



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS

## **TESIS DE GRADO**

Previo a la obtención del Título de:

**INGENIERO DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA  
BALONES GUZMÁN “Gama” DE LA CIUDAD DE  
RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**

**EDISON PABLO VILLACÍS NARANJO**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2014**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema, **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA BALONES GUZMÁN “Gama” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO”**, previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, desarrollado por el señor Edison Pablo Villacís Naranjo, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su aprobación.

---

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra  
**DIRECTOR DE TESIS**

---

Ing. Hernán Vinicio Villa Sánchez  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL DE TESIS**

### **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Edison Pablo Villacís Naranjo, estudiante de la Escuela de Ingeniería de Empresas de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y de los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

EDISON PABLO VILLACÍS NARANJO

## **DEDICATORIA**

Este trabajo dedico a mis padres Absalón Hernando Villacís Monar y Emma Irene Naranjo García, quienes siempre confiaron en mí, a pesar de la distancia han estado a mi lado brindándome la confianza, el apoyo y amor incondicional en los momentos buenos y sobre todo en los difíciles del transcurso de mi carrera, por ser ejemplo de esfuerzo, superación y dedicación.

EDISON PABLO VILLACÍS NARANJO

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a mis padres por darme el don de la vida por todas las bondades y bendiciones que recibo en el día a día

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería de Empresas por haberme dado la oportunidad de formarme como persona y profesional.

Mis más sinceros agradecimientos a los Ingenieros Giovanni Javier Alarcón Parra y Hernán Vinicio Villa Sánchez, por sus conocimientos impartidos en el desarrollo de la Norma ISO 9001:2008, por su paciencia dedicación y amistad.

A la empresa Balones Guzmán “Gama”, por haberme dado la posibilidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica, y por su ayuda absoluta en de desarrollo de mi trabajo de grado.

EDISON PABLO VILLACÍS NARANJO

## **RESUMEN**

Se plantea un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para Balones Guzmán “Gama” debido que esta organización no tiene un sistema de gestión para una planeación formal y documentada, que le permita obtener evidencia de los esfuerzos que la fábrica realiza para asegurar la calidad de sus procesos, productos y servicios.

El objetivo principal de esta investigación es “Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que permita elevar la satisfacción de los clientes de Balones Guzmán “Gama” a través del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008”.

Para recabar información sobre la situación actual de la empresa se aplicó la metodología de investigación cualitativa y cuantitativa mediante la aplicación de encuestas dirigidas a los colaboradores de la organización y clientes; el tipo de investigación que se aplicó es documental y de campo con el objeto de verificar la información obtenida.

El resultado de este trabajo es un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la empresa Balones Guzmán “Gama”.

Al aplicar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 permite que la empresa alcance estándares de calidad para que la organización sea más eficiente y eficaz en sus procesos tanto operativos, administrativos como de apoyo, elevando la satisfacción de los clientes.

## **ABSTRACT**

A quality-management system according to the NORM ISO 9001:2008 was planted at Balones Guzmán for a formal and written planning in order to get evidence of the efforts that factory does to secure the processes, product and services quality.

This investigation objective is to design a quality-management system to increase the customer's satisfaction at Balones Guzmán Gama by means of the norm ISO 9001:2008 requirement accomplishment.

The qualitative and quantitative investigation methodology was used to gather information about current enterprise current through surveys applied to organization team players and customers. Written and field trip investigation were used verify the information.

The result of this work is a quality management system based on the Norm iso 90001:2008 for the enterprise mentioned above.

By applying this system, the Enterprise will be able to get quality standards, so that it can become more efficient and effective in its operational, administrative and support processes, increasing the customer's satisfaction.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada .....	I
Certificación del tribunal .....	II
Certificado de responsabilidad .....	III
Dedicatoria .....	IV
Agradecimiento.....	V
Resumen .....	VI
Abstract.....	VII
Índice de contenido .....	VIII
Índice de tablas .....	XII
Índice de gráficos .....	XIII
Índice de anexos .....	XIII
Capítulo I: problema .....	1
1.1 Antecedente del problema .....	1
1.1.1 Formulación del problema .....	1
1.1.2 Delimitación del problema.....	1
1.2 Objetivos .....	1
1.2.1 Objetivo general.....	1
1.2.2 Objetivos específicos .....	1
1.3 justificación de la investigación.....	2
Capítulo II: marco teórico .....	3
2.1 Administración.....	3
2.2 Proceso administrativo.....	3
2.2.1 Planeación .....	3
2.2.2 Organización .....	4
2.2.3 Dirección.....	4
2.2.4 Control .....	4
2.3 Diagnóstico organizacional.....	4
2.4 Procedimientos de diagnóstico organizacional.....	5
2.5 Evolución de la calidad .....	5
2.6 Gurús de la calidad .....	6
2.7 Calidad .....	14
2.8 Calidad según la Norma ISO 9000 .....	14

