UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA:

"DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA "JEANS PAR" UBICADA EN LA CIUDAD DE PELILEO"

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

Autor:

Paredes Sánchez Jonathan Vladimir

Tutor:

Ing. Cuenca Navarrete Leonardo Guillermo, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2022

AUTORIZACIÓN DE REPOSITORIO DIGITAL

Yo, **Paredes Sánchez Jonathan Vladimir**, declaro ser autor de la propuesta metodológica, titulada **"DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA "JEANS PAR" UBICADA EN LA CIUDAD DE PELILEO"**, como requisito para optar el título de "Ingeniero Industrial", autorizo al sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que, con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica y que no tramitare la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se encuentren los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 2 días del mes de marzo del 2022, firmo conforme:

Autor: Paredes Sánchez Jonathan Vladimir

Firma: _____

Número de Cedula: 1804864930

Dirección: Pelileo, Vía Huambaló

Correo electrónico: jp154795@gmail.com

Teléfono: 0979129797

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de grado: **"DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA "JEANS PAR" UBICADA EN LA CIUDAD DE PELILEO"**, presentado por el ciudadano Paredes Sánchez Jonathan Vladimir, para optar por el Título de Ingeniero Industrial.

CERTIFICO

Que dicho trabajo ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, de 2 de marzo de 2022

Firmado electrónicamente por:
LEONARDO GUILLERMO
CUENCA NAVARRETE

……..

Ing. Cuenca Navarrete Leonardo Guillermo, Mg.

Tutor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero Industrial., son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, de 2 de marzo de 2022

……

Paredes Sánchez Jonathan Vladimir

C.I: 1804864930

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El trabajo de Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA "JEANS PAR" UBICADA EN LA CIUDAD DE PELILEO, previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, de 2 de marzo de 2022

……..

Ing. Naranjo Mantilla Olga Marisol, Mg.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

……

Ing. Rúales Martínez María Belén, Mg

VOCAL

……

Ing. Cáceres Miranda Lorena Elizabeth, Mg

VOCAL

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a Dios, porque me dio el don de la perseverancia para culminar mi carrera, a mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi esposa por sus palabras y su confianza, por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, a mi hermano, por estar siempre presente y acompañándome en este camino, a mi sobrina por ser mi motivación para llegar a ser un ejemplo a seguir.

Jonathan Vladimir

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, ser divino por darme la vida y guiar mis pasos día a día. Esta investigación ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre.

Agradezco a mis padres por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida.

Agradezco a mi esposa por brindarme su apoyo incondicional, su comprensión, tolerancia e infinita paciencia

Agradezco a mi tutor de tesis Ing. Leonardo Cuenca por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos, así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante el desarrollo de la tesis.

Gracias

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA ..... **¡Error! Marcador no definido.**
AUTORIZACIÓN DE REPOSITORIO DIGITAL ii
APROBACIÓN DEL TUTOR iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS viii
ÍNDICE DE TABLAS x
ÍNDICE DE GRÁFICOS xii
ÍNDICE DE IMÁGENES xiii
ÍNDICE DE ANÉXOS xiv
RESUMEN EJECUTIVO xv
ABSTRACT xvi

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Introducción 1
Antecedentes 2
Justificación 3
Objetivos: 4

CAPÍTULO II

INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la empresa 5
Historia 7

Misión 7
Visión 7
Área de estudio 7
Modelo operativo: 8
Desarrollo del modelo operativo: 8
Fase I: Diagnostico de la situación actual de los procesos de la empresa en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. 9
A1. Lista de Verificación en la norma ISO 9001:2015 9
A2. Matriz FODA 15
A3. Diagrama de Ishikawa 17
Fase 2: Herramientas de Gestión 19
B1. Hojas de verificación de procesos. 19
Fase 3: Plan de diseño en base a la norma ISO 9001:2015 34
C1. Planificación del diseño en base a la norma ISO 9001:2015 34
Responsable y funciones de cada área operacional 37
Diseño de desempeño de los procesos 42
Herramientas: 52
C2. Desarrollo de borrador del manual de gestión de calidad 54

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Propuesta 55
Resultados 55

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones 94
Recomendaciones 95
Bibliografía 96
ANEXOS 98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Lista de aplicación ISO 9001 9

Tabla 2: Matriz FODA de la empresa Jeans Par 16

Tabla 3: Hoja de Verificación 20

Tabla 4: Macro proceso de Producción de la empresa Jeans Par 21

Tabla 5: Mapa de Procesos Fabricación de pantalones Jeans 22

Tabla 6: Planificación 23

Tabla 7: Diseño 23

Tabla 8: Corte 25

Tabla 9: Armado 25

Tabla 10: Tracado y Ojalado 26

Tabla 11: Lavado 28

Tabla 12: Corte y Planchado 29

Tabla 13: Distribución y venta 30

Tabla 14: Talento Humano 31

Tabla 15: *Ma*ntenimiento 32

Tabla 16: Sistema de Gestión de Calidad 33

Tabla 17: Proceso de Fabricación 35

Tabla 18: Área Operacional 37

Tabla 19: Departamento de Producción 38

Tabla 20: Área Comercial 39

Tabla 21: Distribución y Ventas 40

Tabla 22: Área Administrativa y Financiera 40

Tabla 23: Departamento de Contabilidad 41

Tabla 24: Bodegas y Compras 42

Tabla 25: Maquinaria de la empresa Jeans Par 53

Tabla 26: Productos estrella 57

Tabla 27: Matriz de partes interesadas 61

Tabla 28: Tabla de entradas y salidas 64

Tabla 29: Procesos Principales 70

Tabla 30: Objetivos de calidad 75

Tabla 31: Responsabilidades – Corte 79

Tabla 32: Responsabilidades – Armado 80

Tabla 33: Responsabilidades - Tracado y Ojal 81

Tabla 34: Responsabilidades – Manualidades 81

Tabla 35: Responsabilidades – Lavado 82

Tabla 36: Responsabilidades – Planchado 83

Tabla 37: Matriz de Comunicación 84

Tabla 38: Cronograma 91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Propuesta metodológica del modelo operativo 8

Gráfico 2: Diagrama de Ishikawa 18

Gráfico 3: Proceso de Fabricación Simple 34

Gráfico 4: Organigrama de la Empresa 37

Gráfico 5: Organigrama de autoridades 69

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Croquis 1 6

Imagen 2: Croquis 2 (Espacio) 6

Imagen 3: Proceso de Corte 43

Imagen 4: Secuencia de Corte 44

Imagen 5: Proceso de Armado 45

Imagen 6: Secuencia de Armado 46

Imagen 7: Proceso de Tracado y Ojalado 47

Imagen 8: Secuencia de Tracado y Ojalado 47

Imagen 9: Proceso de Manualidades 48

Imagen 10: Secuencia de Manualidades 49

Imagen 11: Proceso de Lavado 50

Imagen 12: Secuencia de Lavado 50

Imagen 13: Proceso de Planchado 51

Imagen 14: Secuencia de Corte y Planchado 52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Corte 99

Anexo 2: Compras 100

Anexo 3: Tracado y Ojal 101

Anexo 4:Armado 102

Anexo 5:Planchado 103

Anexo 6:Terminado 104

Anexo 7: Producto Final 105

Anexo 8:Bodega 106

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TEMA: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA "JEANS PAR" UBICADA EN LA CIUDAD DE PELILEO

AUTOR: Jonathan Vladimir Paredes Sánchez

TUTOR: Mg. Leonardo Guillermo Cuenca Navarrete

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación presenta el diseño del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 de la empresa JEANS PAR mediante un diagnóstico del estado actual de la empresa por lo que se usó distintas herramientas de análisis como son: una matriz FODA que identificar las debilidades de la empresa siendo principalmente la planificación de producción y un diagrama de Ishikawa con el uso de las 6M (materia prima, medición, métodos, mano de obra, medio ambiente y maquinaria) confirmando que el problema es el mismo. Sin una planificación de producción estandarizada se descubrió que los empleados desconocen muchos de los puntos importantes tomados en cuenta en la hoja de verificación siendo el mayor factor de vulnerabilidad de la empresa JEANS PAR. La hoja de verificación permitió facilitar la planeación y observación del problema de manera ordenada, clara y concisa por lo que se procedió a la creación de matrices de caracterización de procesos con roles, responsabilidades y autoridades de las distintas áreas con sus respectivos encargados. Por consiguiente, se procede a generar un plan de acción basados en la norma ISO 9001:2015 dando como resultado un manual con 9 apartados donde se expresa de manera detallada cuáles son los procesos por realizar y bajo que documentación quedará dicho registro de aplicación siendo tablas de operaciones estandarizadas. Las tablas de operación abarcan el soporte tanto de recursos como de competitividad que tiene la empresa las cuales son: corte, armado, tracado y ojal, manualidades, lavado y planchado. Estas tablas serán aplicadas para asegurar que se está llevando a cabo dicho sistema de gestión de calidad y visualizar la mejora constante de la planificación de producción como también los tiempos correctos de capacitaciones a los empleados y supervisores en cada área de producción para la satisfacción de las partes interesadas.

Descriptores: Sistema de gestión de calidad, planificación de producción, plan de acción, diagnóstico del estado actual, manual.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE INGENIERIA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION

CARRERA: INGENIERIA INDUSTRIAL

AUTOR: PAREDES SANCHEZ JONATHAN VLADIMIR

TUTOR: MG. CUENCA NAVARRETE LEONARDO

ABSTRACT

This research presents the design of the quality management system based on ISO 9001:2015 at JEANS PAR company through a diagnosis of the current state of the company. So different analysis tools were used such as a SWOT matrix that identifies the weaknesses of the company being mainly the production planning and an Ishikawa diagram with the use of the 6M (raw material, measurement, methods, labor, environment, and machinery) confirming that the problem is the same. Without a standardized production planning, it was determined that the employees are unaware of many of the important points considered in the check sheet being the serious vulnerability factor at JEANS PAR company. The check sheet allowed us to facilitate the planning and observation of the problem in an orderly, clear, and concise manner, so we proceeded to the creation of process characterization matrices with roles, responsibilities, and authorities of the different areas with their respective managers. Consequently, we generated an action plan based on the ISO 9001:2015 standard resulting in a manual with 9 sections where it is given what are the processes to be performed and under which documentation will be such application record being standardized tables of operations. The application tables cover the support of both resources and competitiveness that the company has, which are: cutting, assembling, sewing and buttonholing, handicrafts, washing, and ironing.

KEYWORDS: KEYWORDS: action plan, current status diagnosis, manual, production

.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

Introducción

La industria Textil según Warshaw, L. abarca una amplia gama de procesos de actividad artesana en la que un grupo pequeño de hábiles personas participan, su desarrollo fue influenciado por la economía del Reino Unido y los países de Europa Occidental. A principios del Siglo XVIII inventores idearon la máquina para coser telas, en 1841 ya se cosían uniformes militares para el ejército francés, lo que dio un avance tecnológico que impulsó la industria textil moderna.(Organización Internacional del Trabajo, 2017)

A lo largo de los siglos XIX y XX la industria textil se colocó entre las industrias de mayor crecimiento. Brasil y México lideraron este auge seguidos por los demás países de América latina, esta sería la detonante de un proceso sustitutivo de importaciones el cual tuvo una aceleración en la Gran Depresión. En los años 60 la industria textil ocupaba un 15% de la fuerza laboral y aportaba el 10% a la producción industrial de la región (Dossier de la industria textil en América Latina, 2009)

El sector textil en el Ecuador se centra en abastecer el mercado nacional, a partir de la decana de los noventa del siglo anterior la industria textil se dinamizó, al punto de alcanzar importantes exportaciones a países vecinos, incrementando sus fábricas con

maquinaria y capacitando su mano de obra, brindando trabajo a más de 19.000 personas al año (Nicolalde 2016).

La empresa Jeans Par evoluciona e innova sus maquinarias para agilitar sus procesos de fabricado como corte, armado, tracado y ojalado que son importantes para la realización del producto el corte de hilos, el planchado, el pegado de etiquetas para que por fin sea presentado sus productos a nivel interprovincial con el objetivo de brindar prendas jeans a todos sus consumidores, generando fuentes de trabajo a las personas que viven a su alrededor.

En el presente trabajo abordará cada una de las fases que intervienen en la elaboración de una prenda jean; se ha visto necesario realizar este estudio debido a que se ha encontrado una pequeña imperfección en las etapas de producción ya que Jeans Par no cuenta con un sistema gestión de calidad el cual permite aprovechar todos los recursos, materiales, maquinaria y herramientas que integran la confección de un jean, así como también se ha visto conveniente basarse en la norma ISO 9001:2015 misma que, ayuda a identificar cuáles son las falencias que existen en la empresa, y, cuáles son los principios y requisitos que deben aplicarse para obtener el sistema de gestión de calidad basado en la norma mencionada, por lo tanto, se ha visto importante y necesario argumentar varios subtemas que derivan de la calidad y sus condiciones dentro de ella, los mismos detallan de qué manera podemos aplicarlos en la empresa Jeans Par, con el propósito de generar una ventaja en la competitividad y sobre todo la optimización en los recursos que se emplean.

Antecedentes

Jeans Par es una empresa textil que se constituyó como organización desde 2002, está ubicada en el cantón Pelileo - Vía Huambaló, sector La Paz; la elaboración de sus productos atraviesan diversos procesos para ser terminados, mismos que se han efectuado de acuerdo a aprendizajes ancestrales y poco convencionales, debido a que la materia prima no es utilizada de una forma acertada, como también la manipulación

de las herramientas y maquinaria, lo que representa un inconveniente para la fabricación de los productos en los tiempos estimados y sobre todo la optimización del tiempo y materiales en cada etapa.

Al realizar un cotejo evidenciado en **Tabla 1** se advierte que la empresa Jeans Par carece de varios requisitos del sistema de gestión de calidad, tiene ausencia de guía empresarial, cuenta con un alto número de competidores, que no conoce un la dirección clara de la empresa, su carencia de objetivos claros causan la falte de orientación en el mercado y a su vez la empresa es insegura financieramente, la mala administración de la oferta conlleva a que no se diferencie de la competencia, ya que la empresa cuenta en su estructura solo posee con la claridad en su misión, visión y en el organigrama estructural de esta, por lo tanto, se debe instaurar lo faltante de forma urgente.

Justificación

Para la empresa Jeans Par es de suma **Importancia** el diseño de un sistema de gestión de calidad, a razón de que el mismo permitirá tener procedimientos estandarizados y cumpliendo parámetros regidos por la normativa ISO 9001 en su versión 2015.

A su vez este diseño está contemplado a su **Utilidad** en el área de adquisición, producción y comercialización de productos de la empresa.

La **Factibilidad** del presente sistema de gestión de calidad en la empresa Jeans Par es inmediata ya que estará diseñado acorde a la realidad de la empresa y su entorno competitivo con miras de una mejora continua de la misma.

El **Impacto** de un sistema de gestión de calidad diseñado a la realidad de la empresa será inmediato en su ejecución, ya que el mismo estará estructurado con las necesidades de la empresa siempre con el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.

Los **Beneficiarios** de este diseño serán los miembros de la alta gerencia y los colaboradores de la misma empresa; a razón de que si la empresa comienza a evolucionar en sus actividades mejorarán los réditos económicos y laborales.

Objetivos:

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en la empresa “Jeans Par”

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el estado actual de la empresa “JEANS PAR” con relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Realizar el modelamiento de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo mediante las herramientas de diagramación, para el cumplimiento de los requisitos de la norma.
- Elaborar el manual de procesos de JEANS PAR, para la estandarización del proceso de mejora continua en la actividad de la empresa.

CAPÍTULO II
INGENIERÍA DEL PROYECTO

Diagnóstico de la empresa

La empresa Jeans Par tiene la carencia de un sistema de gestión de calidad en la estructura de los procesos que implementa por lo cual necesita el diseño del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para estandarizar los procesos de producción de esta.

Para el diagnóstico de la empresa se utiliza el PHVA y basado en la norma ISO 9001:2015, lo cual se utilizará la lista de verificación dado que al momento la empresa no tiene base alguna para realizar el manual del SGC para posteriormente realizar la descripción del diagnóstico realizado en un análisis FODA y un diagrama de Ishikawa. La lista de verificación se muestra en la **Tabla 1**

La empresa Jeans Par está ubicada en el cantón Pelileo - Vía Huambaló, sector La Paz; cuenta con taller propio dividido en espacios, entre los cuales se adecuan: bodega, cuarto de máquinas de producción, un cuarto compartido para cortar, planchar, pegar botones y etiquetas, y cortar hilos.

Teléfono: 0997403197

Dirección: Pelileo - Vía Huambaló, sector La Paz

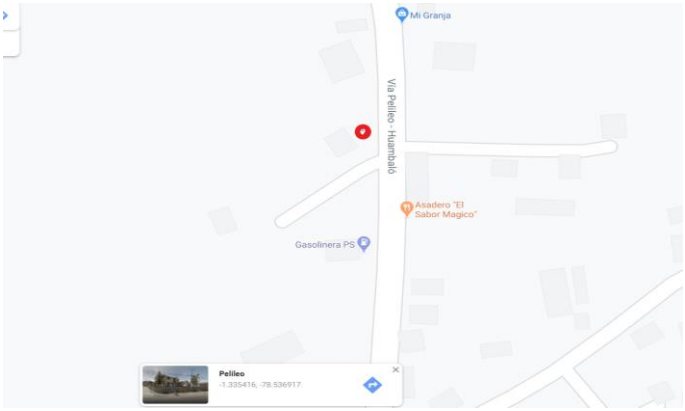


Imagen 1: *Croquis 1*

Fuente: Google Maps (2021)

La empresa “Jeans Par”, incluye las ventas, confección, distribución, mantenimiento y mejoramiento de nuestros productos en nuestras instalaciones ubicados en Pelileo- Vía a Huambaló, sector La Paz, como se muestra en la imagen 2, instalaciones de venta en Pelileo, Duran, Santo Domingo y Guayaquil, y con clientes bajo pedido en la ciudad de Portoviejo. El sistema de gestión de las áreas de manufactura y terminado de prendas textiles, la empresa Jeans Par no cuenta con un sistema normativo, el desarrollo se ha implementado de forma natural y ancestral.

