,65	- 0,00
Uniformes Para Instituciones Educativas (colegio)	33,32	32,00	1.066,09	11,07	368,89	697,20	1.066,09	- 0,00
Publicidad Para artículos (gorras y camisetas-empresa privada)	45,69	14,00	639,66	4,84	221,34	418,32	639,66	- 0,00
Bordados (camisetas y uniformes)	995,02	1,00	995,02	0,35	344,30	650,72	995,02	- 0,00
Estampado (empresa privadas)	852,88	1,00	852,88	0,35	295,12	557,76	852,88	0,00
			7.107,30		2.459,30	4.648,00	7.107,30	- 0,00

Grafico N.16 Análisis De Punto De Equilibrio

<i>Uniformes Deportivos de futbol (sublimado)</i>	Cantidad	Ventas	Costo Fijo	Costo Variable
	0	0	2.324,00	2.324,00
	50	800	2.324,00	2.600,82
	100	1600	2.324,00	2.877,64
	150	2400	2.324,00	3.154,46
	200	3200	2.324,00	3.431,28
	250	4000	2.324,00	3.708,10
	300	4800	2.324,00	3.984,92
	350	5600	2.324,00	4.261,74
	400	6400	2.324,00	4.538,56

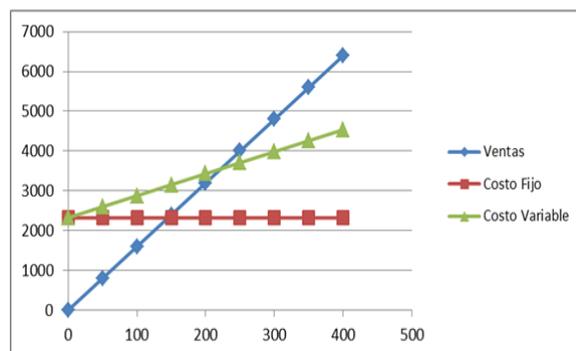


Grafico N.17 Análisis De Punto De Equilibrio De Uniformes Para Institución

Educativa

<i>Uniformes Para Instituciones Educativas (colegio)</i>	Cantidad	Ventas	Costo Fijo	Costo Variable
	0	0	697,20	697,20
	5	100	697,20	724,88
	10	200	697,20	752,56
	15	300	697,20	780,25
	20	400	697,20	807,93
	25	500	697,20	835,61
	30	600	697,20	863,29
	35	700	697,20	890,97
	40	800	697,20	918,66
	45	900	697,20	946,34
	50	1000	697,20	974,02
	55	1100	697,20	1.001,70

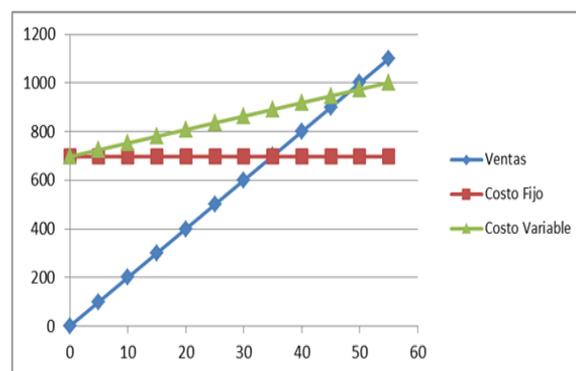


Grafico N.18 Análisis De Punto De Equilibrio De Uniformes De Publicidad

Para Artículos.

<i>Publicidad Para artículos (gorras y camisetas-empresa privada)</i>	Cantidad	Ventas	Costo Fijo	Costo Variable
	0	0	221,34	221,34
	5	100	221,34	249,02
	10	200	221,34	276,70
	15	300	221,34	304,38
	20	400	221,34	332,06
	25	500	221,34	359,75
	30	600	221,34	387,43
	35	700	221,34	415,11
	40	800	221,34	442,79
	45	900	221,34	470,47
	50	1000	221,34	498,16
	55	1100	221,34	525,84

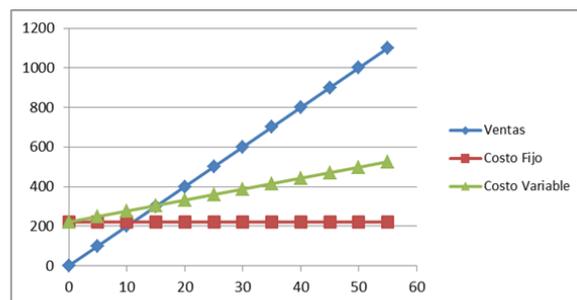


Grafico N.19 Análisis De Punto De Equilibrio De Bordados.