2.9 Costos de calidad .....	14
2.10 Aseguramiento de la calidad .....	14
2.11 Planificación de la calidad .....	15
2.12 Proceso para la recolección de datos de un sistema de calidad .....	15
2.13 Gestión de la calidad .....	15
2.14 Cuatro eras de la gestión de la calidad.....	16
2.15 ISO .....	17
2.16 Norma ISO 9000 .....	17
2.17 Familia de Normas ISO 9000 .....	17
2.18 ISO 9001:2008.....	18
2.19 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos (iso 9001:2008) .....	18
2.20 Política de calidad .....	19
2.21 Mejora continua .....	19
2.22 Ciclo de la mejora continúa .....	20
2.23 Manual de calidad .....	20
2.24 Planificación .....	21
2.25 Gestión de los recursos .....	21
Capítulo II: marco metodológico .....	22
3.1 Idea a defender.....	22
3.2 Tipos de investigación .....	22
3.2.1 Tipos de estudios de investigación .....	22
3.3 Diseño de la investigación .....	23
3.4 Métodos, técnicas e instrumentos .....	28
3.4.1 Método:.....	28
3.4.2 Técnicas: .....	28
3.4.3 Instrumentos: .....	29
3.6 Población y muestra.....	29
Capitulo IV .....	38
4.1 Análisis e interpretación de los resultados .....	38
4.1.1 Diagnóstico situacional.....	38
4.1.1.1 Análisis de documentación .....	38
4.1.1.1.1 Factores externos .....	38
a) Político.....	38

b) Económico .....	38
c) Social .....	39
d) Tecnológico .....	39
4.1.1.1.2 Factores internos .....	39
a) Área administrativa.....	39
b) Talento humano .....	40
c) Producción .....	40
d) Ventas .....	41
4.1.2 Levantamiento de información .....	41
4.1.3 Análisis e interpretación de datos.....	41
4.1.3.1 Encuesta aplicada al área administrativa (anexo 1).....	41
4.1.3.2 Encuesta aplicada al personal operativo (anexo 2).....	44
4.1.3.3 Encuesta aplicada al cliente externo .....	51
4.2 Propuesta.....	56
4.2 1. Objeto y campo de aplicación.....	56
4.2 1.1 Generalidades.....	56
4.2 1.2 Aplicación.....	56
4.2.2 Referencias normativas.....	56
4.2.3 Términos y definiciones.....	56
4.2.4 Sistema de gestión de la calidad .....	58
4.2.4.1 Requisitos generales .....	58
4.2.4.2 Requisitos de la documentación .....	58
4.2.4.2.1 Generalidades.....	58
4.2.4.2.2 Manual de calidad .....	60
4.2.4.2.3 Control de registros.....	60
4.2.4.2.4 Control de registros de calidad .....	60
4.2.5. Responsabilidad de la dirección .....	60
4.2.5.1 Compromiso de la dirección .....	60
4.2.5.2 Enfoque la cliente .....	60
4.2.5.3 Política de calidad.....	61
4.2.5.4 Planificación.....	61
4.2.5.4.1 Objetivos de calidad.....	61
4.2.5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad.....	61