Imagen 2: *Croquis 2 (Espacio)*

Fuente: Google Maps (2021)

Historia

La empresa JEANS PAR inicia sus labores en el año 2002, siendo sus fundadores los esposos Jesús Paredes y Miriam Sánchez, en su deseo de fortalecer su independencia económica y siguiendo las ancestrales enseñanzas, comenzó la empresa textil. Jeans Par, está ubicada en el cantón Pelileo - Vía Huambaló, sector La Paz, como lo muestra **Imagen 2** la misma que por su volumen de producción y cantidad de empleados es considerada una microempresa. Jeans Par es una empresa dedicada a la elaboración de prendas textiles, pantalones, de tela rígida. La pareja actualmente aun elabora pantalones de tela jeans, los mismos que atraviesan diversas etapas y son distribuidos a varias partes del país.

Misión

Nos dedicamos a la producción y comercialización de Jeans para dama, caballero y niños, desarrollando productos innovadores sin dejar de lado las tendencias de la moda, con diseños exclusivos y de calidad, estamos comprometidos con procesos de mejora continua, direccionados siempre en lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Visión

La empresa Jeans Par por su compromiso con la comunidad y con el enfoque en la satisfacción de los clientes, espera en el año 2022 posicionar su marca y que se convierta en una de las más influyentes y destacadas a nivel nacional.

Área de estudio

***Dominio*:** Empresa y Sociedad

Línea de Investigación: Empresarialidad y Productividad

***Campo*:** Ingeniería Industrial

***Área*:** Tecnología y Sociedad

Aspecto: Modelo de producción

Objetivo del estudio: Gestión de la calidad

Periodo de Análisis: 2020 - 2021

Modelo operativo:

El modelo operativo del diseño del sistema de gestión de calidad se encuentra dividido en tres fases, las cuales contienen herramientas y métodos secuenciales para la consecución de la propuesta, con el PHVA se utiliza la planeación en la formación del modelo operativo detallado en el **Gráfico 1**

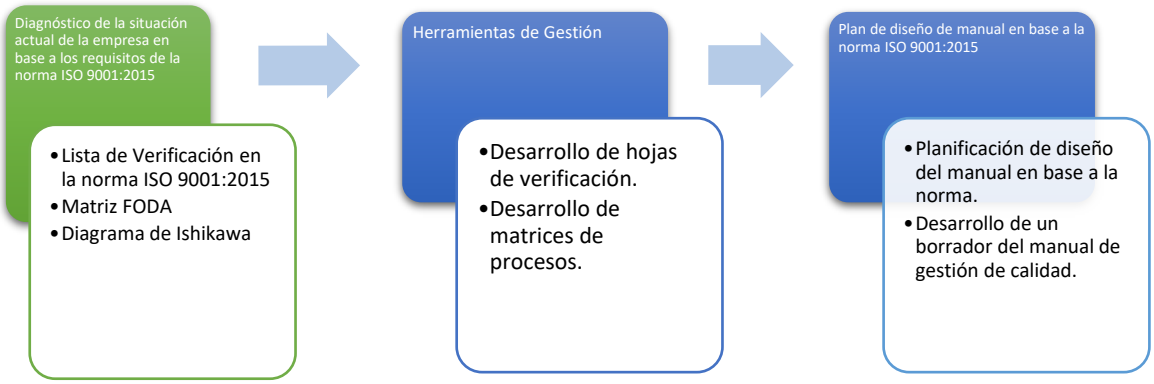


Gráfico 1: Propuesta metodológica del modelo operativo

Fuente: Paredes Jonathan, (2021)

Desarrollo del modelo operativo:

La norma ISO 9001:2015 dentro del sistema de gestión de calidad (SGC) permite guiarnos de una manera segura y confiable para llegar a una completa satisfacción de los requisitos, necesidades y expectativas de la empresa. Siendo así que se verifica el proceso con el que cuenta la empresa Jeans Par, se observará los procesos gerenciales como la planificación, gestión de recursos y revisión por la dirección, también cuenta con procesos operacionales, son todos los procesos que utiliza la empresa para la fabricación de sus productos y los procesos de apoyo como son talento humano, mantenimiento, sistema de gestión de calidad.

Este sistema nos permite analizar la situación de la empresa para identificar y satisfacer la necesidad de los clientes tomando en cuenta que se optimizan los proceso al menor costo, eliminado todos aquellos subprocesos que no generen valor agregado al final del producto tangible, obteniendo como resultado le mejora productiva de la empresa diferenciándose de la competencia debido a que aumenta la eficiencia en el uso de recursos, permitiendo alcanzar los resultados planificados (Torres , y otros, 2017).

Para cumplir con el diseño del sistema de gestión de la calidad y proyectarnos en el trabajo directamente a cumplir todos los requisitos para la sistematización de procesos, desarrollaremos las siguientes tres fases son:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de la empresa en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Realizado el diagnostico en PHVA y basado en la norma ISO 9001:2015, utilizando la lista de verificación basado en que al momento la empresa no cuenta con base alguna para realizar el manual del SGC se ha representa en un análisis FODA y un diagrama de Ishikawa. La lista de verificación se muestra en la **Tabla 1**

A1. Lista de Verificación en la norma ISO 9001:2015

Tabla 1: Lista de aplicación ISO 9001

Lista de Verificación en norma ISO 9001:2015		
Contexto de la organización		
¿Se han determinado todas las cuestiones externas e internas, como relevantes para el propósito de la empresa y el logro de la satisfacción del cliente y la dirección estratégica de la empresa?		
Si	No X	No aplica
¿Se ha determinado las necesidades y expectativas de las partes interesadas que son relevantes para el SGC?		
Si	No X	No aplica

¿Se determinó el alcance de su SGC teniendo en cuenta todas las cuestiones externas e internas, las necesidades de las partes interesadas y el alcance de sus productos y servicios?		
Si	No X	No aplica
¿Está establecido su SGC, e incluye una descripción de los procesos requeridos y su secuencia e interacción?		
Si	No X	No aplica
¿Se han establecido los criterios para la gestión de estos procesos y su interacción?		
Si	No X	No aplica
¿Se han establecido todas las responsabilidades, métodos, mediciones, e indicadores de desempeño relacionados necesarios para garantizar la operación y el control efectivos?		
Si	No X	No aplica
Liderazgo		
¿La alta dirección ha asumido la responsabilidad de la eficacia del SGC?		
Si	No X	No aplica
¿Se han establecido y comunicado la política y los objetivos del SGC, que sean compatibles con la dirección estratégica de la organización?		
Si	No	No aplica X
¿Se han establecido los objetivos a nivel departamental e individual relevante con la empresa?		
Si	No X	No aplica
¿Se han integrado los requisitos del SGC en los procesos de negocio y la dirección ha promovido la conciencia del enfoque de procesos?		
Si	No X	No aplica

¿Se han determinado, cumplido y comunicado los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables en toda la empresa?		
Si	No X	No aplica
¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que son relevantes para el SGC?		
Si	No X	No aplica
¿La empresa ha establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para el funcionamiento eficaz del SGC?		
Si	No X	No aplica
Planificación		
¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben abordarse para garantizar que el SGC pueda lograr los resultados previstos?		
Si	No X	No aplica
¿La empresa ha planificado acciones para abordar estos riesgos y oportunidades y las ha integrado en los procesos del sistema?		
Si	No X	No aplica
¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y gestionar su implementación?		
Si	No X	No aplica
Apoyo		
¿La empresa ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de personal, medioambientales y de infraestructura)?		
Si	No X	No aplica
¿Se utiliza el seguimiento o la medición para demostrar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos especificados?		

Si	No X	No aplica
¿La empresa ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios e implementó un proceso de lecciones aprendidas?		
Si	No X	No aplica
¿Se ha asegurado la empresa de que las personas que pueden afectar el desempeño del SGC sean competentes sobre la base de la educación, la formación o la experiencia adecuadas, o ha tomado medidas para garantizar que esas personas puedan adquirir la competencia necesaria?		
Si	No X	No aplica
¿Se ha establecido la información documentada requerida por el estándar y necesaria para la implementación y operación efectivas del SGC?		
Si	No X	No aplica
Operación		
¿Existe un proceso definido para la provisión de productos y servicios que cumplan con los requisitos definidos por el cliente?		
Si	No X	No aplica
¿Hay algún cambio planeado?		
Si	No X	No aplica
¿Se gestionan y controlan los procesos subcontratados?		
Si X	No	No aplica
¿Existe un proceso definido para revisar y comunicarse con los clientes en relación con la información relacionada con productos y servicios, consultas, contratos o manejo de pedidos?		
Si X	No	No aplica

¿Se realiza esta revisión antes del compromiso de la empresa de suministrar productos y servicios?		
Si	No X	No aplica
¿Diseñas y desarrollas productos?		
Si X	No	No aplica
¿Se asegura de que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente se ajusten a los requisitos especificados?		
Si	No X	No aplica
¿Tiene criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores externos?		
Si	No X	No aplica
¿La provisión de productos y servicios se realiza en condiciones controladas que incluyen:		
• ¿La disponibilidad de información documentada que define las características de los productos y servicios?		
Si	No X	No aplica
• ¿La disponibilidad de información documentada que defina las actividades a realizar y los resultados a alcanzar?		
Si	No X	No aplica
• ¿Actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se hayan cumplido los criterios para el control de los procesos y los resultados del proceso, y los criterios de aceptación de los productos y servicios?		
Si	No X	No aplica
• ¿Las personas que realizan las tareas son competentes?		
Si	No X	No aplica

¿Tiene métodos efectivos para garantizar la trazabilidad durante el proceso de operación?		
Si	No X	No aplica
¿Se utiliza la propiedad de clientes o proveedores externos en la provisión del producto?		
Si	No X	No aplica
¿Existe algún requisito para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, como garantía, servicios de mantenimiento, reciclaje o disposición final?		
Si	No X	No aplica
¿Se gestionan las salidas de los procesos no conformes para evitar su uso no intencionado?		
Si	No X	No aplica
Evaluación del desempeño		
¿Ha determinado la organización qué necesita ser monitoreado y medido y los métodos de monitoreo, medición, análisis y evaluación, para asegurar resultados válidos?		
Si X	No	No aplica
¿Ha establecido cuándo se analizarán y evaluarán los resultados del seguimiento y la medición?		
Si X	No	No aplica
¿Se han establecido métodos para monitorear las percepciones de los clientes sobre la provisión de productos y servicios?		
Si	No	No aplica X

¿Ha determinado la necesidad u oportunidades de mejoras dentro del SGC y cómo se incorporarán a las revisiones de la dirección?		
Si	No	No aplica X
¿Ha establecido la organización un proceso para una auditoría interna del SGC?		
Si	No	No aplica X
¿Se ha establecido e implementado un enfoque para realizar revisiones por la dirección?		
Si	No X	No aplica
Mejora		
¿La organización ha determinado y seleccionado oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente?		
Si	No	No aplica X
¿Opera la organización procesos apropiados para gestionar las no conformidades y las acciones correctivas relacionadas?		
Si	No	No aplica X
¿Ha decidido la organización cómo abordará el requisito de mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC?		
Si	No X	No aplica

Fuente: Paredes Jonathan, (2021)

A2. Matriz FODA

Para Sánchez (2020) una matriz FODA es una herramienta que permite realizar una indagación profunda acerca de una empresa u organización, tomando como punto de partida cada una de sus debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas, para determinar las posibles estrategias que beneficien a la empresa.

Un análisis FODA abarca diversos aspectos, entre ellos los más relevantes que una empresa posee, ya que a través de esta técnica podremos verificar en qué condiciones se encuentra la empresa, para poder tomar decisiones.

Como se puede observar en la **Tabla 2** se realizó un análisis a través de una matriz FODA para conocer la situación actual de la empresa, mediante características internas y su situación externa.

Tabla 2: Matriz FODA de la empresa Jeans Par

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNAS	* Experiencia de 10 años en la Industria Textil. * Contar con tecnología actual disponible para la fabricación. * La relación de los colaboradores y proveedores de la empresa es buena. * La empresa cuenta con variedad de diseños en sus productos.	* Pocas capacitaciones a los colaboradores de la empresa. * Falta de estructura en el organigrama empresarial de acuerdo con el corresponsal de cada área. * La carencia de un sistema de gestión de calidad en la estructura de los procesos de la empresa. * Escaza inspección del producto terminado
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNAS	* Participar en exposiciones y ferias a nivel nacional * Expandir la producción textil de nivel nacional por la adquisición de la Norma ISO 9001:2015 * Obtener nuevas relaciones con los proveedores y clientes para el beneficio de la empresa. * Diseñar páginas web en las diversas redes sociales para alcanzar ventas en línea	* Empresas competidoras cuentan con un sistema de gestión de calidad. * Competencia imparte capacitaciones a sus colaboradores de forma constante. * Competencia con mayor percepción de la necesidad y satisfacción de los clientes * Pandemia influyendo en la economía de la población

Fuente: Paredes Jonathan, (2021)

Fortalezas: Dada la experiencia en la industria textil se cuenta con tecnología actual para la fabricación de los productos variados en diseños, tallas y colores, por ello la relación de los colaboradores y proveedores de la empresa es beneficiosa.

Debilidades: La poca capacitación a los colaboradores de la empresa genera una falta de conocimiento de la estructura del organigrama empresarial, se crea un desconocimiento en la autoridad de cada área, además de no poseer un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015, por lo que crea una incorrecta inspección en el producto terminado.

Oportunidades: La experiencia se basa en adquirir conocimiento en la participación de exposiciones y ferias a nivel nacional, así abrir paso a la expansión del producto dentro de todo el territorio nacional creando oportunidades laborales y para proveedores mientras se mantiene las actuales, también abrirse paso en las redes sociales para vender en línea generará beneficios económicos para la empresa.

Amenazas: Las empresas competidoras cuentan con un sistema de gestión de calidad, además de apoyarse en el benchmarking que continuamente realiza análisis comparativos con los productos ofrecidos e impartir capacitaciones a sus colaboradores de forma constante, también tienen mayor percepción de la necesidad y satisfacción de los clientes, y como en conjunto la pandemia influye en la economía de la población.

A3. Diagrama de Ishikawa

Según López (2016) el diagrama de Ishikawa más conocido como el diagrama de causa- efecto es una herramienta mediante la cual se identifica las causas acerca de un problema. El diagrama de Ishikawa es un método muy conocido ya que, a través de este método de indagación podemos conocer los factores que están ocasionando algún problema en la empresa, en otras palabras, se puede decir que a través de esta herramienta conoceremos cual es el problema específico que atraviesa la empresa.

Se realizó un diagrama de Ishikawa, **Gráfico 2** que nos permite identificar las posibles causas de un problema que, en este caso, se observa las carencias es la desorganización empresarial, la nula coordinación entre áreas, el bajo compromiso del empleado, la poca capacitación del empleador al empleado y la falta de estructuración en los procesos.

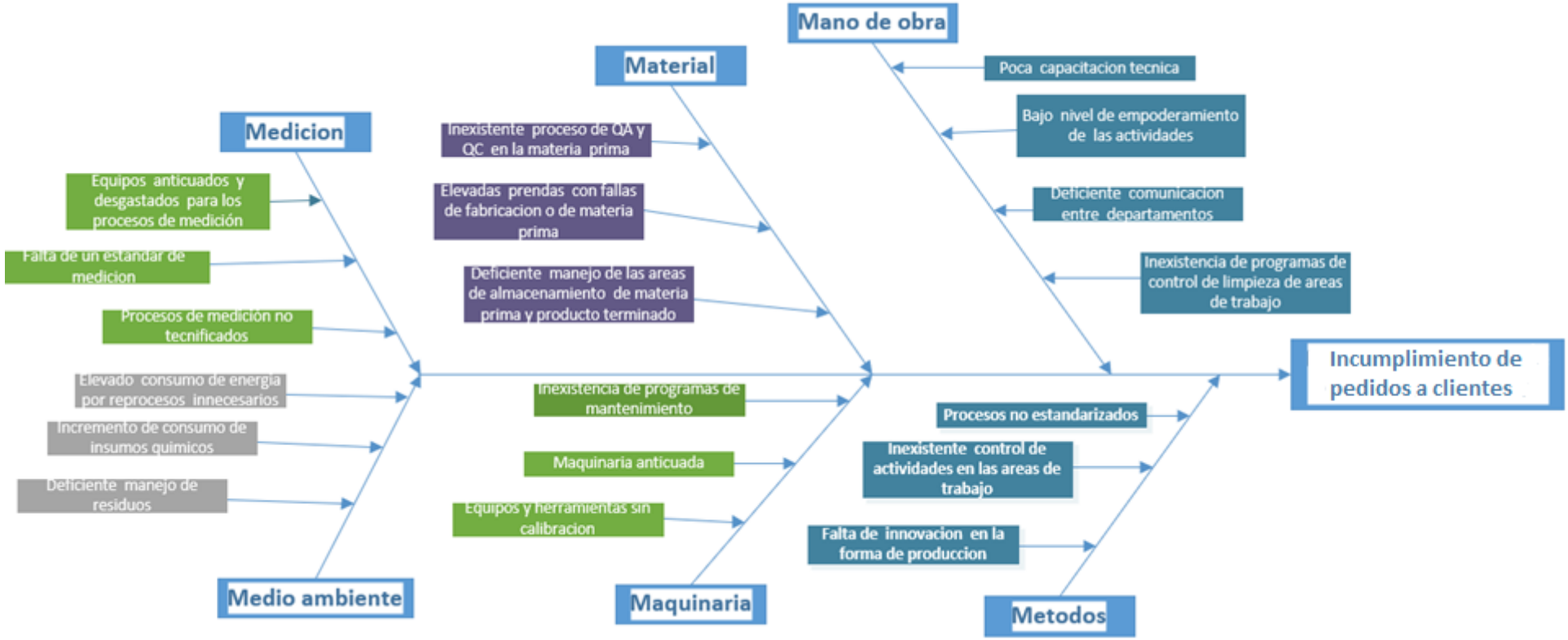


Gráfico 2: Diagrama de Ishikawa

Fuente: Paredes J, (2021)

Fase 2: Herramientas de Gestión

Al analizar la situación actual de la empresa Jeans Par, identifica los factores que están intervenido, para conocer cada uno de los procesos que intervienen en la fabricación del producto.