<i>Bordados (camisetas y uniformes)</i>	Cantidad	Ventas	Costo Fijo	Costo Variable
	0	0	344,30	344,30
	50	100	344,30	621,12
	100	200	344,30	897,94
	150	300	344,30	1.174,76
	200	400	344,30	1.451,58
	250	500	344,30	1.728,40
	300	600	344,30	2.005,22
	350	700	344,30	2.282,04
	400	800	344,30	2.558,86
450	900	344,30	2.835,68	

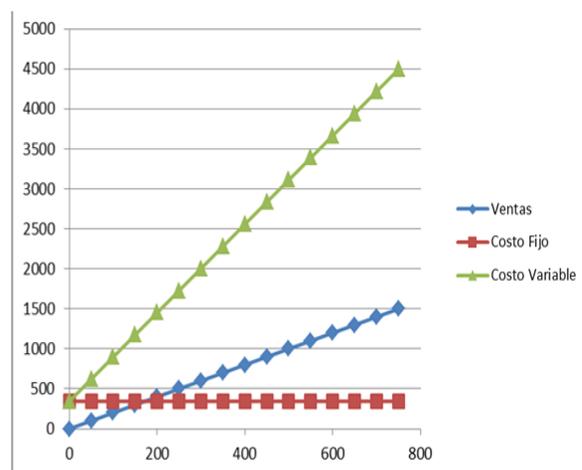
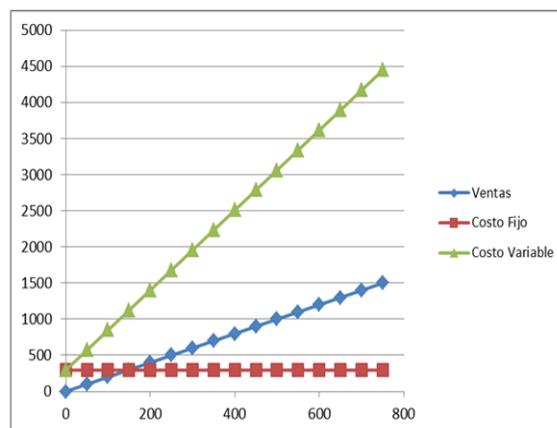


Grafico N.20 Análisis De Punto De Equilibrio De Estampados

Estampado (empresa privadas)	Cantidad	Ventas	Costo Fijo	Costo Variable
	0	0	295,12	295,12
	50	100	295,12	571,94
	100	200	295,12	848,76
	150	300	295,12	1.125,57
	200	400	295,12	1.402,39
	250	500	295,12	1.679,21
	300	600	295,12	1.956,03
	350	700	295,12	2.232,85
	400	800	295,12	2.509,67
	450	900	295,12	2.786,49
	500	1000	295,12	3.063,31
	550	1100	295,12	3.340,13
	600	1200	295,12	3.616,95
	650	1300	295,12	3.893,77
700	1400	295,12	4.170,59	
750	1500	295,12	4.447,41	



12.4. Resultados Esperados De La Alternativa.

La tesis se trata de un Manual para Industrialización de la confección de ropa deportiva aplicando normas de calidad ISO 9001-2008 en RAING SPORT para el mejoramiento continuo de empresa. Entre otros resultados podemos considerar los siguientes:

- ✓ Con la implementación del manual ISO 9001-2008, obtendremos los productos de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes.
- ✓ Raing Sport con la implementación del manual ISO 9001-2008 será la empresa numero uno a nivel local y provincial.
- ✓ Aumentara en clientes y la fidelidad del mismo.
- ✓ Raing Sport tendrá un crecimiento de su capital.

- ✓ Con la implementación de las normas de calidad se convertirá en una empresa 100% competitiva e innovado

13. BIBLIOGRAFÍA

Normas ISO 9001-2010, “sistema de gestión de la calidad requisitos”.

ICONTEC, normas internacionales ISO 9001-2010, “sistemas de gestión de la calidad

DEMING. W.E. (1989): calidad, productividad y acometividad la salida de la crisis.