4.2.5.4 Responsabilidad autoridad y comunicación .....	61
4.2.5.4.1 Responsabilidad y autoridad .....	61
4.2.5.4.2 Representante de la dirección .....	61
4.2.5.4.3 Comunicación interna .....	62
4.2.5.6 Revisión por la dirección .....	62
4.2.5.6.1 Generalidades.....	62
4.2.5.6.2 Información de entrada por la revisión .....	62
4.2.5.6.3 Resultados de la revisión .....	62
4.2.6. Gestión de recursos .....	62
4.2.6.1 Provisión de recursos .....	62
4.2.6.2 Recursos humanos .....	63
4.2.6.2.1 Generalidades.....	63
4.2.6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia .....	63
4.2.6.3 Infraestructura .....	63
4.2.6.4 Ambiente de trabajo .....	63
4.2.7. Realización del producto .....	63
4.2.7.1 Planificación de la realización del producto .....	63
4.2.7.2 Procesos relacionados con el cliente.....	64
4.2.7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	64
4.2.7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el productos.....	64
4.2.7.2.3 Comunicación con el cliente.....	64
4.2.7.3 Diseño y desarrollo .....	64
4.2.7.4 Compras .....	65
4.2.7.4.1 Proceso de compras .....	65
4.2.7.4.2 Información de la compra .....	65
4.2.7.4.3 Verificación de los productos comprados.....	65
4.2.7.5 Producción y prestación del servicio .....	65
4.2.7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio .....	65
4.2.7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio.....	66
4.2.7.5.3 Identificación y trazabilidad .....	66
4.2.7.5.4 Propiedad del cliente.....	66
4.2.7.5.5 Preservación del producto.....	66
4.2.7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición .....	66

4.2.8 Medición análisis y mejora.....	66
4.2.8.1 Generalidades.....	66
4.2.8.2 Seguimiento y medición .....	67
4.2.8.2.1 Satisfacción del cliente .....	67
4.2.8.2.2 Auditoría interna.....	67
4.2.8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.....	67
4.2.8.2.4 Seguimiento y medición del producto .....	67
4.2.8.2 Control de producto no conforme.....	67
4.2.8.3 Análisis de datos .....	67
4.2.8.4.1 Mejora continua .....	68
8.4.2 Acción correctiva.....	68
4.2.8.4.3 Acción preventiva.....	68
9. Verificación de cumplimiento del sistema de gestión de calidad.....	69
Conclusiones .....	84
Recomendaciones .....	85
Bibliografía.....	86
Lincografía .....	87
Anexos .....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

No	TÍTULO	Pág.
1:	Diseño de la investigación .....	23
2:	Población y muestra.....	29
3:	Lista de cliente de Balones Guzmán “Gama”.....	30
4:	Encuesta aplicada al personal operativo .....	44
5:	Encuesta aplicada al cliente externo .....	51
6:	Requisitos de la documentación .....	59
7:	Verificación de cumplimiento del sistema de gestión de calidad.....	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

No	TÍTULO	Pág.
1:	Mejora continua del sistema de gestión de la calidad.....	19
2:	Ciclo de la mejora continua .....	20

## ÍNDICE DE ANEXOS

No	TÍTULO	Pág.
1:	Levantamiento de procesos.....	89
2:	Encuesta información empresa .....	137
3:	Encuesta gerente .....	139
4:	Encuesta talento humano .....	141
5:	Encuesta clientes.....	144
6:	Manual de calidad.....	146
7:	Plan de calidad.....	243

## **CAPITULO I: PROBLEMA**

### **1.1 ANTECEDENTE DEL PROBLEMA**

En la actualidad las organizaciones han dado un cambio radical, en cuanto al desarrollo de sus actividades diarias, se encuentran frente a un consumidor diferente capacitado, mejor informado y exigente. Esto obliga al cambio de la matriz productiva de las empresas, exige a cumplir estándares internacionales de calidad.

Balones Guzmán "Gama" no cuenta con un sistema de gestión de calidad por lo que, en la empresa no hay una planeación formal y documentada, no existe evidencia de los esfuerzos que la fábrica realiza para asegurar la calidad de sus procesos y servicios.

#### **1.1.1 Formulación del problema**

¿Un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa Balones Guzmán "Gama" de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo "asegurará" la satisfacción del cliente?

#### **1.1.2 Delimitación del problema**

La presente investigación se realizará en el Empresa de Balones Guzmán "Gama" ubicada en la ciudad de Riobamba y comprenderá entre el periodo 2013 - 2014

### **1.2 OBJETIVOS**

#### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la Empresa Balones Guzmán "Gama" de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, en el periodo 2013 - 2014

#### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la organización.
- Reunir información necesaria sobre procesos, gestión y compromiso que se desarrollan en la Empresa balones Guzmán "Gama"
- Construir un sistema de documentación de acuerdo a lo establecido en la ISO 9001:2008, para la Empresa Balones Guzmán "Gama".

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La Empresa Balones Guzmán "Gama" necesita incrementar su aptitud para dar respuestas a los requisitos de competitividad en un contexto internacional globalizado, lo que requiere pensar en el cliente y sus necesidades, aprender a diferenciarse y asociarse para competir, para lo cual es preciso desarrollar y certificar sistemas de gestión de calidad.