B1. Hojas de verificación de procesos.

La hoja de verificación o también conocida como hoja de control es una tabla diseñada en un formato, que recoge y registra los datos asociados con los procesos que se desea conocer. (Guajardo, 1996)

A través de la hoja de verificación se conoce con exactitud cuáles son los procesos que han venido implantando en la organización, mediante la tabla de verificación se obtiene información exacta de la elaboración completa del producto. La **Tabla 3** enseña la hoja de verificación, la **Tabla 4** muestra los macro procesos de producción estructurados actuales de la empresa JEANS PAR, la **Tabla 5** muestra los procesos detallados de la fabricación del pantalón jeans, la **Tabla 6** enseña la estructuración actual del proceso de planificación, la **Tabla 7** muestra la estructuración actual del proceso de diseño, **Tabla 8** guía al entendimiento de estructuración actual del proceso de corte, la **Tabla 9** muestra la estructuración actual del proceso de armado, la **Tabla 10** organiza la distribución actual del proceso de tracado y ojalado, la **Tabla 11**organiza la distribución actual del proceso de lavado, **Tabla 12** la a estructuración del proceso de corte de hilos y planchado, la **Tabla 13** muestra la distribución y venta, **Tabla 14** guía al entendimiento de estructuración actual de talento humano, la **Tabla 15** enseña la estructuración actual del proceso de mantenimiento, y la **Tabla 16** muestra la estructuración actual de Sistema de Gestión de Calidad.

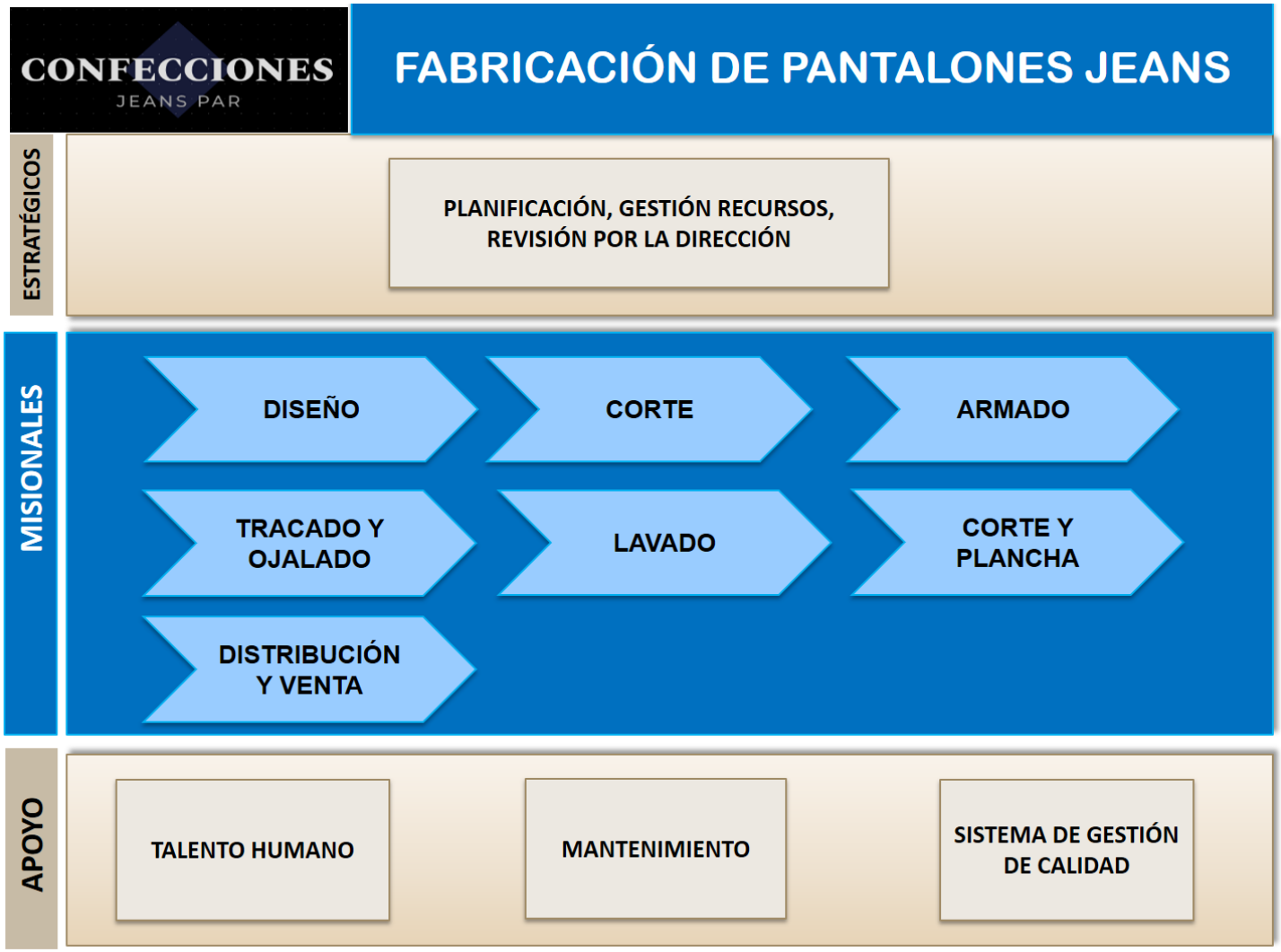
Tabla 3: Hoja de Verificación

	HOJA DE VERIFICACIÓN DEL SGC																				
	Auditor:		Paredes Jonathan										Fecha:			9 de noviembre del 2020					
Preguntas	¿Identifica al encargado de la empresa?		¿El empleado conoce sus funciones?		¿Es responsable de sus funciones?			¿Reconoce la estructura organizacional de la empresa?		¿Conoce los procedimientos organizacionales de la empresa?			¿Conoce los controles que realiza la empresa del producto?			¿Conoce los estándares de la materia prima?			¿Conoce los tiempos de procedimiento del proceso que realiza?		
Procesos	SI	NO	SI	NO	Alto	Medio	Bajo	SI	NO	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
Planificación Comercial	X		X			X		X			X			X			X			X	
Diseño	X		X				X		X		X			X			X				X
Planificación de Producción	X			X			X		X		X			X			X			X	
- Corte	X		X		X				X		X			X		X				X	
- Armado	X		X			X			X		X			X		X				X	
- Tracado y Ojalado	X		X			X			X		X			X			X			X	
- Manualidades	X		X			X			X		X			X			X			X	
- Lavado	X		X				X		X		X			X			X			X	
- Corte y plancha	X		X				X		X		X			X			X			X	
- Pega de Etiquetas	X		X				X		X		X			X			X			X	
- Distribución							X		X		X		X				X			X	
Bodega	X		X				X		X		X			X			X			X	
Compras	X		X			X			X		X			X			X			X	

. **PROCESO GERENCIAL**

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)



Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

1. Nombre del proceso	Planificación, gestión de recursos y revisión por la dirección.	**2. Requisitos ISO 9001**	6, 7.1, 9.3
3. Responsable	Líder del proceso gerencial		
4. Propósitos Planificar, analizar, revisar y determinar los procesos actividades y recursos existentes en la empresa para la satisfacción de los clientes			

5. Documentos

Nombre de Procedimientos / Documentos	Formatos / Registros u Otros	Documentos Externos
Instructivo de armado	Planificación Recursos Revisión por la dirección	Normas ISO 9001-2015

6. ENTRADAS	PROCESO Anterior / Proveedor	7. ACTIVIDADES	8. SALIDAS	PROCESO Posterior / Clientes
Revisar objetivos estratégicos Revisar asignación de presupuesto Revisión de indicadores de gestión	Todos los procesos	Determinar los riesgos y oportunidades para aumentar los resultados deseables para la empresa. Implementar el sistema de gestión de calidad. Evaluar la eficacia de cada una de las acciones que se ejecuten en la empresa. Asumir riesgos para perseguir una oportunidad. Adoptar nuevas prácticas, y el lanzamiento de nuevos productos. Buscar nuevos mercados. Buscar el establecimiento de nuevas asociaciones. Determinar la utilización de nuevas tecnologías. Establecer los objetivos de calidad. Determinar que se va a hacer. Determinar los recursos con los que cuenta la empresa y la disponibilidad. Evaluar los resultados. Considerar la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. Implementación, mantenimiento, la mejora continua del sistema de calidad. Determinar las personas necesarias para el cumplimento de objetivos con sus respectivas funciones. Determinar la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos. Proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos. Revisar su calidad y la ejecución de la calidad en la empresa para asegurar la eficacia. Determinar el desempeño y la eficacia de la calidad incluida la satisfacción del cliente. Tomar decisiones y asignaciones buscando oportunidades de mejora.	Proceso gerencial ejecutado.	Todos los procesos

9. Recursos

Recursos Humanos	Equipos	Equipos de Seguridad
Líder del proceso Gerencial	Equipo de computo Suministros de oficina	Uniforme

10. Indicadores

Indicador	Fórmula	Responsable	Frecuencia de control
Planificación	Actividades cumplidas / Total de actividades planificadas	Líder del proceso gerencial	Mensual
Recursos	Recursos utilizados / Total de recursos	Líder del proceso gerencial	Mensual
Revisión por la dirección	Revisión ejecutada / Total de revisiones planificadas	Líder del proceso gerencial	Mensual

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

1. Nombre del proceso	Diseño	**2. Requisitos ISO 9001**	8.3.1,8.3.2,8.3.4, 8.3.5,8.3.6, 6	
3. Responsable	Líder de diseño			
4. Propósitos	Establecer procesos de diseño y control que cumplan con requerimientos de diseño para satisfacer clientes internos			
5. Documentos				
Nombre de procedimientos/Documentos		**Formatos/ Registro u Otros**		**Documentos Externos**
Procedimiento de diseño		Proceso de Diseño Planificación de Diseño Entrada de Diseño y Desarrollo Control de Diseño Salidas de Diseño Cambios de Diseño		Normas ISO 9001:2015

6. ENTRADAS	**PROCESO Anterior/ Proveedor**	**7. ACTIVIDADES**	**8. SALIDAS**	**PROCESO Posterior/Cliente**
Orden de venta Orden de producción Revisar min. y máximos. Orden de compras	Planificación comercial Planificación producción Bodega Compras	Revisión de orden de ventas Revisión de orden de producción Revisión de mínimos y máximos Revisión de orden de compras Realizar proceso de diseño Revisar control y desarrollo de diseño Determinar requisitos esenciales para los tipos específicos de productos. Verificar que las salidas del diseño y desarrollo cumplan los requisitos de entrada. Seguimiento sobre salidas de diseño y desarrollo. Identificar, revisar, controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo	Diseño Ejecutado	Planificación comercial Planificación de producción Bodega Compras

9. Recursos

Recursos Humanos	**Equipos**	**Equipos de seguridad**
Líder de diseño Ayudantes	Equipo de computo Equipo de oficina	Ropa de trabajo Implementos

10. Indicadores

Indicador	**Fórmula**	**Responsable**	**Frecuencia de control**
Proceso diseño	Proceso implementado/ proceso solicitado	Líder de diseño	Mensual
Planificación de diseño	Planificación de diseño ejecutada /planificación de diseño planificada	Líder de diseño	Mensual
Entradas diseño	Entradas revisadas / total entradas revisadas de diseño	Líder de diseño	Mensual
Control de diseño	Control de diseño ejecutado/ total control diseño	Líder de diseño	Mensual
Salidas de diseño	Salidas ejecutadas/ total salidas de diseño	Líder de diseño	Mensual
Cambios de diseño	Cambios ejecutados / cambios solicitados	Líder de diseño	Mensual

Fuente: Paredes Jonathan, (2021)

Tabla 8: Corte

		1. Nombre del proceso	Corte	**2. Requisitos ISO 9001**	8.6 ; 8.7		
		3. Responsable	Líder de corte				
		4. Propósitos Trazado y corte eficiente de piezas para la posterior elaboración del pantalón.					
		5. Documentos					
		Nombre de Procedimientos / Documentos		**Formatos / Registros u Otros**		**Documentos Externos**	
		Instructivo de corte		Liberación de los productos y servicios Control de las salidas no conformes Tiempo Calidad Cantidad		Normas ISO 9001:2015	
6. ENTRADAS	**PROCESO Anterior / Proveedor**	**7. ACTIVIDADES**				**8. SALIDAS**	**PROCESO Posterior / Clientes**
Orden de producción Tela	Planificación de producción Bodega	Revisión de la orden de producción. Revisión de la tela. Colocar la tela sobre la mesa (los rollos de tela dependen de la cantidad a producir, ya que de cada rollo salen 100 pantalones). Trazado de moldes sobre la tela. Corte de las piezas realizadas anteriormente. Separado de las piezas. Liberación de las piezas para el proceso de armado.				Corte ejecutado	Armado
		9. Recursos					
		Recursos Humanos		**Equipos**	**Equipos de Seguridad**		
		Líder de corte		Máquina cortadora de tela KL (mod. 650A)	Ropa de trabajo Mascarillas		
		10. Indicadores					
		Indicador	**Fórmula**	**Responsable**	**Frecuencia de control**		
		Liberación	Productos liberados / total de productos realizados	Líder de corte	Mensual		
		Salidas no conformes	Salidas no conformes identificadas / total de producción	Líder de corte	Mensual		
		Tiempo	Tiempo ejecutado / tiempo planificado	Líder de corte	Mensual		
		Calidad	Productos defectuosos / total de productos realizados	Líder de corte	Mensual		
		Cumplimiento	Productos entregados / total de productos planificados	Líder de corte	Mensual		

Fuente: Paredes Jonathan, (2021)

Tabla 9: Armado

1. Nombre del proceso	Armado	**2. Requisitos ISO 9001**	8.6, 8.7		
3. Responsable	Líder de armado				
4. Propósitos Armar las piezas según los requisitos para la satisfacción de los clientes internos					
5. Documentos					
Nombre de Procedimientos / Documentos		**Formatos / Registros u Otros**		**Documentos Externos**	
Instructivo de armado		Liberación de los productos y servicios Control de las salidas no conformes Tiempo Calidad Cantidad		Normas ISO 9001:2015	

6. ENTRADAS	**PROCESO Anterior / Proveedor**	**7. ACTIVIDADES**	**8. SALIDAS**	**PROCESO Posterior / Clientes**
Orden de producción Hilos Corte Ejecutado	Planificación de producción Bodega Corte	Revisión de orden de producción. Revisión de insumos. Revisión de corte ejecutado. Clasificado y ordenado de las 8 piezas cortadas. Pegar el cierre en la parte delantera del pantalón. Del modelo escogido como primer paso damos forma al pantalón uniendo las partes delanteras con traseras. Posteriormente se empretinan. Se realiza las vastas. Finalmente se entrega el pantalón armado.	Armado ejecutado	Tracado y ojalado

9. Recursos

Recursos Humanos	**Equipos**	**Equipos de Seguridad**
Líder de armado	Empretinadora Máquina de coser Juki	Mascarilla Ropa de trabajo

10. Indicadores

Indicador	**Fórmula**	**Responsable**	**Frecuencia de control**
Liberación	Productos liberados / Total de productos realizados	Líder de armado	Mensual
Salidas no conformes	Productos no conformes / Total de producción	Líder de armado	Mensual
Tiempo	Tiempo ejecutado / tiempo planificado	Líder de armado	Mensual
Calidad	Productos defectuosos / Total de productos realizados	Líder de armado	Mensual
Cumplimiento	Productos entregados / Total de productos planificados	Líder de armado	Mensual