Díaz de santos, Madrid.

GOODSTEIN LD: NOLAN T.M. PFEIFFER J.W. (1998). Planeación estratégica aplicada. Santa fe de Bogotá – Colombia McGraw-Hill.

Hill CH, JONNES G. (1996): administración estratégica. Un enfoque integrado, México. Mc Graw Hill.

JURAN, J.M. (1993): la función de la calidad. Manual de control de calidad Madrid Mc Graw Hill.

KAPLAN. R.S. NORTON D.P. (2010), Como utilizar el cuadro de mando integral para implantar y gestionar la estrategia. España ediciones 2010.

Mantilla S.A. (2010), control interno santa fe de Bogotá - Colombia e coediciones.

RICO R.R. (2001), calidad estratégica total. Diseño implementación y gestión del cambio estratégico. México. Ediciones MACCHI.

SENLIE A. (2001) Calidad y excelencia. España. Ediciones 2010. Sotomayor A.A. (2010). Auditorias administrativas. México. McGraw-Hill.

LLORENS M., FUENTES M. (2001): calidad total, fundamentos e implementación, Madrid. Ediciones pirámides.

NTC – ISO 9000, NORMA ISO 9000-2010(2005): Editada por el instituto colombiano de normas técnicas y certificación, santa fe de Bogotá.

UNE-EN ISO 9001, Norma ISO 9001-2010(2010): editada por AENOR, Madrid - España.

ADRIANI, C.; BIASCA, R. y Rodríguez, M. (2004). Un nuevo sistema de gestión para lograr Pymes de clase mundial. Editorial Norma. México.

ALBACETE, C. A. (2004). Calidad de servicio en alojamientos rurales. Editorial Universidad de Granada. Granada.

ALBACETE, C. A.; Fuentes, M. M. y Llorens, F. J. (2007). Service quality measurement in rural accommodation. *Annals of Tourism Research*. Volumen 34. Número 1.

ALBRETCH, K. (1994). *Todo el Poder al Cliente: el nuevo imperativo de la calidad del servicio*. Ediciones Paidós Ibérica S.A. Barcelona.

ARAGÓN, N. G. (2001). *Gestión de la Calidad II. Memorias de la maestría Administración*

CROSBY, P. (2011). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. Editorial Continental S.A. México.

CROSBY, P. (1992). *21st century leadership. Journal for Quality and Participation*. Volumen 1.

CROSBY, P. (1994). *Completeness. Calidad total para el siglo XXI*. Editorial McGraw Hill Interamericana S.A. México

EFQM (1988). “Fundación europea para la gestión de la calidad”, [En línea], disponible en: <http://www.efqm.com> [Accesado en marzo 2009].

Espeso y HARRVEY (1994). EN MORET, Y. (2005). La Calidad de Servicio por los clientes del Banco Popular de Ahorro de Encrucijada. Trabajo para optar por el título de Licenciatura en Contabilidad y Finanzas. UCLV. Santa Clara Cuba.

FEIGENBAUM, A. (1986). Total quality control. Editorial McGraw-Hill. New York.

Fundación Iberoamericana (1999). “Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad”, [En línea], disponible en: <http://www.fundibeq.com> [Accesado en marzo 2009].

14. ANEXO

Raing Sport



Es una empresa del sector textil, que tiene como actividad principal la elaboración de prendas de vestir deportivas con materia prima nacional e internacional.

Su mercado se extiende desde el ámbito local hacia el nacional, distribuyendo sus productos a nivel provincial.

Ubicación

Las instalaciones de Raing Sport están ubicadas en la región costa del país, en la provincia de Los Ríos, ciudad de Babahoyo, parroquia Camilo Ponce en las calles Eloy Alfaro 111 y General Barona.

Historia

La empresa textil Raing Sport, fue inscrita en el servicio de rentas internas (SRI), como una pequeña industria dedicada a las actividades de confección de prendas de vestir para diversos deportes.

Su inscripción en la ciudad de Babahoyo, con el R.U.C. número 1200883534001; fecha desde la cual la empresa empieza legalmente a desarrollar las actividades para las que fue inscrita. Adopta el nombre actual en honor a los hijos de su propietaria, combinando así sentimientos particulares y una buena imagen publicitaria.