Hace algunos años sólo requerían sistemas de gestión que actuaban casi exclusivamente sobre los aspectos económicos, financieros y administrativos de su operación. Sin embargo, a la luz de la creciente competitividad, de la inclusión en redes empresariales o asociativas e inclusive la integración a nuevas cadenas de valor, se evidencia la necesidad de gestionar otros aspectos del negocio que pasaron a tener tanta importancia como aquéllos.

Indudablemente, la implementación de normas de calidad en la Empresa Balones Guzmán constituirá un verdadero reto para su gestión, ya que involucra un proceso de cambio en la estrategia empresarial, en la manera de analizar el mercado, en el compromiso con la gestión de la calidad, en la planificación y desarrollo del capital humano, en la generación de alianzas con proveedores, en el manejo eficiente de la información, en la gestión orientada hacia el cliente y en la continua formalización, actualización y mejora de las estrategias y planes; aspectos todos que exigen un sustancial cambio en la forma de concebir los negocios y de gestionar las empresas.

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, que guía las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica, coordinada y que asegura la satisfacción del cliente a bajos costos para la calidad

Los beneficiarios de este proyecto serán todos los miembros que conforman Balones Guzmán "Gama", con el diseño de un sistema de gestión de calidad facilitará a la empresa conseguir los objetivos planeados, añadir valor a su producto viéndose repercutido en la satisfacción de sus clientes y con ello conseguir ventajas competitivas que le diferencie de su competencia.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Administración**

Wilburg Jiménez Castro define a la administración como: “Ciencia compuesta por principios, técnicas y prácticas cuya, aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, por medio de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no se puede lograr”.

Por su parte Fremont E. Kast dice que la administración “Es la coordinación de hombre y recursos materiales para el logro de objetivos organizativos”, lo que se logra a partir de cuatro elementos:

- Dirección hacia los objetivos
- Por medio de la gente
- Mediante técnicas
- Dentro de una organización

La mayoría de autores definen administración como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar objetivos organizacionales preestablecidos (Rodríguez S. H., Administración: Teoría, procesos, áreas funcionales y estrategias para la competitividad 2a Ed, (2008))

### **2.2 Proceso administrativo**

Es el instrumento teórico básico del administrador profesional que le permite comprender la dinámica del funcionamiento de una empresa. Sirve para diseñarla, conceptualizarla, manejarla, mejorarla, etc. El proceso administrativo da la metodología de trabajo consistente para organizar una empresa y facilitar su dirección y control. (Rodríguez S. H., Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad 2a Ed)

#### **2.2.1 Planeación**

Es la proyección impresa de la acción, toma en cuenta información pasada de la empresa, y de su entorno, lo cual permite organizarla, dirigirla y medir su desempeño total y de sus miembros, a través de controles que comparan lo planeado con lo realizado.

La planeación consiste en fijar los objetivos, las políticas, las normas, procedimientos, programas y presupuestos. Contesta a la pregunta: ¿Qué y cómo se va hacer? (Rodríguez S. H., Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad 2da ed, (2008))

### **2.2.2 Organización**

Es la acción administrativa-técnica de dividir las funciones por áreas, departamentos, puestos, jerarquías, conforme a la responsabilidad delegada, definida y expresada en los organigramas, manuales y descripción de puestos. Así como a las relaciones de comunicación formal entre las unidades o áreas, responde a la pregunta **¿Quién lo va hacer? ¿De qué es responsable?** (Rodríguez s. H., (2008))

### **2.2.3 Dirección**

Es la acción de conducción de la organización y sus miembros hacia las metas, conforme a las estrategias, el liderazgo adecuado y los sistemas de comunicación y motivación requerida por la situación o nivel de desempeño. (Rodríguez S. H., Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad 2a Ed, (2008))

### **2.2.4 Control**

Es la acción administrativa técnica de evaluar los resultados de una empresa o institución conforme a lo planeado y a los elementos de medición para determinar el estado de desempeño y la acción respectiva correspondiente. (Rodríguez S. H., (2008))

## **2.3 Diagnostico organizacional**

El diagnostico organizacional constituye una descripción, una explicación hecha por el observador, del operar de una organización determinada. Esta explicación deber ser capaz de dar cuenta adecuadamente del operar de la organización, es decir, permitir que otro observador pueda ser testigo, en un ámbito de experiencia del funcionamiento organizacional descrito. (Rodríguez D. , Diagnóstico Organizacional 6a Ed, (2005))