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Tabla 10: Tracado y Ojalado

		1. Nombre del proceso	Tracado y ojalado	**2. Requisitos ISO 9001**	8.6; 8.7		
		3. Responsable	Líder de tracado y ojalado				
		4. Propósitos Realizar el tracado y ojalado según especificaciones del cliente.					
		5. Documentos					
		Nombre de Procedimientos / Documentos		**Formatos / Registros u Otros**		**Documentos Externos**	
		Instructivo de tracado y ojalado		Liberación de los productos y servicios Control de las salidas no conformes Calidad Cantidad Tiempo		Normas ISO 9001:2015	
6. ENTRADAS	**PROCESO Anterior / Proveedor**	**7. ACTIVIDADES**				**8. SALIDAS**	**PROCESO Posterior / Clientes**
Orden de producción Hilos Armado ejecutado	Planificación de producción Bodega Armado	Revisión de la orden de producción. Revisión de la materia prima. Ordenado de las piezas armadas. Realización del tracado en cada pantalón (se ubica el pantalón en la máquina y se procede a realizar el proceso). Realización de ojales (en la máquina se realiza el ojal en cada pantalón). Pantalón elaborado.				Tracado y ojalado ejecutado	Manualidades
		9. Recursos					
		Recursos Humanos		**Equipos**	**Equipos de Seguridad**		
		Líder de tracado y ojalado		Máquina atracadora mod LK 1900A – HS Máquina ojaladora 101-030-AF-C /CA-R-RE	Ropa de trabajo Mascarillas		
		10. Indicadores					
		Indicador	**Fórmula**	**Responsable**	**Frecuencia de control**		
		Liberación	Productos liberados / Total de productos realizados	Líder de tracado y ojalado	Mensual		
		Salidas no conformes	Salidas no conformes identificadas / Total de producción	Líder de tracado y ojalado	Mensual		
		Tiempo	Tiempo ejecutado / Tiempo planificado	Líder de tracado y ojalado	Mensual		
		Calidad	Productos defectuosos / Total de productos realizados	Líder de tracado y ojalado	Mensual		
		Cumplimiento	Productos entregados / Total de productos planificados	Líder de tracado y ojalado	Mensual		

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Tabla 11: Lavado

		1. Nombre del proceso	Lavado	**2. Requisitos ISO 9001**	8.6 ; 8.7
		3. Responsable	Líder de Lavado		
		4. Propósitos:	Control de entrega y recepción de pantalones.		
		5. Documentos			
		Nombre de Procedimientos / Documentos		**Formatos / Registros u Otros**	**Documentos Externos**
		Procedimiento de lavado		Liberación de productos y servicios Control de salidas no conformes Tiempo Cantidad Calidad	Normas ISO 9001:2015

6. ENTRADAS	**PROCESO Anterior / Proveedor**	**7. ACTIVIDADES**	**8. SALIDAS**	**PROCESO Posterior / Clientes**
Orden de pedido Aplique de manualidades ejecutadas	Planificación de producción Manualidades	-Revisar orden. -Revisar cantidad. -Revisar manual. -Clasificación por tallas y colores que se desea hacer. -Envío de prendas a la empresa de lavado. -Recepción de prendas. -Control y verificación de prendas por tallas y colores.	Lavado realizado	Corte de hilo y planchado

9. Recursos		
Recursos Humanos	**Equipos**	**Equipos de Seguridad**
Líder de lavado	------	------

10. Indicadores			
Indicador	**Fórmula**	**Responsable**	**Frecuencia de control**
Tiempo	Tiempo ejecutado / tiempo planificado	Líder de lavado	Mensual
Calidad	Productos defectuosos /total productos realizados	Líder de lavado	Mensual
Cumplimiento	Productos realizados / productos planificados	Líder de lavado	Mensual
Salidas Conformes	Salidas no conformes identificadas / total de producción	Líder de lavado	Mensual
Liberación	Productos liberados / total producción realizado	Líder de lavado	Mensual

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Tabla 12: Corte y Plancha

1. Nombre del proceso	Corte y Plancha	**2. Requisitos ISO 9001**	8.6; 8.7		
3. Responsable	Líder de Corte de Hilos y Planchado				
4. Propósitos Corte de Hilos y Planchado según las especificaciones para satisfacción de los clientes internos.					
5. Documentos					
Nombre de Procedimientos / Documentos		**Formatos / Registros u Otros**		**Documentos Externos**	
Instructivo de Corte de Hilos y Planchado		Liberación de los productos y servicios Control de las salidas no conformes Tiempo Calidad Cantidad		Normas ISO 9001:2015	

6. ENTRADAS	**PROCESO Anterior / Proveedor**	**7. ACTIVIDADES**	**8. SALIDAS**	**PROCESO Posterior / Clientes**
Orden de producción Lavado realizado	Planificación de producción Lavado	Revisión OP Revisión de Lavado Una vez con los jeans terminados, se procede a cortar los hilos sobrantes de cada pantalón. Consecutivamente se instala la plancha Se verifica el tipo de tela Se llena el compartimiento de vapor Se enciende la plancha y se ajusta a temperatura media 30°C Se plancha los bolsillos y la pretina. El resto del pantalón se plancha a una raya, o dependiendo el modelo. Se deja que se enfrié el pantalón. Una vez enfriado, pasa al siguiente proceso.	Corte de Hilos y Planchado ejecutado	Pega de Etiquetas

9. Recursos		
Recursos Humanos	**Equipos**	**Equipos de Seguridad**
Líder de Corte de Hilos y Planchado	Plancha Tijeras	Ropa de seguridad Calzado de seguridad Guantes

10. Indicadores			
Indicador	**Fórmula**	**Responsable**	**Frecuencia de control**
Tiempo	Tiempo ejecutado/tiempo planificado	Líder de Corte de Hilos y Planchado	Mensual
Calidad	Productos defectuosos/total de productos realizados	Líder de Corte de Hilos y Planchado	Mensual
Cumplimiento	Productos realizados/ total de productos planificados	Líder de Corte de Hilos y Planchado	Mensual
Liberación	Productos Liberados/ total de productos realizados	Líder de Corte de Hilos y Planchado	Mensual
Salidas no conformes	Salidas no conformes identificados/total de producción	Líder de Corte de Hilos y Planchado	Mensual

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

1. Nombre del Proceso	Distribución y venta	**2. Requisito ISO 9001**	8.6, 8.7, 9.1.2		
3. Responsable	Líder de distribución y venta				
4. Propósitos	Satisfacer la demanda para distribuir adecuadamente los productos y obtener la máxima ganancia posible.				
5. Documentos					
Nombre de Procedimientos / Documentos		**Formatos / Registro u otros**		**Documentos Externos**	
Instructivo de distribución y venta		• Liberación de los productos y servicios. • Control de salidas no conformes. • Tiempo • Cantidad • Calidad • Satisfacción del cliente.		Normas ISO 9001:2015	
6. ENTRADAS	**PROCESO Anterior/Proveedor**	**7. ACTIVIDADES**		**8. SALIDAS**	**PROCESO Posterior/Cliente**
Orden de producción revisada Fundas de plástico Pega de etiquetas ejecutado	Planificación y producción Bodega Pega de etiquetas	• Revisión orden de producción. • Revisión insumos. • Revisión pega de etiquetas. • Evidencia de la conformidad de pantalones listos para la distribución y venta. • Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación de los pantalones. • Corrección en el doblado y etiquetado para la distribución en puestos de venta. • Separación, contención, devolución o suspensión de pantalones que no cumplan con los requisitos del cliente. • Venta al cliente cumpliendo requerimientos revisados.		Distribución y venta ejecutado	Cliente
9. Recursos					
Recursos Humanos		**Equipos**	**Equipos de Seguridad**		
Líder de distribución y venta Especialistas Ayudantes			Ropa de trabajo		
10. Indicadores					
Indicador	**Fórmula**	**Responsable**	**Frecuencia de Control**		
Tiempo	Tiempo ejecutado / Tiempo planificado	Líder de distribución y venta	Mensual		
Calidad	Productos defectuosos / Total productos realizados	Líder de distribución y venta	Mensual		
Cumplimiento	Productos realizados / Productos planificados	Líder de distribución y venta	Mensual		
Salidas	Salidas no conformes identificadas / Total de producción	Líder de distribución y venta	Mensual		
Liberación	Productos liberados / Total producción realizada	Líder de distribución y venta	Mensual		
Satisfacción del cliente	Informa de cuotas de mercado	Líder de distribución y venta	Mensual		

Tabla 14: Talento Humano

1. Nombre del departamento	Talento Humano	**2. Requisitos ISO 9001**	7.2 y 7.3	
3. Responsable	Líder de Talento Humano			
	4. Propósitos Seleccionar personal competente en su área y actividades destinadas, con educación, experiencia apropiada y que cumpla con los reglamentos.			
5. Documentos				
Nombre de Procedimientos / Documentos		**Formatos / Registros u Otros**		**Documentos Externos**
Procedimientos de Talento Humano		Competencia Toma de conciencia		Normas ISO 9001:2015

6. ENTRADAS	**PROCESO Anterior / Proveedor**	**7. ACTIVIDADES**	**8. SALIDAS**	**PROCESO Posterior / Clientes**
Requerimiento de contratación y capacitación	Todos los procesos	**Actividades generales** Control de la asistencia de los colaboradores. Revisión que el personal cumpla con el reglamento. Inspección que usen el equipo de trabajo. **Contratación** Convocatoria. Selección de carpetas idóneas. Pruebas técnicas. Entrevista. Exámenes. Contratación del personal idóneo. Inducción. **Capacitación** Plan anual de capacitación. Identificar los procesos que vamos a capacitar. Buscar capacitadores aptos al tema. Revisar los perfiles del personal para ser capacitado. Realización de capacitación. Evaluar la capacitación. Evacuación del impacto de la capacitación.	Personal contratado y capacitado	Todos los procesos

9. Recursos			
Recursos Humanos		**Equipos**	**Equipos de Seguridad**
Líder de Talento Humano		Suministros de Oficina Equipo de computo	Equipo de trabajo
10. Indicadores			
Indicador	**Fórmula**	**Responsable**	**Frecuencia de control**
Competencia	Personal Capacitado / Plan de capacitación	Líder de Talento Humano	Semestral
Toma de conciencia	Inducción Ejecutada/ Total, de la inducción requerida	Líder de Talento Humano	Semestral

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Tabla 15: Mantenimiento

		1. Nombre del proceso	Mantenimiento	**2. Requisitos ISO 9001**	7.1.3 y 7.1.4
		3. Responsable	Líder de Mantenimiento		
		4. Propósitos Mejorar la calidad de los equipos mediante un mantenimiento adecuado con el fin de mejorar la satisfacción al cliente.			
		5. Documentos			
		Nombre de Procedimientos / Documentos		**Formatos / Registros u Otros**	**Documentos Externos**
		Procedimiento de Mantenimiento		Infraestructura Ambiente para operaciones de los procesos Tiempo Calidad	Normas ISO 9001:2015
6. ENTRADAS	**PROCESO Anterior / Proveedor**	**7. ACTIVIDADES**			**8. SALIDAS** / **PROCESO Posterior / Clientes**
Orden de reparación Mantenimiento preventivo	Todos los Procesos	Revisión de las instalaciones infraestructura y maquinaria. Revisión del equipo de cómputo de nuestra empresa. Revisión del software utilizado por la empresa. Corrección de las fallas que se tiene en la empresa con respecto a infraestructura, maquinaria y software. Análisis de las relaciones sociales que tiene la empresa con sus empleados Realización de convivencias para mejorar las relaciones en la empresa. Condiciones de un buen ambiente laborar en la empresa.			Mantenimiento ejecutado / Todos los procesos
		9. Recursos			
		Recursos Humanos		**Equipos**	**Equipos de Seguridad**
		Líder de Mantenimiento Especialista		Suministros Software	Ropa de Trabajo Mascarillas
		10. Indicadores			
		Indicador	**Fórmula**	**Responsable**	**Frecuencia de control**
		Infraestructura	Infraestructura revisada/Total de Infraestructura	Líder de Mantenimiento	Mensual
		Ambiente de Operaciones	Mejora de Ambiente Ejecutado/Mejora de Ambiente Planificado	Líder de Mantenimiento	Mensual
		Tiempo	Tiempo ejecutado/Tiempo Planificado	Líder de Mantenimiento	Mensual
		Calidad	Calidad de mantenimiento ejecutado/Mantenimiento planificado	Líder de Mantenimiento	Mensual

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Tabla 16: Sistema de Gestión de Calidad

1. Nombre del Proceso	Sistema de Gestión de Calidad	**2. Requisito ISO 9001**	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.2, 6.2, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.2, 10.1, 10.2, 10.3		
3. Responsable	Líder de Sistema de Gestión de Calidad				
4. Propósitos	Satisfacer al cliente para gestionar sus necesidades adecuadamente de los productos y servicios.				
5. Documentos					
Nombre de Procedimientos / Documentos		**Formatos / Registro u otros**		**Documentos Externos**	
Procedimientos de Sistema de Gestión de Calidad		•Comprensión de la organización y de su contexto. •Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. •Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. •Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. •Política: Establecimiento y comunicación de la política de la calidad. •Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. •Información documentada: Generalidades, creación y actualización y control de la información documentada. •Auditoría interna. •Mejora: Generalidades, no conformidad y acción correctiva y mejora continua.		Norma ISO 9001:2015	
6. ENTRADAS	**PROCESO Anterior/Proveedor**	**7. ACTIVIDADES**		**8. SALIDAS**	**PROCESO Posterior/Cliente**
Cumplimiento de indicadores de gestión	Todos los procesos	•La empresa determina cuestiones externas: norma INEN 1875, tecnología de punta, innovación constante, moda y tendencias, precios accesibles; cuestiones internas: conocimientos y buen desempeño de los colaboradores internos. • Las partes interesadas del sistema de gestión de calidad son la empresa, proveedores y clientes con el cumplimiento de ciertos requisitos. • Determinar el alcance de los productos y servicios. •Realización del mapa de procesos con la caracterización individual de cada uno, asignar responsabilidades y asumir riesgos para mejorar procesos. •Políticas de la calidad: Definir el tiempo máximo de respuesta a todo requerimiento interno o externo, brindar trato justo a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos y mantener un sistema de información sobre trabajos realizados en cumplimiento de sus funciones, proyectos y planes operativos. •Objetivos: Aprovechar los recursos de manera eficiente para obtener como resultado una prenda competitiva y extender su comercialización a nivel provincial y nacional para la satisfacción de los clientes. •Utilización de la norma ISO 9001 - 2015 y Norma INEN 1875, en español y por medios físicos y digitales de las últimas versiones que está disponible siempre para su uso e implementación. •Implementar programa de auditoría interna cada cierto periodo de tiempo establecido de manera imparcial para tomar acciones correctivas. •Mejora continua de los productos y servicios considerando las necesidades y expectativas para satisfacer la demanda del mercado. •Asumir las quejas y sus consecuencias tomando acciones para corregirlas.		Sistema de Gestión de Calidad ejecutado	Todos los procesos
9. Recursos					
Recursos Humanos		**Equipos**		**Equipos de Seguridad**	
Líder de sistema de gestión de calidad Especialistas Ayudantes		Equipos de cómputo Suministros de oficina		Ropa de trabajo	
10. Indicadores					
Indicador	**Fórmula**		**Responsable**		**Frecuencia de Control**
Partes Interesadas	Requisitos de las partes interesadas ejecutados/Total de requisitos de las partes interesadas planificados		Líder de sistema de gestión de calidad		Mensual
Matriz de riesgos	Acciones correctivas ejecutadas / Total acciones correctivas planificadas		Líder de sistema de gestión de calidad		Mensual
Información documentada	Información documentada requerida /Total de información documentada		Líder de sistema de gestión de calidad		Mensual
Auditoría interna	Auditorías internas ejecutadas/Auditorías internas planificadas		Líder de sistema de gestión de calidad		Mensual
Mejora continua	Resultados alcanzados / Total resultados planificados		Líder de sistema de gestión de calidad		Mensual
Salidas no conformes	Salidas no conformes identificadas / Total de producción		Líder de sistema de gestión de calidad		Mensual
Liberación	Productos liberados / Total producción realizada		Líder de sistema de gestión de calidad		Mensual

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Fase 3: Plan de diseño en base a la norma ISO 9001:2015

El propósito principal de esta investigación es diseñar un manual de sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 – 2015 el mismo que contenga políticas que beneficien a la empresa Jeans Par, brindando una mejor organización y control dentro de cada proceso de fabricación.

C1. Planificación del diseño en base a la norma ISO 9001:2015

El manual de sistema de gestión de calidad es un documento que estipula diversos requerimientos que deben llevarse a cabo dentro de una empresa u organización, con el fin de realizar de una manera correcta cada proceso que intervenga en la fabricación de producto y se cumplen objetivos planteados. (González, y otros, 2016)

La empresa ha evolucionado en cuanto al diseño y procesos de manufactura, pero con el constante desarrollo de la sociedad hoy en día representa un problema: el inadecuado manejo de las herramientas y los materiales en los procesos de fabricación, lo que perturba de manera técnica la eficacia y eficiencia al no tener el conocimiento clave de algunos requisitos que exige la norma base de guía. Se puede observar en el **Gráfico 3** que la falta de encargados en los distintos procesos de fabricación de un pantalón jean favorece a que sus procesos se vuelvan lentos y muchas veces olvidados.