Se inició con la adquisición de maquinaria usada, permitiéndole tener una pequeña producción que sin embargo pudo satisfacer las necesidades de la demanda de aquel tiempo. En la actualidad se ha instalado nueva maquinaria de mejor tecnología con el objetivo de tener mayor competitividad en el mercado.

Misión Y Visión De Raing Sport

Misión

Raing Sport es una empresa dedicada a confeccionar y comercializar todo tipo de prendas de vestir deportivas de todas las tallas y edades que satisfagan las necesidades de los clientes, ayudando a la creación de fuentes de trabajo para el sector artesanal textil.

Visión

Tomar el liderazgo en la producción y comercialización en un nicho de mercado local, en lo referente a la línea de confección de prendas de vestir deportiva.

Políticas De Calidad

Políticas

Raing Sport produce ropa deportiva en diversos modelos y tallas de alta calidad,

satisfaciendo la necesidad de sus clientes con personal calificado, estableciendo un programa de mejoramiento continuo de sus procesos y el mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivos

- a) Superar la satisfacción del cliente.
- b) Incrementar el volumen de ventas.
- c) Cumplir el plan anual de capacitación.
- d) Tener un Sistema de Gestión de la Calidad implementado.

Distribución De Planta

La infraestructura de Raing Sport tiene dos plantas con un área total de aproximadamente 240 metros cuadrados. Se distribuye por secciones de trabajo, que se las expone en los siguientes gráficos.

- ✓ Área Administrativa
- ✓ Oficinas Secretaria Ventas Almacén
- ✓ Área De Corte Y Trazado

- ✓ Área De Ensamble
- ✓ Área De Ensamble Simple
- ✓ Área De Ensamble Especia
- ✓ Área De Terminados
- ✓ Terminados De Costura Abrochados
- ✓ Área De Detalles
- ✓ Área De Estampados
- ✓ Área De Bordados
- ✓ Área De Empaque

Productos De Raing Sport

La empresa dispone de una amplia gama de productos en diversos modelos y tallas, además de la gran disponibilidad de receptar pedidos de gran exigencia, que satisfaga las necesidades del consumidor.

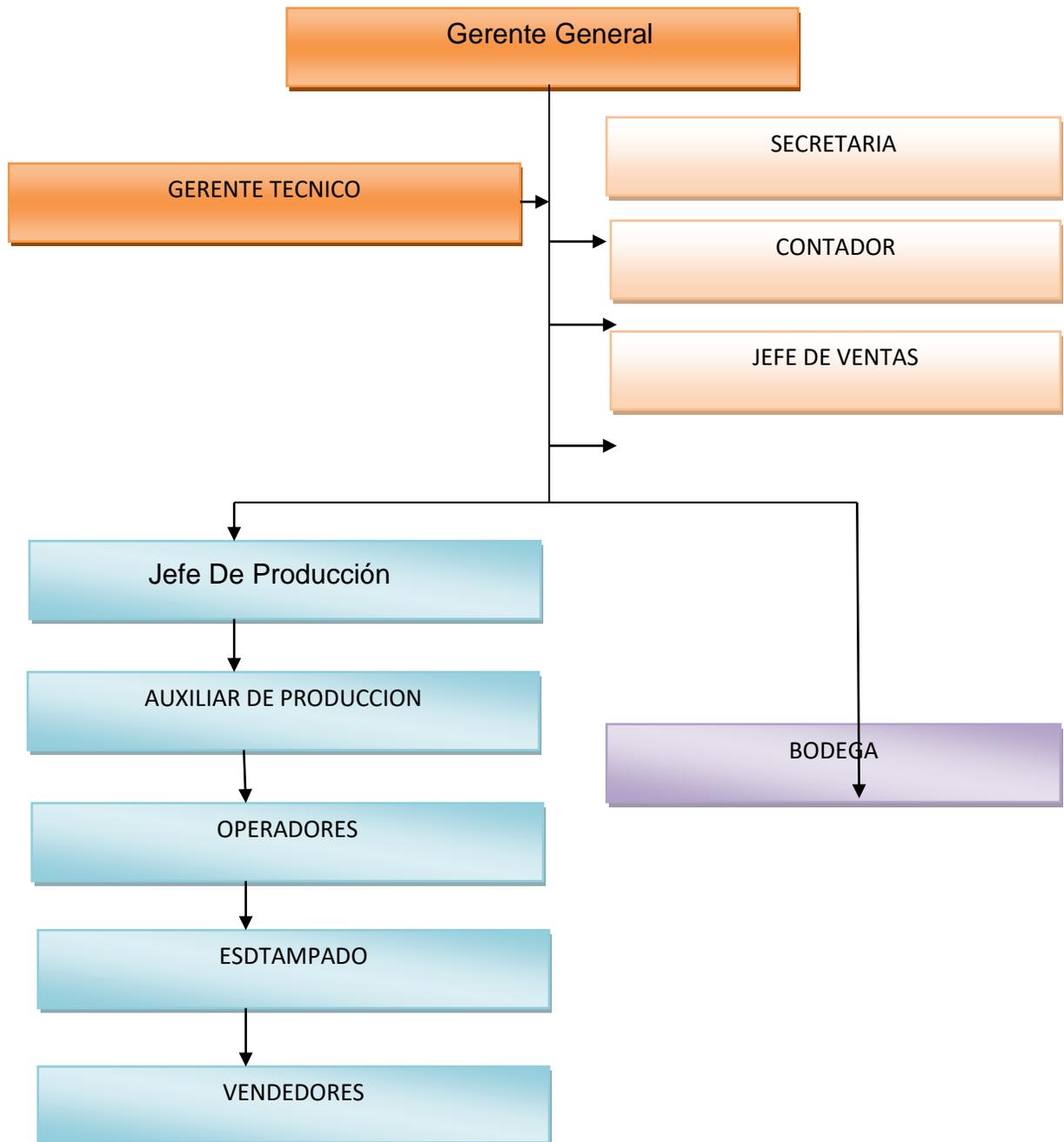
Distribución Del Personal Administrativo De Raing Sport.