## **2.4 Procedimientos de diagnóstico organizacional**

Un enfoque adecuado para realizar el diagnóstico es; plantear un procedimiento basado en la madurez de las capacidades que se quiere diagnosticar, vale decir: la aptitud, el talento y la cualidad que dispone la organización para el buen ejercicio de las actividades en la situación futura deseada. Otro elemento importante para el planteamiento del procedimiento, es que este debe ser concebido bajo un enfoque sistémico, es decir, el sistema debe estar compuesto por subsistemas que cubran el propósito del diagnóstico, los cuales son interdependientes y en conjunto están diseñados para cumplir un objetivo común y que mediante un subsistema de control se realiza la retroalimentación al sistema como un todo y que nos permitirá implantar un esquema de mejoramiento continuo. (Ugarte, (2009))

## **2.5 Evolución de la calidad**

En la época artesanal los trabajos de manufactura en la época pre-industrial como eran prácticamente labores de artesanía, tenían mucho que ver con la obra de arte. El artesano ponía todo su empeño en hacer lo mejor posible cada una de sus obras cuidando incluso que la presentación del trabajo satisficiera los gustos estéticos de la época, dado que de la perfección de su obra dependía su prestigio artesanal.

A medida que en la Edad Media surgieron los gremios, las normas de calidad se hicieron más explícitas. Esto pretendía, por un lado, garantizar la conformidad de los bienes que se entregaban al cliente, y por el otro, mantener en algunos grupos de artesanos la exclusividad de elaborar ciertos productos.

El establecimiento de ciertas normas favoreció el desarrollo de la industria, pero su inflexibilidad empezó a actuar como un freno a la innovación, ya que inhibía cualquier proceso de mejora que implicara no cumplir con la norma. Esto último fue reforzado por los citados monopolios artesanales. (Maldonado, (2013))

Desde la segunda guerra mundial hasta la década de los 70 en Occidente y Estados Unidos la calidad se basa en la inspección del producto final pues el mercado lo absorbe todo y la calidad se concentra en la no-existencia de problemas.

Por el contrario en Japón se inician los nuevos conceptos de la calidad, Deming establece el control de calidad estadístico y Juran introduce el concepto de calidad total. Las novedades que se introducen son la implicación de los departamentos y empleados,

se empieza a escuchar al consumidor introduciendo sus especificaciones en la definición de los productos.

Con la crisis del petróleo de los años 70 y el inicio de la globalización de los mercados el consumidor tiene mucha más información a la vez que los mercados empiezan a saturarse, Estados Unidos pierde el liderazgo frente a Japón.

A principio de los 80 las empresas empiezan a considerar que la calidad no es solo esencial en sus aspectos técnicos de forma que se introduce también en la gestión, pero no es hasta enero de 1988 cuando se constituye en Estados Unidos el premio Malcolm Baldrige a la calidad, dando gran énfasis a los sistemas de información y análisis así como al cliente y su satisfacción. (interguías, (2010))

## **2.6 Gurús de la Calidad**

### **a) JOSEPH M. JURAN**

Las definición de calidad de Juran es adecuación para el uso. Lo utiliza en el contexto de que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso del producto o servicio. Juran aplico a la calidad dos significados diferentes características y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de la trilogía de la calidad (Juran 1986).

Juran también contemplo el concepto del cliente interno, relacionado con una organización de más de una persona. Los clientes internos eran individuos que provenían de procesos descendentes. Esto significa que el concepto podría ser aplicado al producto físico o solo al flujo de información. Cada cliente ascendente tenía especificaciones que debía ser cumplidas por suministradores descendentes y todos estos clientes internos trabajan para satisfacer a los cliente externos. El análisis del proceso ayudaría, por lo tanto, a satisfacer a los clientes externos haciendo más eficaz la organización interna.

El enfoque de Juran siempre fue a la mejora de la calidad. La meta era incrementar la actuación a niveles nunca antes conseguidos. Juran sugirió que para poder hacer un proyecto sobre esto, trabajando en un problema, las compañías deben parar por una ruptura de actitud, organización, conocimientos, patrones culturales y resultados (Juran, 1964). Juran desarrollo las 6 fases de la solución de problemas para mejorar la calidad.