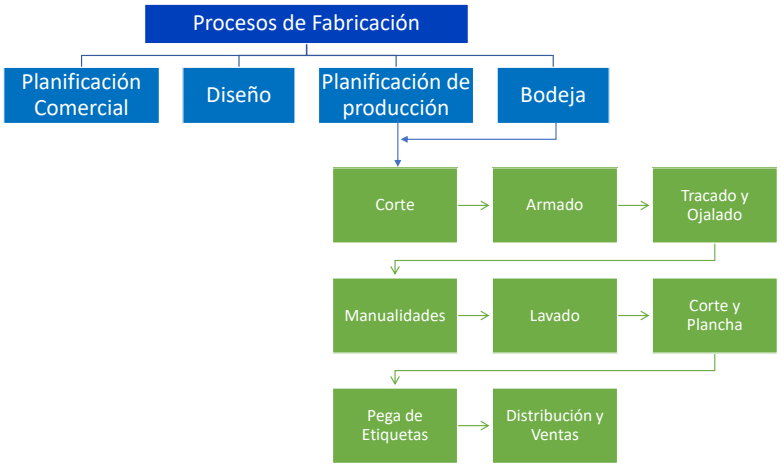


Gráfico 3: Proceso de Fabricación Simple
Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Los proceso y actividades detallados de cada área de la empresa se observa en la **Tabla 17** los procesos de fabricación y sus actividades

Tabla 17: Proceso de Fabricación

PROCESO DE FABRICACIÓN	
PROCESO	**ACTIVIDADES**
Planificación Comercial	Realizar la comunicación con el cliente Determinan los requisitos de los productos y servicios Revisar los requisitos de productos y servicios Realizar modificaciones en los requisitos de los productos y servicios
Diseño	Determinar el diseño de los requisitos de los productos. Modifica al producto para que sea de calidad y con los requisitos.
Planificación	Asegurar los cortes de textiles sean correctos. Determinar que el armado en partes de los cortes. Asegurar la correcta realización del tracado y de sus ojales. Realizar las manualidades correctamente sobre el pantalón. Asegurar lavado correcto del pantalón. Determinar que el pantalón esté planchado y su corte haya sido correcto.
Bodega	Asegurar los cortes del pantalón estén almacenados correctamente. Determinar que el armado del pantalón sea acumulado de forma correcta.

	Cerciorar que después de los procesos de tracado y ojal sean acumulados correctamente. Determinar que después del proceso de manualidad sea almacenado de manera correcta. Asegurar su posterior lavado sea acumulado. Cerciorar que el almacenamiento del pantalón después de su corte y planchado sea correcto.
Compras	Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Comunicar a los proveedores externos los requisitos. Realizar los controles o inspecciones a los procesos, productos o servicios solicitados. Seleccionar y evaluar a los proveedores externos.

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

En el **Gráfico 4** se ha detallado el organigrama actual de la empresa se puede notar que no tiene los datos de los encargados, lo cual confunde al personal, la falta de una cadena de mandos clara

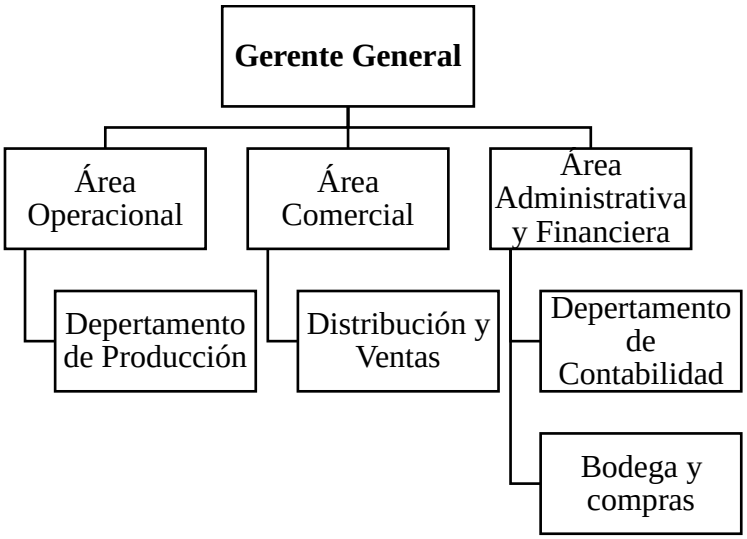


Gráfico 4: Organigrama de la Empresa

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Se le complementará con una tabla de funciones y tareas para mayor claridad de las ocupaciones cada departamento para su cumplimiento. En la **Tabla 18** se puede observar como en el área operacional la responsable debe reportar al gerente.

Responsable y funciones de cada área operacional

Tabla 18: Área Operacional

Cargo: Área Operacional	
Responsable: Ing. Johanna Medina	
Reporta: Sr. Jesús Paredes	
Funciones	**Tareas**
Planificar y organizar las actividades operativas de la fábrica	- Analizar y determinar los recursos físicos y humanos del área de operaciones necesarios para cumplir los objetivos y metas definidos por las instancias superiores. - Determinar costos de operación y proponer tarifas de servicios. - Elaborar y someter a consideración de la gerencia general, el presupuesto anual del área. - Supervigilar la programación y asignación de recursos velando por el mejor

	aprovechamiento de las capacidades operativas de la fábrica. - Proponer inversiones a realizar y supervisar la ejecución de ellas
Establecer lineamientos, políticas y procedimientos que guíen a los actores del área de operaciones en el desarrollo de las labores e integridad de los recursos.	- Diseñar y establecer políticas y procedimientos asociados a los procesos operativos. - Establecer procedimientos que resguarden la vida útil y operatividad de las instalaciones y equipamientos (programas de mantenimiento). - Establecer medidas y procedimientos tendientes a minimizar los riesgos laborales - Analizar en forma continua los procesos que se llevan a cabo en la fábrica, para detectar e implementar oportunidades de mejoras

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

En la **Tabla 19** se puede observar cómo en el departamento de producción el responsable debe reportar al encargado del área.

Tabla 19: Departamento de Producción

Cargo: Departamento de Producción	
Responsable: Sr. Bolívar López	
Reporta: Ing. Johanna Medina	
Funciones	**Tareas**
Supervisar que se cumplan los procedimientos operativos y administrativos establecidos	- Revisar que se mantengan actualizados los formatos del Sistema de Mantenimiento de Activos Fijos - Revisión de la formalización de los contratos del personal temporal. - Apoyar en la programación de turnos - En general, revisar y velar que se cumplan las formalidades y plazos establecidos por la empresa respecto a procedimientos operativos y administrativos
Preparar y emitir informes periódicos de movimientos de materiales	- Elaborar informe diario de movimientos de producción y existencias en la fábrica. - Elaborar informe mensual de existencias máximas. - Elaborar informe mensual de existencias de materia prima.

Asistir al Gerente de Departamento en tareas de control de gestión	- Recabar información y preparar informes solicitados - Elaborar informes de movimientos de materiales, productos, y empleados.

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

En la **Tabla 20** se puede observar cómo en el área comercial el responsable debe reportar al gerente.

Tabla 20: Área Comercial

Cargo: Área Comercial	
Responsable: Sr. David Paredes	
Reporta: Sr. Jesús Paredes	
Funciones	**Tareas**
Entender de manera integral las necesidades y problemática que tengan y/o presenten los clientes, coordinándose con otras áreas de la empresa cuando esto sea necesario.	- Controlar lo relacionado con las cláusulas de los contratos con clientes y a la facturación y cobranza solicitando informes a las áreas responsables. - Velar por la motivación capacitación del personal a su cargo, proponiendo las mejoras necesarias proponiendo los procedimientos necesarios para mejora del trabajo. - Planificar y programar las ventas de los productos /servicios.
Dirigir y evaluar las estrategias de ventas, los planes y programas orientados al desarrollo de las políticas de ventas establecidas por la dirección de la Empresa y realizar ajustes de acuerdo con la coyuntura empresarial y del mercado.	- Desarrollar las relaciones internas con los clientes, detectando sus necesidades y oportunidades de negocio, coordinando con el resto de la organización para prestar el mejor servicio. - Realizar acciones comerciales encaminadas a promover las ventas, garantizando el cumplimiento de los objetivos de ventas asignados. - Realizar prospección de mercado y negocio, evaluando la potencialidad y rentabilidad de nuevos clientes.

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

En la **Tabla 21** se puede observar cómo en de distribución y ventas el responsable debe reportar al encargado. Anexo 8 se observa como este proceso

Tabla 21: Distribución y Ventas

Cargo: Distribución y Ventas	
Responsable: Ing. Ronald Paredes	
Reporta: Sr. David Paredes	
Funciones	**Tareas**
Dirigir y controlar las estrategias y gestiones de la coordinación del cumplimiento del plan de ventas	- Evaluar la gestión desarrollada, respecto del cumplimiento del plan y metas de ventas y el grado de satisfacción de los clientes. - Proponer medidas correctivas orientadas a la optimización del servicio ventas. - Participar en la elaboración del Plan Operativo y Presupuesto anual de su Gerencia. - Elaborar proyectos de normativa del departamento de distribución y venta
Mantener las coordinaciones necesarias con los clientes, asesorándoles en los servicios que ofrece la Empresa	- Administrar en forma directa lo relacionado a la participación de la Empresa en licitaciones, concursos públicos y/o convocatorias que se oferten en el mercado artesanal textil. - Evaluar la captación y desarrollo de las ventas, distribución y afines. - Realizar el planeamiento y control de ventas. - Diseñar las políticas y estrategias para la captación de la correspondencia de empresas y entidades públicas y privadas

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

En la **Tabla 22** se puede observar cómo en el área administrativa la responsable debe reportar al gerente.

Tabla 22: Área Administrativa y Financiera

Cargo: Área Administrativa y Financiera	
Responsable: Sra. Miriam Sánchez	
Reporta: Sr. Jesús Paredes	
Funciones	**Tareas**
Actividades Para Atender	- Atender central de llamados en horarios de colación - Efectuar trámites relacionados con: pagos de servicios, pagos de cuentas, depósitos.

	- Entrega de licencias de venta y distribución. - Entrega de documentos y contratación al personal.

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

En la

Tabla 23 se puede observar cómo en el departamento de contabilidad la responsable debe reportar a la encargada de área.

Tabla 23: Departamento de Contabilidad

Cargo: Departamento de Contabilidad	
Responsable: Ing. Lissette Suarez	
Reporta: Sra. Miriam Sánchez	
Funciones	**Tareas**
Coordinar la facturación a los clientes.	- Recepción de cheques o giros que envían los abonados filatélicos y remitir los mismos al área de Caja para su depósito respectivo. - Chequear rendiciones de caja chica, facturas, boletas, cotizaciones etc. Emanadas desde la fábrica. - Elaborar informes de: liquidaciones de pagos a vendedores, descuentos por servicios prestados por cotiza a vendedores, etc. - Entregar a Finanzas antecedentes para facturación de servicios prestados a terceros
Apoyo a la Gerencia General y Directorio en la coordinación de las asesorías externas	- Apoyo en las licitaciones de los servicios externos de auditoría - Coordinación con los auditores externos en la entrega de información necesaria, para la revisión y comentarios. - Coordinar la entrega de información al SRI y a Contraloría General de la República y resolver consultas.
Supervisión de la información contable	- Supervisar la elaboración de los estados financieros clasificados, estado de resultado integral, estado de flujo de efectivo, estado patrimonial y notas. - Elaborar informe periódicos sobre el comportamiento contable financiero. - Revisión y envío de los Estados Financieros mensuales a la Gerencia General y demás. - Revisión y firma de documentos.

	- Aprobación de los comprobantes contables de ingresos y egresos. - Revisión del programa de caja semanal y mensual

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

En la **se** observa cómo se encuentran las bodegas

Tabla 24 se puede observar cómo en Bodegas y Compras el responsable debe reportar a la encargada de área. **Anexo 2** se observa cómo se encuentran las bodegas

Tabla 24: Bodegas y Compras

Cargo: Bodegas y Compras	
Responsable: Sr. Juan Sánchez	
Reporta: Sra. Miriam Sánchez	
Funciones	**Tareas**
Controlar que las labores operativas se desarrollen con normalidad, oportunidad y acordes a lo previsto.	- Elaborar informes de gestión, estándares e indicadores del área de operaciones. - Efectuar análisis de ingresos y costos para cumplir los presupuestos y/o detectar desviaciones. - Autorizar compras de bienes o servicios requeridos por el área, de acuerdo con las políticas existentes al respecto. - Revisar liquidaciones de cobro a clientes - Controlar las existencias en stock. - Autorizar contratación de personal temporal o de faenas. - Proveer de información de ingresos y costos de operaciones, así como de cualquier otra que la Gerencia General e instancias superiores requieran.

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Diseño de estadarización de los procesos

Antes del diseño de este manual para esta investigación, se desconocía los procesos de fabricación de cada una de las etapas de manufactura. Al determinar las métodos y

aplicaciones de la fabricación mediante matrices de proceso, matrices de secuencia y tablas de responsabilidades del encargado de cada operación.

Con esto se determina como cada una de las matrices cronometradas asegura que los empleados cercioran la calidad basado en la eficiencia cronometrada de la manufactura, sin eliminar procesos, sino diseñando un sistema eficiente que certifica el procedimiento realizado de forma correcta.

Proceso de Corte

En la **Imagen 3** siendo la matriz del proceso de corte podemos observar que el tiempo básico para la tela rígida 12,5 es de 8433 segundos, en la **Imagen 4** siendo la matriz de secuencia se muestra como entre máximo dos personas se puede dirigir este proceso de corte. **Anexo 1** siendo así que se puede observar el proceso de corte en este anexo.

Matriz de Proceso

JEAN´S PAR

PROCESO - MAQUINARIA: Cortadora						ESTUDIO: 1		
Operación: Corte						FICHA:1		
						Estudios de metodos		
						OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes		
PRODUCTO: TELA CORTADA						Fecha: 18/06/2021		
MATERIAL: Tela India Rígida 12,5						Comprobado por:		
DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	**Ciclos**					**RESUMEN**		
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**T medio**	**V**	**TB**
Revisión de la orden de producción.	120	122	125	120	130	123	0,9	120
Revisión de la tela.	320	330	600	450	451	430	1	430
Colocar la tela sobre la mesa (los rollos de tela dependen de la cantidad a producir, ya que de cada rollo salen 100 pantalones).	1825	1895	1840	1905	1880	1869	0,9	1810
Trazado de moldes sobre la tela.	2405	2450	2460	2510	2540	2473	1	2473
Corte de las piezas realizadas anteriormente.	3055	3150	3009	3210	3056	3096	0,9	3000
Separado de las piezas.	600	615	610	617	675	623	1	600
							TOTAL	8433

T: Tiempo cronometrado V: Valoración TB: Tiempo Básico (Segundos)

Imagen 3: *Proceso de Corte*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Matriz de Secuencia

CONFECCIONES JEANS PAR	JEAN´S PAR						
PROCESO - MAQUINARIA: Recta, Empretinadora							ESTUDIO: 2
Operación: Corte							FICHA:2
							Estudios de metodos
PRODUCTO: Pantalon Armado	TB	TIEMPO BÁSICO					OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes
		ACCIÓN					Fecha: 18/06/2021
		TRANSPORTE					
MATERIAL: Tela India Rígida 12,5		ESPERA					
		INSPECCIÓN					
		ALMACENAMIENTO					Comprobado por:
DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	**TB**	**SIMNOLO**					**OBSERVACIONES**
Revisión de la orden de producción.	120						1 PERSONA
Revisión de la tela.	430						1 PERSONA
Doblar la tela sobre la mesa (los rollos de tela dependen de la cantidad a producir, ya que de cada rollo salen 100 pantalones).	1810						2 PERSONA
Trazado de moldes sobre la tela.	2473						1 PERSONA
Corte de las piezas realizadas anteriormente.	3000						1 PERSONA
Separado de las piezas.	600						1 PERSONA

Imagen 4: *Secuencia de Corte*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Proceso de Armado

En la **Imagen 5** siendo la matriz del proceso de corte podemos observar que el tiempo básico para la tela rígida 12,5 es de 3160 segundos, en la **Imagen 6** siendo la matriz de secuencia se muestra como entre máximo dos personas se puede realizar este proceso de armado. **Anexo 4** se observa el proceso de Armado

Matriz de Proceso

JEAN´S PAR

PROCESO - MAQUINARIA: Recta, Empretinadora	ESTUDIO: 1
Operación: Armado	FICHA:2
	Estudios de metodos
PRODUCTO: Pantalon Armado MATERIAL: Tela India Rígida 12,5	OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes
	Fecha: 18/06/2021
	Comprobado por:

DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	Ciclos					RESUMEN		
	1	2	3	4	5	T medio	V	TB
Revisión de orden de producción.	125	120	115	126	127	123	0,9	120
Revisión de insumos.	321	325	315	316	322	320	1	320
Revisión de corte ejecutado.	130	131	127	132	130	130	1	130
Clasificado y ordenado de las 8 piezas cortadas.	608	610	612	607	622	612	0,9	610
Pegar el cierre en la parte delantera del pantalón.	182	188	184	190	176	184	0,9	180
Del modelo escogido como primer paso damos forma al pantalón uniendo las partes delanteras	615	605	600	612	614	609	1	600
Posteriormente se empretinan.	550	555	560	558	590	563	0,9	540
Se realiza las bastas.	667	665	668	685	660	669	0,9	660
							TOTAL:	3160

T: Tiempo cronometrado V: Valoración TB: Tiempo Básico (Segundos)

Imagen 5: *Proceso de Armado*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Matriz de Secuencia

CONFECCIONES JEANS PAR	JEAN´S PAR						
PROCESO - MAQUINARIA: Recta, Empretinadora						ESTUDIO: 2	
Operación: Armado						FICHA:1	
						Estudios de metodos	
PRODUCTO: Pantalon Armado	TB	TIEMPO BÁSICO				OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes	
		ACCIÓN					
		TRANSPORTE				Fecha: 18/06/2021	
		ESPERA					
MATERIAL: Tela India Rígida 12,5		INSPECCIÓN					
		ALMACENAMIENTO				Comprobado por:	
DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	**TB**	**SIMNOLO**					**OBSERVACIONES**
Revisión de orden de producción.	120						1 PERSONA
Revisión de insumos.	320						1 PERSONA
Revisión de corte ejecutado.	130						1 PERSONA
Clasificado y ordenado de las 8 piezas cortadas.	610						2 PERSONAS
Pegar el cierre en la parte delantera del pantalón.	180						1 PERSONA
al pantalón uniendo las partes delanteras con	600						1 PERSONA
Posteriormente se empretinan.	540						1 PERSONA
Se realiza las bastas.	660						1 PERSONA