Cuadro N.12 Distributivo del Personal Administrativo

AREA	CARGO	PERSONAL
Administrativa	Gerente General	1
	Gerente Técnico	1
	Secretaria	2
	Contador	2
	Jefe De Ventas	1
Producción	Jefe De Producción	1
	Auxiliar De Producción	20
	Operadores	15
	Estampado	5
	Vendedores	4
Bodega	Bodeguero	2

Organigrama De Personal De Raing Sport

Cuadro N.13 Organigrama De Personal Raing Sport



Maquinaria Instalada En Raing Sport

La maquinaria que Raing Sport utiliza para la producción son las que se presentan en el cuadro siguiente.

La maquinaria que Raing Sport utiliza para la producción son las que se presentan en el cuadro siguiente.

Además cuenta con equipos y herramienta menor necesaria en el departamento de producción, oficinas y ventas

Maquinaria Instalada En Raing Sport

Tabla N.14
Maquinaria Raing Sport

CANTIDAD	TIPO DE MAQUINARIA	VALOR	VALOR	MARCA	CÓDIGO	SERIE
		UNITARIO US\$	TOTAL US\$			
1	MAQ. OVERLOC	1200	1200	JUKY	6716S/DE4-	8MOAF23092
1	MAQ. OVERLOC	1200	1200	JUKY	MO2416/DD4300	24005990491
1	MAQ. OVERLOC	1200	1200	JUKY	MO67165/DE440H	8MOBA1308
1	MAQ. OVERLOC	1200	1200	JUKY	OD430D2300	MOOWK578
1	MAQ. OVERLOC	1200	1200	KANSAY	LUX-1200.008803F	808522

1	TIRRILLADORA	780	780	CHENG FENG	CF-801A	JJ14412
1	RECUBRIDORA	1200	1200	KANSAY	WX-8803F	LT2-B8325
1	RECUBRIDORA	1200	1200	SIRUBA	FO07E	W122-364
1	RECUBRIDORA	1200	1200	KANSAY	W-8104F	KS22536A
1	RECUBRIDORA	1200	1200	KANSAY	W-8103F	KS22536A
2	CORT.CIRCULAR	700	1400	YAMATA	YCM-35	0112187
1	CORT.VERTICAL	1700	1700	JACK	JK028D1	T54-326
1	DOBLE AGUJA	1200	1200	BROTHER	LT2-B832-5	J0574168
1	BOTONADORA	1000	1000	BROTHER	CB3-B9131	90838980
1	HOJALADORA	2100	2100	BROTHER	DLI-B812	552-T22