- Identificar el proyecto
- Establecer el proyecto
- Diagnosticar la causa
- Remediar las causas
- Mantener las ganancias
- Repetir y renombrar

Juran fue el primero en señalar que se podía aplicar el principio de Pareto para mejorar la calidad. La base es distinguir los pocos pero vitales problemas de los muchos pero triviales. Una de las herramientas de la calidad usada por Juran es el principio de Pareto. También estaba muy interesado en el coste de la calidad, y la herramienta de Pareto se utilizó extensamente para explicar a la alta dirección los defectos de mejorar. (James, Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio, (1997))

#### **b) W. EDWARDS DEMING**

A Deming se le recuerda por sus catorce puntos, el ciclo de Deming, y sus enfermedades mentales. Antes que muchos otros, él tuvo un particular aprecio por las estadísticas. En los años 50, Deming enseñó el japonés control estadístico de procesos. En reconocimiento a su oportuna intervención y contribución a la industria japonesa, el Sindicato de la Ciencia e Ingeniería Japonesa instauró el premio Deming. En 1980, la sección metropolitana de la Sociedad Americana de Control de la Calidad estableció la medalla Deming, para ser otorgada por los logros obtenidos en técnicas estadísticas para la mejora de la calidad

Los catorce principios de Deming son:

**1.- Crear constancia (y consistencias) de objetivos.** Esto significa que la organización debe planificar para hoy y para mañana y debe ser un esfuerzo coordinado y organizado para alcanzar las metas establecidas

**2.- Adoptar la nueva filosofía.** La cultura de la calidad debe convertirse en parte del variado trabajo de la organización. Debe convertirse en una especie de religión que se adhiere con un entusiasmo que hace que todos en la organización se sientan felices de formar parte de ella.

**3.- Eliminar la dependencia de la inspección en masa.** En su época, la inspección en masa era toda la gestión de la calidad que existía. Esto ya no más así debido a los costes de inspección.

**4.- Acabar con la práctica de conceder un contrato solo por su precio.** Éste es uno de los grandes que conlleva el corto plazo. La práctica genera más proveedores de lo necesario, lo que derriba unas tensas relaciones entre la organización y los proveedores.

**5.- Mejorar constantemente el sistema de producción y de servicios.** Es similar autores de la gestión de la calidad, constante proceso de mejora. Deming (1986) dijo que «la calidad debe ser incorporada durante la base del diseño»

**6.- Instruir la formación y re-formación.** Significa formar y educar en los principios y prácticas de la gestión de la calidad, incluyendo el PSC y las herramientas adecuadas a las necesidades específicas del trabajo.

**7.- Instituir el liderazgo.** Generar un liderazgo eficaz, especialmente el auto-liderazgo, es un requisito principal en la cultura de la calidad.

**8.- Erradicar el miedo.** La cultura de la culpa debe dar vía libre a la cultura de resolución de problemas. Esto significa que las sugerencias de mejora deben ser tomadas positivamente y que debe evitarse la respuesta de la dirección, escasa de apoyo.

**9.- Derribar las barreras entre las áreas del personal.** Las barreras estructurales en una organización deben ser eliminadas si interfieren con la eficiencia de la mejora de la calidad.

**10.- Eliminar lemas, exhortaciones y objetivos.** Se debe evitar los lemas que reflejan situaciones ideales, que no guardan similitud con la situación de la calidad.

**11.- Eliminar cuotas numéricas.** Deming (1982) digo « todavía estoy por ver normas de trabajo que incluyan cualquier vestigio de un sistema que ayude a todos a realizar mejor su labor»

**12.- Eliminar barreras para dignificar la fabricación.** Los directivos apremiando a la producción en vez de a la calidad es una gran barrera para el desarrollo de la estima. Los esquemas individuales de incentivos, los conflictos y malentendidos entre los departamentos, la falta de formación, el cambio demasiado frecuente de las normas y los supervisores. Toda ayuda a crear barreras en la estima del trabajo.

**13.- Instituir un activo programa de educación y re-entrenamiento.** Los continuos progresos cualitativos harán que los trabajadores desarrollen nuevas habilidades, nuevas formas de hacer su trabajo.