Imagen 6: *Secuencia de Armado*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Proceso de Tracado y Ojalado

En la **Imagen 7** siendo la matriz del proceso de corte podemos observar que el tiempo básico para la tela rígida 12,5 es de 1242 segundos, en la **Imagen 8** siendo la matriz de secuencia se muestra como una persona puede realizar este proceso de tracado y ojal. **Anexo 3** en este se observa el proceso de tracado y ojalado

Matriz de Proceso

CONFECCIONES JEANS PAR	JEAN´S PAR	
PROCESO - MAQUINARIA: Ojaladora, Atracadora		ESTUDIO: 1
Operación: Tracado y Ojal		FICHA:3
		Estudios de metodos
PRODUCTO: Pantalon Tracado MATERIAL: Tela India Rígida 12,5		OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes Fecha: 18/06/2021 Comprobado por:

DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	Ciclos					RESUMEN		
	1	2	3	4	5	T medio	V	TB
Revisión de la materia prima.	322	324	312	315	320	319	1	319
Ordenado de las piezas armadas.	245	244	236	241	245	242	0,9	240
Realización del tracado en cada pantalón	544	546	538	533	600	552	0,9	500
Realización de ojales	185	176	188	179	186	183	1	183
							TOTAL	1242

T: Tiempo cronometrado V: Valoración TB: Tiempo Básico (Segundos)

Imagen 7:*Proceso de Tracado y Ojalado*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Matriz de Secuencia

CONFECCIONES JEANS PAR	JEAN´S PAR		
PROCESO - MAQUINARIA: Recta, Empretinadora			ESTUDIO: 2
Operación: Tracado y Ojal			FICHA:3
			Estudios de metodos
PRODUCTO: Pantalon Armado MATERIAL: Tela India Rígida 12,5	TB ○ ⇨ D □ △	TIEMPO BÁSICO ACCIÓN TRANSPORTE ESPERA INSPECCIÓN ALMACENAMIENTO	OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes Fecha: 18/06/2021 Comprobado por:

DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	TB	SIMNOLO					OBSERVACIONES
		○	⇨	D	□	△	
Revisión de la materia prima.	319						1 PERSONA
Ordenado de las piezas armadas.	240						1 PERSONA
Realización del tracado en cada pantalón	500						1 PERSONA
Realización de ojales	183						1 PERSONA

Imagen 8: *Secuencia de Tracado y Ojalado*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Proceso de Manualidades

En la **Imagen 9** siendo la matriz del proceso de corte podemos observar que el tiempo básico para la tela rígida 12,5 es de 936 segundos, en la **Imagen 10** siendo la matriz de secuencia se muestra como una persona puede hacer este proceso de manualidades. **Anexo 6** se observa cómo se realizan las manualidades.

Matriz de Proceso

JEAN´S PAR

PROCESO - MAQUINARIA: Manualidades	ESTUDIO: 1
Operación: Manualidades	FICHA:4
	Estudios de metodos
PRODUCTO: Pantalon	OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes
MATERIAL: Tela India Rigida 12,5	Fecha: 18/06/2021
	Comprobado por:

DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	Ciclos					RESUMEN		
	1	2	3	4	5	T medio	V	TB
Revisión de orden	122	118	116	122	125	121	1	121
Revisión de insumos	121	120	121	125	129	123	0,9	120
Colocar jeans sobre la mesa de trabajo	60	59	62	61	61	61	1	61
Comenzar la colocación de apliques en cada uno de los jeans.	635	629	633	632	640	634	1	634
							total	936

T: Tiempo cronometrado V: Valoración TB: Tiempo Básico (Segundos)

Imagen 9: *Proceso de Manualidades*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Matriz de Secuencia

CONFECCIONES JEANS PAR			JEAN´S PAR					
PROCESO - MAQUINARIA: Recta, Empretinadora							ESTUDIO: 2	
Operación: Manualidades							FICHA:4	
							Estudios de metodos	
PRODUCTO: Pantalon	TB		TIEMPO BÁSICO				OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes	
			ACCIÓN					
			TRANSPORTE					
MATERIAL: Tela India Rígida 12,5			ESPERA				Fecha: 18/06/2021	
			INSPECCIÓN					
			ALMACENAMIENTO				Comprobado por:	
DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	**TB**	**SIMNOLO**					**OBSERVACIONES**	
Revisión de orden	121						1 PERSONA	
Revisión de insumos	120						1 PERSONA	
Colocar jeans sobre la mesa de trabajo	61						1 PERSONA	
Comenzar la colocación de apliques en cada uno de los jeans.	634						1 PERSONA	

Imagen 10: *Secuencia de Manualidades*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Proceso de Lavado

En la **Imagen 11** siendo la matriz del proceso de corte podemos observar que el tiempo básico para la tela rígida 12,5 es de 2773 segundos, en la **Imagen 12** siendo la matriz de secuencia se muestra como una persona puede dirigir este proceso de lavado.

Matriz de Proceso

JEAN´S PAR

PROCESO - MAQUINARIA: Bombos	ESTUDIO: 1
Operación: Lavado	FICHA:5
	Estudios de metodos
PRODUCTO: Pantalon	OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes
MATERIAL: Tela India Rigida 12,5	Fecha: 18/06/2021
	Comprobado por:

DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	Ciclos					RESUMEN		
	1	2	3	4	5	T medio	V	TB
Revisar orden.	122	119	114	127	130	122	0,9	120
Revisar cantidad.	62	63	65	60	59	62	1	62
Revisar manual.	125	122	126	115	116	121	1	121
Clasificación por tallas y colores que se desea hacer	1815	1800	1820	1750	1805	1798	1	1800
Envío de prendas a la empresa de lavado.	665	666	669	670	680	670	1	670
							TOTAL	2773

T: Tiempo cronometrado V: Valoración TB: Tiempo Básico (Segundos)

Imagen 11: *Proceso de Lavado*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Matriz de Secuencia

JEAN´S PAR

PROCESO - MAQUINARIA: Recta, Empretinadora	ESTUDIO: 2
Operación: Lavado	FICHA:5
	Estudios de metodos
PRODUCTO: Pantalon Armado	OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes
MATERIAL: Tela India Rígida 12,5	Fecha: 18/06/2021
	Comprobado por:

TB TIEMPO BÁSICO
ACCIÓN
TRANSPORTE
ESPERA
INSPECCIÓN
ALMACENAMIENTO

DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	TB	SIMNOLO					OBSERVACIONES
Revisar orden.	120						1 PERSONA
Revisar cantidad.	62						1 PERSONA
Revisar manual.	121						1 PERSONA
Clasificación por tallas y colores que se desea hacer.	1800						1 PERSONA
Envío de prendas a la empresa de lavado.	670						1 PERSONA

Imagen 12: *Secuencia de Lavado*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Proceso de Corte y Planchado

En la **Imagen 13** siendo la matriz del proceso de corte podemos observar que el tiempo básico para la tela rígida 12,5 es de 2121 segundos, en la **Imagen 14** siendo la matriz de secuencia se muestra como una persona puede dirigir este proceso de corte y planchado. **Anexo 5** se observa cómo se realiza el planchado.

Matriz de Proceso

JEAN´S PAR

PROCESO - MAQUINARIA: Plancha	ESTUDIO: 1
Operación: Planchado	FICHA:6
	Estudios de metodos
	OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes
PRODUCTO: Pantalon Planchado MATERIAL: Tela India Rígida 12,5	Fecha: 18/06/2021
	Comprobado por:

DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	Ciclos					RESUMEN		
	1	2	3	4	5	T medio	V	TB
Revisión de Lavado	180	188	190	178	181	183	0,9	180
Una vez con los jeans terminados, se procede a cortar los hilos sobrantes de cada pantalón.	242	245	238	247	230	240	1	240
Consecutivamente se instala la plancha	320	315	320	322	318	319	1	320
Se verifica el tipo de tela	123	125	121	119	120	122	0,9	120
Se llena el compartimiento de vapor	925	895	902	930	910	912	0,9	900
Se enciende la plancha y se ajusta a temperatura media 30°C	62	60	65	50	61	60	1	60
Se plancha los bolsillos y la pretina.	121	124	118	120	121	121	1	121
El resto del pantalón se plancha a una raya, o dependiendo el modelo.	182	188	180	179	180	182	0,9	180
							Total	2121

T: Tiempo cronometrado V: Valoración TB: Tiempo Básico (Segundos)

Imagen 13: *Proceso de Planchado*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Matrices de Secuencia

CONFECCIONES JEANS PAR		**JEAN´S PAR**		
PROCESO - MAQUINARIA: Recta, Empretinadora				ESTUDIO: 2
Operación: Planchado				FICHA:6
				Estudios de metodos
PRODUCTO: Pantalon Armado MATERIAL: Tela India Rígida 12,5	TB	TIEMPO BÁSICO ACCIÓN TRANSPORTE ESPERA INSPECCIÓN ALMACENAMIENTO		OBSSERVADO POR: Jonathan Paredes Fecha: 18/06/2021 Comprobado por:

DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	**TB**	**SIMNOLO**					**OBSERVACIONES**
Revisión de Lavado	180						1 PERSONA
Una vez con los jeans terminados, se procede a cortar los hilos sobrantes de cada pantalón.	240						1 PERSONA
Consecutivamente se instala la plancha	320						1 PERSONA
Se verifica el tipo de tela	120						1 PERSONA
Se llena el compartimiento de vapor	900						1 PERSONA
Se enciende la plancha y se ajusta a temperatura media 30°C	60						1 PERSONA
Se plancha los bolsillos y la pretina.	121						1 PERSONA
El resto del pantalón se plancha a una raya, o dependiendo el modelo.	180						1 PERSONA

Imagen 14: *Secuencia de Corte y Planchado*

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Herramientas:

La empresa Jeans Par cuenta con las siguientes maquinas tecnológicas, siendo herramientas necesarias de producción como se observa en la **Tabla 25**

Tabla 25: Maquinaria de la empresa Jeans Par

<table>
<tr>
<td>❖ Cortadora
 </td>
<td>❖ Bordadora computarizada
 </td>
</tr>
<tr>
<td>❖ Empretinadora
 </td>
<td>❖ Máquinas de coser
 </td>
</tr>
<tr>
<td>❖ Ojaladora
 </td>
<td>❖ Tracadora
 </td>
</tr>
</table>

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

C2. Desarrollo de borrador del manual de gestión de calidad

Diseño de un sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad organiza la estructura de la empresa a través de herramientas facilitando su manejo por medio del diseño de procesos, subprocesos y actividades, el proceso de gestión permite adaptar un sistema, con un enfoque estratégico de calidad que se encuentra orientado al mejoramiento continuo. (Becerra, y otros, 2019).

Para realizar el ítem C2, es importante conocer cuál es el contenido que tiene el manual de calidad según lo determina a continuación.

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III

PROPUESTA Y RESULTADOS ESPERADOS

Propuesta

Especificando que se inicia con poco conocimiento sobre la cadena de mandos y la poca organización de la empresa por lo cual se necesita de un estudio que determinó los procesos necesarios para realizarlo y el nulo compromiso de los empleados a los procesos como corresponde, también estableció que las diferentes técnicas que contribuyen en la implementación de un sistema de gestión enfocado en esta empresa se corrigieron en el curso del estudio.

En el este capítulo se presenta la propuesta de un manual de calidad de procesos para la empresa JEANS PAR, con requerimientos de la norma ISO 9001:2015 para esto se realizó un manual de calidad para la empresa Jeans Par, este tiene como objetivo respaldar todos los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 por medio de la organización, estandarización y normalización de los procesos que tienen un enfoque directo o indirecto en la calidad.

Se espera que este manual sea implementado dentro de la empresa Jeans Par ya que con esta investigación se desarrollaron matrices y lineamientos bajo la norma ISO 9001:2015 en los procesos de producción la expectativa es que se mantenga y se respete las cadenas de mando en la ejecución de este manual siguiendo el cronograma implementado **Tabla 38**.

Resultados

MANUAL DE CALIDAD

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN……..……...…..**57**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.…...…….……..…....**57**

OBJETO Y CAMPO..…….……...…..…..…**58**

REFERENCIA NORMATIVA.……...……..…**58**

TERMINOS Y DEFINICIONES……...……...……...…...**59**

CALIDAD:…….……**59**

COMPETITIVIDAD:……..……....**59**

EFICIENCIA:…….……..……...**59**

EFICACIA:…….……..…**59**

NORMAS ISO 9001:…….……..**59**

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:…….……**59**

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN……..…….……**60**

LIDERAZGO……..……...…**66**

PLANIFICACIÓN……..…..…..……..**69**

SOPORTE..……..**78**

OPERACIONES:……...……..**85**

EVALUACIÓN. DEL DESEMPEÑO:……...…….…..……**87**

MEJORA……...…**89**

INTRODUCCIÓN

Este documento es una propuesta del contenido y formato del Manual de Calidad conforme a los requisitos predispuestos de la norma ISO 9001:2015. En Jeans Par diseñamos el Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar el proceso de producción de la empresa.

El Manual de Calidad de Jeans Par y los documentos que se deriven de este son de obligatoriedad de cumplimiento para todos los empleados de nuestra empresa. El personal debe velar por su confidencialidad, cumplimiento y control. El manual se compone de diez apartados coherentes con la "**NORMA ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos"**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

JEANS PAR es una empresa de confección textil con procesos ancestrales y poco convencionales nuestros productos vienen en colores: verde oscuro, azul, celeste, café, plomo, negros, verde claro; además los más vendidos en distintas tallas se muestran en la **Tabla 26** a continuación:

Tabla 26: Productos estrella

Talla / Producto	24	26	28	30	32	34	36	38
Bermuda			X	X	X	X	X	X
Pantalón de Hombre		X	X	X	X	X	X	X
Pantalón de niño	X	X	X	X	X	X	X	X

Contamos con personal que posee experiencia, pasión, seriedad y hace productos de calidad que permite que soñemos en convertirnos en una empresa de referencia competitiva en el sector de la confección textil de jeans.

Nuestros datos son:

- Razón social: Confecciones Jeans Par
- Dirección: Pelileo – Vía Huambaló, sector La Paz
- Teléfono: 0997403197
- e-mail: jeanspar@hotmail.com

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Este manual tiene como objeto especificar aquellos requerimientos de un sistema de gestión de calidad, que son aplicables cuando una organización necesita demostrar su capacidad para suministrar productos y servicios conformes con los requisitos especificados por el cliente y los reglamentos normativos.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad se centran en lograr la satisfacción del cliente y aumentar dicha satisfacción, cumpliendo aquellos requisitos que el cliente solicita a través de la aplicación de este sistema, su mejora continua y la prevención de no conformidades.

El manual de calidad se aplica a las actividades desarrolladas por **JEANS PAR** desde la identificación de los requisitos del cliente, mediante cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad, para conseguir la satisfacción del cliente.

2. REFERENCIA NORMATIVA

El sistema de gestión de calidad de la empresa JEANS PAR, el cual en base a la norma ISO 9001 versión 2015, el cual está elaborado para controlar procesos de transformación de textiles a prendas de vestir.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Calidad: Es el juicio que el cliente tiene sobre un producto o servicio, resultado del grado con el cual un conjunto de características inherentes al producto cumple con sus requerimientos (Gutiérrez Pulido, 2009).

Competitividad: Es el grado o capacidad que tiene una empresa para generar valor para el cliente, proveedores de mejor manera que sus competidores. (Gutiérrez Pulido, 2009)

Eficiencia: Relación entre los resultados logrados y los recursos empleados. Se mejora optimizando recursos y reduciendo tiempos desperdiciados por paros de equipo, falta de material, retrasos, etcétera. (Gutiérrez Pulido, 2009)

Eficacia: Grado con el cual las actividades planeadas son realizadas y los resultados previstos son logrados. Se atiende maximizando resultados (Gutiérrez Pulido, 2009)

Normas ISO 9001: Conjunto de reglas o pautas que nacen con el objetivo de unificar y estandarizar los numerosos enfoques del SGC. Durante un largo el tiempo, estas normas se han convertido en un referente primordial para miles de empresas de todo tamaño y organizaciones que han certificado sus SGC basándose en las normas ISO-9000. (Gutiérrez Pulido, 2010)

Satisfacción del Cliente: Es la percepción de éste acerca del grado con el cual sus necesidades o expectativas han sido cumplidas. (Gutiérrez Pulido, 2010)

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

Con la finalidad de desempeñar nuestra política y obtener los resultados previstos de nuestro sistema de gestión de calidad mantenemos presentes las siguientes cuestiones externas e internas.

Misión:

Nos dedicamos a la producción y comercialización de Jeans para dama, caballero y niños, desarrollando productos innovadores sin dejar de lado las tendencias de la moda, con diseños exclusivos y de calidad, estamos comprometidos con procesos de mejora continua, direccionados siempre en lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Visión:

La empresa Jeans Par por su compromiso con la comunidad y con el enfoque en la satisfacción de los clientes, espera en el año 2022 posicionar su marca y que se convierta en una de las más influyentes y destacadas a nivel nacional.

Cuestiones Externas:

- Entorno legal de los productos proporcionados.
- Entorno tecnológico.
- Entorno competitivo.
- Entorno económico, social y cultural.