1	MAQ.RECTA	600	600	BROTHER	G28-3	FN1-2
1	MAQ.RECTA	600	600	BROTHER	G28-3	FN1-2
1	MAQ.RECTA	600	600	BROTHER	DT2-B962	02548701
1	MAQ.RECTA	600	600	BROTHER	DB2-B755-3	02355
1	MAQ.RECTA DOBLE AGUJA	900	900	KANSAY	WX-8803F	0808522

1	ELASTICADODA	2200	2200	SIRUBA	VC008	04106P
1	ATACADORA	1500	1500	SINGER	S-36QW	142*
1	BORDADORA 2 CABEZAS	16000	16000	ZGM	226-V2-COM	DH20030103
1	BORDADORA 1CABEZA	12000	12000	ZGM	09SIII-6*2	DH20028451
1	BORDADORA 1 CABEZA	14000	14000	TEKY	1295-903	DH20155594

Procesos De Producción De Raing Sport

La confección de los productos de Raing Sport utiliza varios procesos, los mismos que son controlados y supervisados por el gerente técnico y realizado por operarios de gran calidad y responsabilidad.

La producción es en serie y personalizado, la primera se da cuando se tiene un pedido confirmado por parte del cliente, pues se establece la cantidad y modelo y permite planificar el tiempo y la secuencia de los procesos.

La personalizada se lo hace cuando por iniciativa de la empresa se diseña un modelo y se produce una pequeña cantidad para exhibirla en el almacén de ventas.

La descripción de estos procesos se explica en el texto presentado a continuación:

Sección de trazo y corte

En esta sección lo primero es obtener un molde del diseño de la prenda impresa en material de cartón.

Con el molde se procede a trazar en la tela seleccionada para la confección, con esto ya se puede cortar la tela en las cantidades que la maquina cortadora permita.

De esta manera se obtiene la primera parte de las piezas del modelo por elaborar.

Logo Rain Sport



Área de corte y

Trazo



Sección de ensamble

Luego de obtener las piezas cortadas, el siguiente proceso a seguir es el de ensamblar estas piezas en las máquinas cosedoras rectas, donde se une las piezas más sencillas y que las costuras no se aprecia visiblemente.

Se tiene tres maquinas de estas características pues es el proceso que toma el mayor tiempo.

Otras piezas requieren de otro proceso de mejor calidad, las mismas que pasan a la

sección de ensamble especial, se utiliza la maquina en zig-zag, la cual da una calidad de buena presentación a la prenda en confección.

Área de unión de partes



Sección de bordado

A esta sección la prenda llega semiunida, procurando no unir determinadas partes para facilitar la maniobrabilidad de la prenda en la maquina bordadora.

Para el bordado se realiza primero el diseño digitalizado en un sistema computarizado CAD-CAM, luego se ubica la prenda en la máquina y se ordena al programa de CAD

la operación de bordado.

Sección de estampe

Si el producto lo requiere puede pasar por el proceso anterior o solo por este, y en las mismas características que llegan al bordado.

El logo que se va a estampar se envía a digitalizar e imprimir en una malla estampe.

La prenda se ubica en una de superficie regular y sobre esta la malla, luego se agrega pintura especial según los colores que sea. Para terminar se lleva a la plancha donde se seca la pintura del estampe.

Otra forma de estampe es la directa, donde se adquiere logos en negativo impresos en papel los mismos que se los ubica en la prenda y con la utilización de calor que proporciona la plancha se obtiene la impregnación del logo en la tela.

Área estampado



Sección de terminado

Con los procesos anteriores terminados se los lleva a las maquinas cosedoras rematadoras, donde se termina de ensamblar la prenda y darle detalles requeridos como: cuellos, puños, franjas, etc.

Área de terminados



Sección de abrochado

Las prendas que utilizan broches llegan a esta sección donde se los remacha, por medio de la máquina abrochadura. Se tiene una gran variedad de tipo de broches.

Finalmente llega al proceso de planchado, doblado y empacado, realizado por los Operarios y entregados a los bodegueros.

Sección de ventas

Los productos obtenidos deben pasar un registro en la sección de ventas, para ser entregado al cliente o exhibido en el almacén.

Almacén De Raing Sport