**14.- Actuar para lograr la transformación.** Esto requiere el compromiso de la alta dirección y un enfoque a largo plazo. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

#### **c) DAVID GARVIN**

Garvín es un profesor de la escuela de negocios de Harvard. Ha desarrollado muchas contribuciones que han tenido una gran influencia en la teoría de la gestión de la calidad. Desarrollo lo que se conoce como las ocho dimensiones de la calidad. Estas dimensiones son actuación, características, fiabilidad, conformidad, durabilidad, utilidad, estética, y calidad percibida. Se entiende que indican la amplitud que ha llegado a abarcar la calidad y sugieren, en este contexto, que se requieren múltiples dimensiones para obtener la calidad hasta los significados más fundamentales.

Garvín (1988) también introdujo la noción de las cinco bases de la calidad (transcendencia, producto, usuario, fabricación, y valor). (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto Introductorio, (1997))

#### **d) PHILIP B. CROSBY**

Crosby es en la calidad, lo que Tom Peters en el Management General. Su talento y estilo son sinónimos de la mentalidad del levántate y anda.

El lema de calidad de Crosby es conformidad con las necesidades, y la calidad es libre.

Crosby (1979) desarrollo lo que él llamó los cinco absolutos de la calidad. Estos son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea del fondo es que, una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrará calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa que un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de calidad; es siempre hacer más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4. La única medida de actuación es el coste de la calidad.

5. La única actuación estándar es la de cero defectos.

La filosofía fundamental de fondos de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño del producto o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente.

El plan de calidad de catorce puntos de Crosby trata sobre todo el tema de aplicación. Los catorce pasos de Crosby son:

1. **Compromiso de la dirección.** Fijar la postura de la dirección sobre la calidad y el desarrollo de una política de calidad.
2. **Equipo de mejora de la calidad.** Crosby sugiere que todos los miembros, excepto el presidente, lo sean al tiempo parcial, debido al compromiso horario.
3. **Medida de la calidad.** De acuerdo con Crosby, esto significa generar datos sobre desconformidades corrientes y potenciales, y desarrollar las acciones correctoras adecuadas.
4. **El coste de la calidad.** Crosby indica que el coste de la calidad incluye chatarra, repetir un trabajo, garantía, labores de inspección y control de la calidad, diseño y/o cambios en la ingeniería, y auditoría. Sugiere que el coste de la calidad es un catalizador que brinda al equipo de mejora de calidad una conciencia plena de lo que está ocurriendo.
5. **Conciencia de la calidad.** Esto significa ofrecer el tipo de apoyo necesario para aumentar el nivel de preocupación, e interés por la calidad en todo el personal, para que comprenda, reconozca y apoye las razones de un programa de calidad. Crosby afirma que es necesario elevar la conciencia para conformar con las necesidades del proceso para su aceptación y prepararlos para un programa cero defectos.
6. **Acción correctora.** Crosby afirma que existe la necesidad de desarrollar métodos sistemáticos para desarrollar los problemas antes expuestos. Esto, sugiere él, debe ser llevado a través de cuatro niveles de constante actividad: reuniones diarias, semanales y mensuales y equipos encargados que trabajen y se reúnan diariamente hasta que el problema esté resuelto.
7. **Planificación cero defectos (CD).** Para Crosby (1979) los puntos principales de esta planificación CD son:
  - a) Explicar el concepto y programa a todos los supervisores
  - b) Determinar el material necesario
  - c) Determinar el método y proceso de envío del programa CD

- d) Identificar el programa error-causa-eliminación y hacer planes para su ejecución.
- 8. Formación del supervisor.** Crosby sugiere que es necesario para poder asegurar que los supervisores son capaces de llevar a cabo la tarea y responsabilidades del programa de mejora de la calidad. Indica que la formación del supervisor está dividida en tres partes:
- a) Formación del supervisor que cubra las técnicas de medición de la calidad, coste de las implementaciones de la calidad, método de acciones correctivas y la acción concienciadora de la calidad.
  - b) Resumen del programa cero defectos
  - c) Hacerlo otra vez.
- 9. El día CD (Cero Defectos).** Significa hacer, en un día determinado, una conexión visible entre la retórica de la calidad y las promesas hechas los meses pasados y el futuro compromiso y comprensión de todos los involucrados, desde ese momento en adelante. El punto esencial es que la dirección se comprometa públicamente con la calidad y que los trabajadores lo hagan también.
- 10. Establecer un objetivo.** Es una necesidad que crea motivación y el impulso para triunfar, pero necesita todo el apoyo de la dirección para desarrollar el sistema adecuado, para que la calidad y los objetivos se encuentran de una forma eficaz.
- 11. Eliminación de la causa del error.** Crosby anota que cada una de las respuestas debe tomarse con seriedad. Los problemas pueden ser muy simples o muy complejos; pero ambos tipos necesitan el compromiso de la dirección.
- 12. Reconocimiento.** De acuerdo con Crosby, la gente no solo trabaja por dinero. En consecuencia, Crosby determina que, en el entorno de la calidad, existen otras formas más apropiadas de reconocimiento.
- 13. Consejos de la calidad.** Crosby dice que sirven para reunir regularmente a los profesionales de la calidad para una comunicación planificada.
- 14. Repítalo.** Enfatízalo que la calidad es una mejora continua. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