Cuestiones Internas:

- Los valores instaurados en la empresa
- Conocimientos de la empresa
- Proceso y sistema de la empresa

- Productos ofertados

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las partes interesadas y aquellas expectativas identificadas y analizadas definido durante este procedimiento. La capacidad de proporcionar productos y servicios que den satisfacción a clientes depende de las partes:

Tabla 27: Matriz de partes interesadas

Parte interesada	Características	Necesidades	Expectativas
Clientes	Los servicios prestados deben tener legalidad	Productos que satisfagan sus necesidades y expectativas	El servicio debe acoplarse al su entorno cultural, social y económico. Acceso fácil a la empresa.
Proveedores	Relación de mutuo beneficio	Necesidad de información adecuada para establecer los productos y servicios adecuados.	Cumplimiento en requisito de pedidos.

Personal	Persona remunerada que realizan una labor dentro de la organización.	Definición de responsabilidades. Canales de comunicación y sensibilidad.	Cumplimiento en los requisitos contractuales.
Competidores	Cumplimiento de los requisitos legales que regulan el mercado	Necesidad de una competencia leal. Expectativa de expansión del mercado.	Disponer de una política de precios responsable
Sociedad	Comunidad aledaña a la empresa con requisitos legales en la prestación del servicio.	Expectativa de creación de empleo. Cumplimiento legal de productos y servicios.	Sostenibilidad en actividades comerciales para un desempeño ambiental correcto

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

La empresa Jeans Par determina los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Se determina este alcance considerando que:

a) Las cuestiones internas y externas indicadas en el apartado 4.1
b) Los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicadas en el apartado 4.2

c) Los productos y servicios que ofrece la empresa indicados en la **Tabla 26**

La empresa Jeans Par aplica todos los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 que aplican en el alcance determinado de su sistema de gestión de calidad.

El alcance del sistema de gestión de calidad de la empresa Jeans Par está disponible y se mantiene como información documentada, se mantiene cumpliendo los requerimientos legales y proporcionando productos y servicios de calidad, desempeñando correctamente las expectativas del consumidor.

Jeans Par, es una empresa 100% pelileña, dedicada a la confección, venta y distribución de pantalones jeans con diseños diferentes acorde a las tendencias actuales confeccionadas con la tela india rígida 12,5 como materia prima que es considerada óptima en el campo industrial en los procesos de manufactura, con garantía de calidad y cumplimiento en los pedidos con soporte personalizado para su comodidad y aumento de la satisfacción del cliente.

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

4.4.1 La empresa Jeans Par establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

Jeans Par planifica su sistema de gestión de la calidad y sus procesos determinando:

a) Las entradas requeridas y las salidas que se esperan de estos procesos

Tabla 28: Tabla de entradas y salidas

Entrada	Detalle	Salida
330 metros de tela		
110 metros de tela	110M. /9 largo del dobles	
	12 dobleces* 12 tallas =	144 pant. en 1 Paquete
3 paquetes	3*144 Pantalones	432 pantalones
432 cierres	1 cierre por pantalón	432 cierres
432 botones	1 botón por pantalón	432 botones
1728 remaches	4 remaches por pantalón	1728 remaches
432 paquetes de cartones	1 paquetes de cartones por pantalón	432 paquetes de cartones
		432 pantalones terminados

b) La interacción y secuencia de los procesos

Esta interacción y secuencia de procesos se encuentra en **Tabla 4** donde se encuentra un diagrama macro los procesos de la empresa de forma secuencial.

c) Los criterios que aseguren la operación y el control eficiente de estos procesos

Se encuentran detallados en el apartado de **Diseño de estadarización de los procesos** donde se encuentran matrices con los criterios que aseguran la operación y control eficiente de todos los procesos de producción.

d) Los recursos necesarios como: tela rígida 12.5; apliques, maquinaria (**Tabla 25**), hilos, botones, cierres, etiquetas, agujas y remaches.

e) Las responsabilidades y autoridades de los procesos

Este se encuentra evidenciado en el apartado **Responsable y funciones de cada área operacional** donde se encuentran tablas que detallan la responsabilidad y actividades que pertenecen a cada área.

f) Los riesgos y oportunidades.

Esta valoración de riesgos y oportunidades se encuentra detallado en el **Tabla 2** en el cual también se ve las fortalezas de la empresa.

g) La valoración y ejecución de cualquier cambio ineludible para asegurar el logro de los resultados previstos.

h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de calidad.

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la empresa Jeans Par debe:

a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos

b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5. LIDERAZGO

5.1 Generalidades

La gerencia general de la empresa Jeans Par demuestra su liderazgo y compromiso con respecto a un sistema de gestión de calidad implementado.

- Asumiendo aquellas responsabilidades y obligaciones de rendir cuentas con relación a la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Asegura la ejecución de la política y objetivos de calidad, siendo compatibles con el contexto y dirección estrategia de la empresa.
- Afirma la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la empresa.
- Promover el uso del enfoque a procesos e ideología basado en los riegos a tomar.
- Asevera la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Asegura que la implementación del sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos.
- Contribuir con compromiso, dirección y apoyo de las personas para la eficacia del sistema de gestión de calidad
- Promover la mejora continua.
- Apoyar a cada uno de los roles pertinentes de la empresa para demostrar el liderazgo en la forma que requiera cada área de responsabilidad.

5.2 Política

En cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 se establece que:

JEANS PAR, empresa ubicada en el cantón Pelileo, con una amplia experiencia empresa manufacturera de jeans para dama, caballero y niños, manifiesta su decidido interés por establecer un sistema de gestión de la calidad en la norma ISO 9001:2015. Por eso se compromete a asumir y potenciar la integración de la calidad en el trabajo diario y la toma de decisiones. La calidad es la base fundamental en los productos ofertados a los clientes en todos los procesos, desde su planificación, producción hasta su almacenamiento y venta del producto. Nuestro mayor objetivo es la satisfacción de nuestros clientes. Esta satisfacción se logra por medio de una ejecución adecuada de los procesos, una materia prima de calidad y venta del producto creado.

En base a lo expuesto, la empresa JEANS PAR constituye la política de calidad mediante la definición de los siguientes compromisos:

1. Para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad, formación y capacidad de los trabajadores el sistema de gestión de la calidad está basado en la mejora continua.
2. La empresa, también, se compromete a cumplir los requisitos legales y otros que sean de su competencia, así como, los que voluntariamente suscribe. A nivel normativo como legislativo.
3. La política servirá de marco de referencia para establecer los objetivos de calidad en el seno de JEANS PAR, objetivos serán establecidos por la alta dirección de la empresa y son claros y alcanzables.
4. Esta política estará a disposición de los trabajadores, empleadores, partes interesadas y público en general.

Esta política es entendida e instaurada al día en todos los niveles de la organización, además cuenta con el apoyo y compromiso del gerente de la empresa.

5.3 Roles, responsabilidad y autoridad

En el **gráfico 5** se muestra cómo debe estar constituido de forma correcta el organigrama.

Gerente General: Responsable de dirigir, planificar, organizar y controlar los procesos de la empresa Jeans Par y cada acción que resulte en la obtención de resultados positivos para la misma; también es responsable de cada operador de la fábrica.

Área Operacional: responsable de encaminar la planificación hacia el cumplimiento de los objetivos de la empresa, realizar el control de las operaciones de la planta.

Departamento de Producción: responsable de la calidad de los procesos y productos, se encarga de la formación del personal.

Área Comercial: responsable de las estrategias comerciales de la empresa, dicta el ritmo de producción y evita cualquier recesión económica.

Distribución y ventas: responsable de atender al cliente y mantener a cada punto de venta con stock suficiente.

Área Administrativa y Financiera: responsable de programar, controlar y dirigir las actividades de la empresa conforme a las normativas legales.

Departamento de Contabilidad: responsable de mantener los libros contables, balances, registro de toda actividad, mantener al día con SRI, pagar los impuestos y permisos de funcionamiento de la empresa.

Bodega y Compras: responsable de la gestión de almacenes y flujo de producción interna, contempla el almacenamiento, embalaje, gestión de carga y transporte; también de la búsqueda de los mejores suministros y proveedores para la empresa.

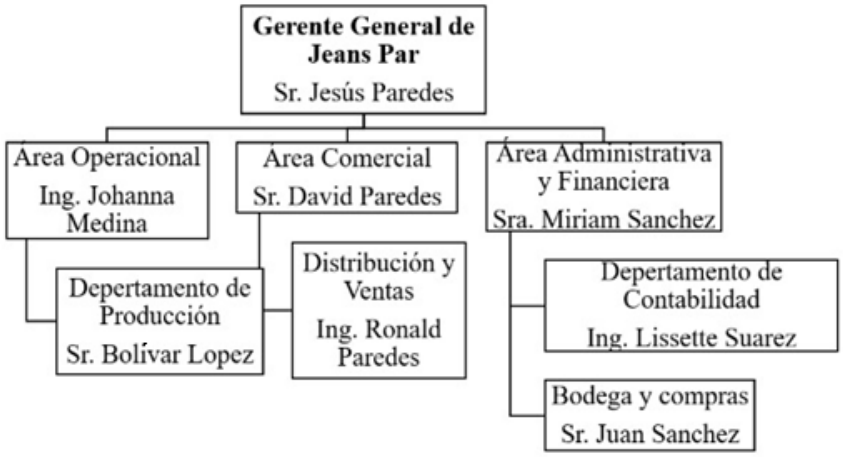


Gráfico 5: Organigrama de autoridades

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

6.1.1. Al planificar la implementación del sistema de gestión de la calidad se considera el contexto de la organización, los requisitos de las partes y la determinación de los riesgos y las oportunidades que se requieran abordar. Su finalidad sería:

- Asegura que al diseñar el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos
- Reforzar los objetivos deseados
- Prevenir efectos no deseados
- Lograr la mejora

Se evidencia este accionar en la **Tabla 29**

Tabla 29: Procesos Principales

PROCESO PRINCIPAL	
PROCESO	**RIESGOS Y OPORTUNIDADES**
Planificación Comercial	❖ Riesgo de incumplimiento de requisitos de cliente ❖ Riesgo de presupuesto erróneo ❖ Riesgo de no alcanzar las expectativas planteadas de venta ❖ Oportunidad de acceso a nuevos clientes ❖ Oportunidad de expansión ❖ Riesgo de incumplir las expectativas de la clientela
Diseño	❖ Riesgo de errores en el material ❖ Oportunidad de aumentar la venta ❖ Oportunidad de ahorrar costes
Planificación de Producción	❖ Riesgo de insatisfacción del cliente ❖ Riesgo de mal corte ❖ Riesgo de incorrecto armado ❖ Riesgo de que el tracado y ojalado salga mal ❖ Oportunidad de fidelización de la clientela ❖ Oportunidad de optimizar a producción ❖ Oportunidad de mejora del producto
Bodega	❖ Riesgo de que almacenamiento sea incorrecto ❖ Riesgo de error en el mantenimiento del almacenamiento

	❖ Oportunidad de optimizar el espacio de almacenamiento
Compras	❖ Riesgo de insatisfacción del cliente por errores en los materiales aportados por el proveedor ❖ Oportunidad de afianzar alianzas para mutuo beneficio y de mejorar el servicio

Fuente: Paredes Jonathan, (2021)

6.1.2 La organización debe planificar:

Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades

Planificación Comercial:

Las acciones para reducir los riesgos mencionados en el apartado anterior 6.1 se espera recompensar al cliente insatisfecho con un retorno de la producción que no cumple con los estándares deseados y a su vez devolver un producto nuevo con las características requeridas; la acción para el presupuesto erróneo es verificar donde se produce el error disminuyendo el margen de tolerancia de error; dado que no se alcancen las expectativas de venta planteada se intensificará el marketing digital y físico de los productos.

La acción para tomar cuando se cuente con acceso a nuevos clientes se aumentará la producción e identificar qué es lo que atrajo a los mismos para repetir la formula correcta de venta; la acción a tomar cuando se obtenga una expansión se comprará maquinaria nueva, contratar más personal, exportar la producción y se puede obtener la oportunidad de fabricar nuestra tela.

Diseño:

Cuando se de errores en el material se implementará un sistema computarizado de selección de material antes de llevarse a corte para reducir los fallos.

Las acciones que tomar cuando se aumente la venta del modelo reclamar la exclusividad de la producción, si se ahorra costes se identifica donde se produjo esta reducción para producir más de este modelo y así traer mayor ganancia a la empresa.

Planificación de Producción:

La acción por tomar en la insatisfacción del cliente es pedir respaldo a la competencia para solucionar este riesgo; si existe un proceso de producción se identificará dónde está el problema dando las siguientes soluciones: mantenimiento en tiempos fijos para asegurar su correcto funcionamiento, segundo verificar el correcto uso de la maquinaria por parte del personal por medio de un supervisor para asegurar el cumplimiento de cada rol, o tercero cambiar a máquina computarizada.

Cuando tengo la fidelización de la clientela se mantendrá esta fidelización aumentando su pedido por un 2% adicional de producción sobre su pedido inicial, también ofrecer un producto exclusivo; si optimizo la producción se creará recesos de unos pocos minutos cada cierta cantidad de horas asegurar la jovialidad del empleado; si mejoramos el producto se enfocará por alcanzar este ideal en otros productos de la misma empresa.

Bodega:

Cuando el almacenamiento sea incorrecto se implementará una rotulación para evitar una confusión de modelos; cuando sea error en el mantenimiento del almacenamiento manejar un control ambiental para que el producto no sea desechado.

Si se optimiza el espacio de almacenamiento se aumenta producción de reserva para posibles futuras entregas.

Compras

Cuando se da la insatisfacción del cliente por errores en los materiales aportados por el proveedor se llegará a un acuerdo con el proveedor para que cambie el material o a su vez cambiar de proveedor para asegurar la calidad de la producción.

Si se afianzan alianzas para mutuo beneficio para la mejorara del servicio comprar la misma cantidad de producto por costo menor, o comprar más producto con descuentos por alianza, o a su vez a crédito.

6.2 Objetivos de calidad y planificación

La empresa Jeans Par define sus objetivos de calidad:

- Integrar e implementar las acciones en sus proceso del sistema de gestión de calidad (véase 4.1 y 6.1)
- Implementar 6 nuevos diseños en la elaboración de jeans, con el propósito de superar la demanda en un 10% en el plazo de un año.
- Mejorar la atención en un 10% mediante la instalación de 2 buzones de sugerencia en partes estratégicas de la empresa, con la finalidad de fidelizar clientes en el plazo de un año. Como se evidencia desde la **Tabla 18** a la **Tabla**

24 los costos estarán determinados de acuerdo los procesos a realizarse y al mercado en el cual la empresa participa ya que de manera fija no se determina

costos fijos para el mejoramiento continuo por la misma razón que el mercado es errático y cambiante para el ámbito textil.

- Reducir el tiempo de entrega en un 10% a los distribuidores, mediante la automatización de rutas de entrega en el plazo de 6 meses.
- Reducir en un 15% los defectos en la línea de producción en jeans, en el plazo de un año mediante el programa 5S`s

Tabla 30: Objetivos de calidad

PROGRAMA DE OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA EMPRESA JEANS PAR							
N°	Objetivo	Plazo máx.	Acciones	Recursos	Responsable	Seguimiento	Indicador
1	Incrementar las ventas en un 5% mediante la creación de 2 nuevos canales de distribución, ubicados en las provincias de Tungurahua y Pichincha, en el plazo de un año.	1 año	Crear 2 nuevos canales de distribución	Área Administrativa y financiera	Responsable de departamento de contabilidad	Trimestral	I=n° canales desarrollados/n° canales a desarrollar
2	Integrar e implementar las acciones en sus proceso del sistema de gestión de calidad	6 meses	Realizar auditoria de certificación y auditorías internas Desarrollo de procesos	Consultora externa Área operacional	Gerente Departamento de producción	Trimestral Trimestral	I=autoría de certificación realizadas/ auditoría de certificación programada I=n° autorías internas

							realizadas/n° auditorías internas programadas
3	Implementar 6 nuevos diseños en la elaboración de jeans, con el propósito de superar la demanda en un 10% en el plazo de un año.	1 año	Crear 6 nuevos diseños	Área operacional	Responsable de departamento de producción	Semestral	I = n° instrucciones desarrolladas/n° instrucciones a desarrollar
4	Mejorar la atención en un 10% mediante la instalación de 2 buzones de sugerencia en partes estratégicas de la empresa, con la finalidad de fidelizar clientes en el plazo de un año	1 año	Instalar buzones de sugerencias en partes estratégicas de la empresa	Área administrativa y financiera	Responsable de área	Trimestral	I = se ha desarrollado SI/NO

5	Reducir el tiempo de entrega en un 10% a los distribuidores, mediante la automatización de rutas de entrega en el plazo de 6 meses.	6 meses	Contratar a una empresa de formación y capacitación	Gerencia Área Administrativa y financiera	Gerente Responsable de área	Trimestral	I = n° personal formado/ n° total de trabajadores
6	Reducir en un 15% los defectos en la línea de producción en jeans, en el plazo de un año mediante el programa 5S`s	1 año	Mantenimiento de la maquinaria semestralmente	Área Operacional	Responsable de departamento de producción.	Semestral	I = se ha desarrollado SI/NO

Fuente: Paredes Jonathan, (2021)

6.3 Planificación y control de cambios

La planificación de diseños de este sistema de gestión de calidad se forma por lineamientos establecidos en este manual, son en base a los procesos de investigación, para más detalles se evaluó cualitativamente en base a la norma ISO 9001:2015 para su posterior descripción en un FODA, para desarrollar matrices que detallan las actividades y controles necesarios para lograr los diferentes procesos que cumplen con los requisitos de calidad. El personal es responsable de realizar su labor bajo los parámetros de los procedimientos que se establecieron, para lograr el cumplimiento de la política de calidad y objetivos dispuestos.

7. SOPORTE

7.1 Recursos

JEANS PAR determina y suministra los recursos, personal e infraestructura necesarias para el establecimiento, mantenimiento, implementación y mejora continua del sistema de gestión de calidad. Considerando que:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes
- Las necesidades por obtener de los proveedores externos

7.2 Competencia

JEANS PAR establece la capacidad necesaria de aquellas personas que ejecutan, bajo revisión un trabajo que afecta al ejercicio y empuje del sistema de gestión de calidad.

Estas personas han de ser competentes, bajo formación, capacitación o experiencia apropiada.

Corte

En la **Tabla 31** se da una muestra la competencia – responsabilidad del área de corte.

Tabla 31: Responsabilidades – Corte

PROCESO - MAQUINARIA: Cortadora			
Operación: Corte		ENCARGADO:	
PRODUCTO: TELA CORTADA		FICHA:	
MATERIAL: Tela India Rígida 12,6		FECHA:	
TAREA	**OPERACIÓN**		
	Completa	**Incompleta**	**No Realizada**
Revisión de la orden de producción.			
Revisión de la tela.			
Doblar la tela sobre la mesa (los rollos de tela dependen de la cantidad a producir, ya que de cada rollo salen 100 pantalones).			
Trazado de moldes sobre la tela.			
Corte de las piezas realizadas anteriormente.			
Separado de las piezas.			

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Armado

En la **Tabla 32** se da una muestra las competencias y responsabilidades del área de armado.

Tabla 32: Responsabilidades – Armado

PROCESO - MAQUINARIA: Recta, Empretinadora			
Operación: Armado		ENCARGADO:	
PRODUCTO: Pantalón Armado		FICHA:	
MATERIAL: Tela India Rígida 12,5		FECHA:	
TAREA	**OPERACIÓN**		
	Completa	**Incompleta**	**No Realizada**
Revisión de orden de producción.			
Revisión de insumos.			
Revisión de corte ejecutado.			
Clasificado y ordenado de las 8 piezas cortadas.			
Pegar el cierre en la parte delantera del pantalón.			
Del modelo escogido como primer paso damos forma al pantalón uniendo las partes delanteras con traseras.			
Posteriormente se empretinan.			
Se realiza las vastas.			

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Tracado y Ojal

En la **Tabla 33** se muestra la responsabilidad y competencias del área de Tracado y ojalado

Tabla 33: Responsabilidades - Tracado y Ojal

PROCESO - MAQUINARIA: Ojaladora, Atracadora			
Operación: Tracado y Ojal		ENCARGADO:	
PRODUCTO: Pantalon Tracado		FICHA:	
MATERIAL: Tela India Rígida 12,5		FECHA:	
TAREA	**OPERACIÓN**		
	Completa	**Incompleta**	**No Realizada**
Revisión de la materia prima.			
Ordenado de las piezas armadas.			
Realización del tracado en cada pantalón			
Realización de ojales			

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Manualidades

En la **Tabla 34** se muestra la responsabilidad y competencias del área de manualidades

Tabla 34: Responsabilidades – Manualidades

PROCESO - MAQUINARIA: Manualidades			
Operación: Manualidades		ENCARGADO:	
PRODUCTO: Pantalón		FICHA:	
MATERIAL: Tela India Rígida 12,5		FECHA:	
TAREA	**OPERACIÓN**		
	Completa	**Incompleta**	**No Realizada**
Revisión de orden			

Revisión de insumos			
Colocar jeans sobre la mesa de trabajo			
Comenzar la colocación de apliques en cada uno de los jeans.			

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Lavado

En la **Tabla 35** se muestra la responsabilidad y competencias del área de Lavado.

Tabla 35: Responsabilidades – Lavado

PROCESO - MAQUINARIA: Recta, Empretinadora			
Operación: Lavado		ENCARGADO:	
PRODUCTO: Pantalón Armado		FICHA:	
MATERIAL: Tela India Rígida 12,5		FECHA:	
TAREA	**OPERACIÓN**		
	Completa	**Incompleta**	**No Realizada**
Revisar orden.			
Revisar cantidad.			
Revisar manual.			
Clasificación por tallas y colores que se desea hacer.			
Envío de prendas a la empresa de lavado.			

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

Planchado

En la **Tabla 36** se muestra la responsabilidad y competencias del área de Planchado

Tabla 36: Responsabilidades – Planchado

PROCESO - MAQUINARIA: Plancha			
Operación: Planchado		ENCARGADO:	
PRODUCTO: Pantalón Planchado		FICHA:	
MATERIAL: Tela India Rígida 12,5		FECHA:	
TAREA	**OPERACIÓN**		
	Completa	**Incompleta**	**No Realizada**
Revisión de Lavado			
Una vez con los jeans terminados, se procede a cortar los hilos sobrantes de cada pantalón.			
Consecutivamente se instala la plancha			
Se verifica el tipo de tela			
Se llena el compartimiento de vapor			
Se enciende la plancha y se ajusta a temperatura media 30°C			
Se plancha los bolsillos y la pretina.			
El resto del pantalón se plancha a una raya, o dependiendo el modelo.			

Fuente: *Paredes Jonathan*, (2021)

7.3 Concienciación

JEANS PAR se cerciora que el personal que realiza el trabajo de control de la empresa tome conciencia de:

- ❖ La política de calidad
- ❖ Los objetivos de calidad planteados
- ❖ Su contribución a la eficiencia del sistema de gestión
- ❖ Las repercusiones en el incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad

7.4 Comunicación

Aquellos aspectos por comunicar tanto interna como externamente, que se contemplan definidos en este manual y en los procedimientos documentados que forman este sistema de gestión de calidad. Dicha comunicación debe contemplar:

- ¿Qué comunicar?
- ¿Cuándo comunicar?
- ¿Cómo comunicar?
- ¿A quién comunicar?
- ¿Quién comunica?
- **Tabla 37:** Matriz de Comunicación

CONFECCIONES JEANS PAR	**Matriz de Comunicación**			**Fecha de edición**
Fecha revisión del documento				
¿Quién lo comunica?	**¿Qué se comunica?**	**¿A quién se comunica?**	**¿Cómo se comunica?**	**¿Cuándo se comunica?**
Encargado Administrativo	Órdenes de producción	Encargado Área de Producción	Órdenes de Producción	Al realiza un pedido
	Órdenes de Pago		Memos	realizar pagos
	Entrega de insumos		Cheques	

	Verificación de productos			

Fuente: *Paredes Jonathan,* (2021)

8. OPERACIONES

8.1 Planificación y control operacional.

JEANS PAR contempla ya planificados y desarrollados aquellos procesos necesarios para la correcta fabricación del producto y la correcta prestación del servicio según lo definido en el apartado 4.4.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

En la investigación en la **tabla 1** en su sección de planificación comercial se encuentra definidas las actividades para:

- Realizar la comunicación con el cliente
- Determinan los requisitos de los productos y servicios
- Revisar los requisitos de productos y servicios
- Realizar modificaciones en los requisitos de los productos y servicios

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

En el diseño del producto se desarrolla en la **tabla 1** en su sección de diseño asegurando las necesidades y expectativas de los clientes sean incorporadas en las propuestas de nuevos modelos

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

En la investigación en la **tabla 1** en su sección de compras se encuentra definidas las actividades para:

- Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.
- Comunicar a los proveedores externos los requisitos.
- Realizar los controles o inspecciones a los procesos, productos o servicios solicitados.
- Seleccionar y evaluar a los proveedores externos.

8.5 Producción y provisión del servicio.

En la investigación en la **tabla 1** en su sección de planificación se encuentran definidas las actividades para:

- Asegurarse que los cortes de textiles sean correctos.
- Determinar que el armado en partes de los cortes.
- Asegurarse la correcta realización del tracado y de sus ojales.
- Realizar las manualidades correctamente sobre el pantalón.
- Asegurarse que el pantalón esté lavado correctamente.
- Determinar que el pantalón esté planchado y su corte haya sido correcto.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

En la investigación en la **tabla 1** en su sección de planificación se encuentra definida las actividades de inspección y liberación anteriores a la entrega de los productos al departamento de distribución.

8.7 Control de las salidas no conformes.

JEANS PAR realiza el retorno de la prenda textil que no cuenta con la conformidad del cliente.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades

JEANS PAR da continuidad da a todos sus procesos de cadena de valor desde el comienzo del sistema de producción (recepción de materia prima) y atravesando cada una de las fases que conlleva a la conformación de la prenda de vestir, la cual cumple con los más altos cuantificaciones técnicas y los amplios parámetros de los procesos de control de calidad.

9.1.2 Satisfacción del Cliente

JEANS PAR mantiene como uno de los compromisos más importantes la satisfacción integra de sus clientes al adquirir el producto, para lo cual realiza un seguimiento a sus clientes más fieles, así tomará en cuenta sus percepciones para la mejora continua.

9.1.3 Análisis y evaluación

JEANS PAR da seguimiento a sus procesos de mejora continua mediante el análisis y la evaluación de datos adquiridos de los controles de: calidad, producción, y ejecución, de objetivos planteados por la gerencia, considerando que su ejecución debe desempeña lo planificado de manera eficaz y eficiente, de igual forma la empresa se

mantendrá evaluando los riesgos y el desempeño de los proveedores externos al prestar sus servicios a la empresa, todo en aras de la mejora continua del proceso productivo y el producto final.

9.2 Auditorías Internas.

La empresa **JEANS** PAR mantendrá la metodología de la mejora continua y en un lapso de seis meses para la recopilación de datos de los procesos de producción para que alimente de manera constante el SGC.

Es conforme con:

- Nuestros propios requisitos.
- Los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

❖ Su implementación, mantenimiento y evolución serán continuos con las nuevas tendencias productivas y tecnológicas.

9.3 Revisión por la dirección.

La gerencia general de **JEANS PAR** revisa el sistema de gestión de calidad para cerciorarse de su cumplimiento, adecuación, eficacia, conveniencia y alineación continuas con la dirección estratégica de la empresa.

La gerencia consiente de obtener la retroalimentación adecuada de las partes interesada con el fin de obtener no conformidades y las debidas acciones correctivas dando así resultados que permitirán medir el progreso del SGC. Todo lo ya mencionado con aras de buscar las mejores oportunidades para la mejora continua del proceso productivo.

10. MEJORA

10.1 Generalidades.

JEANS PAR selecciona cuidadosamente las oportunidades de mejora y efectúa acciones de mejora para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente. Estas deben incluir:

- Mejorar los productos para cumplir con los requisitos del cliente, así como considerar las necesidades y expectativas.
- Corregir y prevenir, así también reducir efectos no deseados
- Mejorar el desenvolvimiento y eficiencia del sistema de gestión de calidad.

10.1.1 No conformidades y acciones correctivas.

JEANS PAR contempla que no siempre el cliente podrá estar satisfecho, por lo cual, se hará el retorno de la prenda y un cambio que se adapte a la necesidad del cliente, comprometidos en buscar el origen de la insatisfacción para en búsqueda de una mejora continua del producto, además, se implementarán acciones necesarias para evitar la recurrencia en esta inconformidad teniendo un seguimiento continuo del mercado en la actualización constante de los riesgos y oportunidades. Se adjunta evidencia de dicho proceso en Anexo 7

10.2 Mejora continua.

JEANS PAR mejora continuamente la adecuación, conveniencia y eficacia del sistema de gestión de la calidad y de sus productos, tomando siempre las opiniones de las partes

interesadas, para la corrección de errores o inconformidades generadas de ser el caso de continuar con inconformidades la empresa tomará acciones inmediatas para corregir y controlar las mismas. La empresa mantendrá un registro de datos históricos para tener un punto de referencia para la mejora del SGC y del proceso productivo.

Tabla 38: Cronograma

CRONOGRAMA																																			
Año	2020								2021																											
Mes	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
Semana / Proceso	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de la intención de proyecto a la gerencia	X																																		
Coordinación de ejecución		X	X																																
PRIMERA FASE																																			
Diagnóstico de la situación actual				X	X	X	X	X	X																											

- Descripción del diagnóstico							X	X	X																												
SEGUNDA FASE																																				
Herramientas de gestión									X	X																										
- Desarrollo de hojas de verificación										X	X																									
- Desarrollo de matrices de procesos												X	X	X																						

TERCERA FASE																																						
Plan de implementación														X	X	X	X																						
- Desarrollo del manual SGC																		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Paredes J*onathan*, (2021)

Todos los costos incurridos en el presente estudio estarán a cargo de la empresa auspiciante, se pretenderá utilizar recursos que la misma empresa disponga para minimizar hasta convertirlos en gastos ya proporcionados por la empresa.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Al diagnosticar bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015 se observó que la situación actual de la empresa no cumple con procesos clarificados de producción como se evidenció en el diagnóstico inicial no cuenta con una norma estandarizada, además tanto empleados como empleadores les falta capacitación, retrasando su proceso de producción textil limitando el avance en las metas planteadas como empresa.

- De los datos obtenidos se podrá determinar mediante herramientas de diagramación de procesos el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para desarrollar un proceso de mejora continua a todo el aparato productivo de la empresa JEANS PAR.

- Se constató que la empresa JEANS PAR desarrolló un diseño de manual cumpliendo la normativa ISO 9001:2015 que establece un sistema de gestión de calidad con control de tiempos en sus procesos siendo idóneo para la producción textil de la empresa JEANS PAR.

Recomendaciones

- Se debe mantener una exhaustiva mirada de diagnóstico bajo la normativa ISO 9001:2015 para el correcto funcionamiento de cada uno de los procesos productivos de la empresa JEANS PAR, para mantener en cumplimiento la mejora continua y su compromiso de calidad.
- Se solicita continuar el desarrollo a los procesos de auditoría, revisión y análisis plasmados en el manual de sistema de gestión de calidad de forma constante formando en los empleadores y empleados el hábito de la mejora continua, volviéndolo imperativo en las actividades de la empresa.
- Se recomienda implementar el manual de calidad desarrollado para la empresa JEANS PAR y mantener su actualización al día con la normativa actual bajo la realidad del mercado a ejecución.

Bibliografía

Arellano, H., 2017. *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*., vol. 3.

Becerra, Angel Francisco, Andrade, Adrian Manuel y Díaz, Lidia Inés. 2019. *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación.* Otavalo: INIE, 2019.

Gumucio, R.L., 2005. *La Calidad Total En La Empresa Moderna. Perspectivas*, vol. 8, no. 2, pp. 67–81. ISSN 1994-3733.

Gutiérrez Pulido, H., 2009. *Control Estadístico De Calidad Y Seis Sigma*. México D.F.: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.

Gutiérrez Pulido, H., 2010. *Calidad Total Y Productividad. En H. G. Pulido, Calidad Total Y Productividad* (Pág. 363). México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V

León-Ramentol, C.C., Menéndez-Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I.P., López-Estrada, B., García-González, M.C. Y Fernández-Torres, S., 2018. *Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas*. Revista Archivo Médico de Camagüey, vol. 22, no. 6, pp. 843–857. ISSN 1025-0255.

López, Paloma. 2016. *Herramientas para la mejora de la calidad. España*: FC Editorial, 2016.

Nicolalde, L. 2017. *Sector Textil; Micronegocio; Economía; Crecimiento*. Quito.

Nicolalde, L., 2016. *Análisis Del Sector Textil Ecuatoriano Y El Aporte Que La Creación De Nuevas Empresas Le Pueden Dar A Su Crecimiento. S.l.*: s.n.

Organización Internacional del Trabajo. 2017. *La Industria Textil: Historia y Salud y Seguridad* V. III. [aut. libro] Leon Warshaw. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2017.

Sánchez, David. 2020. *Análisis FODA o DAFO*. Madrid: CEDRO, 2020

Torres, Andrés y Lavayen, Marcos Guillermo. 2017. *Diseño de un sistema de calidad según las Normas ISO 9001:2015 para una Empresa Textil de la cuidad de Guayaquil.* Guayaquil: s.n., 2017.

ANEXOS

Anexo 1: Corte

Fuente: Paredes Jonathan, 2021

Anexo 2: Compras

Fuente: Paredes Jonathan, 2021

Anexo 3: Tracado y Ojal

Fuente: Paredes Jonathan, 2021

Anexo 4:Armado

Fuente: Paredes Jonathan, 2021

Anexo 5:Planchado

Fuente: Paredes Jonathan, 2021

Anexo 6:Terminado

Fuente: Paredes Jonathan, 2021

Anexo 7: Producto Final

Fuente: Paredes Jonathan, 2021

Anexo 8:Bodega

Fuente: Paredes Jonathan, 2021

Pelileo, 25 de febrero del 2022

Universidad Tecnológica Indoamérica

Presente. -

De mi consideración:

Yo Sr. Jesús Bolívar Paredes Gallegos en mi calidad de Gerente Propietario de la Empresa Jeans Pars ubicada en el cantón Pelileo.

Me siento muy satisfecho con la propuesta metodológica del estudiante Paredes Sánchez Jonathan Vladimir con el tema: “DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA “JEANS PAR” UBICADA EN LA CIUDAD DE PELILEO”, la tesis cumple con los requerimientos que se solicitó en la empresa, y se tomara en cuenta el diseño del sistema de gestión de calidad para en un futuro realizar su implementación.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Jesús Paredes
Gerente Propietario