**e) KAORU ISHIKAWA**

Ishikawa fue reconocido por su contribución a la gestión de la calidad a través del control estadístico. Su desarrollo del diagrama de Ishikawa (de espina de pescado) y el

empleo de las siete antiguas herramientas de la calidad proporcionaron las capacidades básicas para el uso de las técnicas de resolución de problemas.

Ishikawa desarrollo una simple clasificación de herramientas estadísticas de la calidad. Estas son:

1. De las 7 herramientas, las primeras pueden ser aprendidas y aplicadas por cada persona de la organización. Esto significa que el personal de planta tendría la capacidad estadística para evaluar la calidad estas herramientas son:
  - Diagrama de causa-efecto
  - Diagrama de Pareto
  - Estratificación
  - Gráficos de control del proceso
  - Diagramas de dispersión
  - Hojas de recogida de cálculos
2. Las siguientes son herramientas que pueden ser usadas por directores y especialistas en la calidad. Incluyen la comprobación de hipótesis, muestreos, etc.
3. El último grupo puede usar solamente para resolver problemas estadísticos avanzados y deben hacerlo especialistas en calidad y consultores. Incluye el diseño de experimentos (métodos Taguchi) y técnicas de investigación operativa.

Ishikawa estaba más orientado a las personas que a las estadísticas. Su principal objetivo fue involucrar a todos en el desarrollo de la calidad, y no solo a la dirección.

Ishikawa creyó que la falta de atención que en Occidente se daba a la contribución que cada uno puede hacer a la calidad en la organización ha hecho que el interés por ella por haber sido. Esto significa la negociación de los trabajadores de base, y sigue siendo así en muchas organizaciones, a la contribución a la calidad.

Ishikawa insistió en la idea de que las quejas de los clientes eran oportunidades que nunca debían ser desperdiciadas, y presentaban una ocasión para reajustar la calidad. Procurar las quejas de los clientes, aunque controvertido en aquel entonces, es algo que debe ser estimulado para que la organización se desarrolle en la dirección correcta para satisfacer a los cliente y quizá, llegar a deleitarles. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto Introductorio, (1997))

#### **f) ARMAND V. FEIGENBAUM**

En los años 50 definió a la calidad total como un eficaz sistema de integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes grupos en una organización para mejorarla, y así permitir que la producción y los servicios se realicen en los niveles más económicos que permita la satisfacción del cliente.

Feigenbaum origino el ciclo industrial, el desarrollo de un producto desde el concepto hasta su salida de mercado, y más allá. Este ciclo incluía marketing, diseño, producción, instalación y elementos de servicio, ahora consideramos elementos esenciales en la gestión de la calidad en BS EN ISO 9000.

Su visión de la calidad no hacía extensiva a la aplicación de la responsabilidad de mejorar la calidad a los empleados de una organización. Esta ideología choca fuertemente con las filosofías de la GCT. Aun así, su punto de vista es una gran contribución al pensamiento sobre la gestión de la calidad.

Feigenbaum también introdujo el concepto de la planta oculta. Esto atrajo la idea de que los rechazos disminuirán la capacidad real de una planta debido a la repetición de trabajos y no hacerlo bien desde el principio. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto Introductorio, (1997))

#### **g) GENICHI TAGUCHI**

La principal contribución de Taguchi se refiere a la eficiencia de la calidad de diseño. Esencialmente, sus métodos están enfocados al cálculo de los costes ocasionados por no satisfacer el valor del objeto especificado. Esto choca con las prácticas tradicionales de gestión de la calidad, las cuales hacen que un producto sea aceptable mientras satisfaga los límites de la especificación dada. Debido a su desacuerdo con este punto de vista, Taguchi desarrollo la función de perdida, donde calcula la reducción la utilidad como la distancia del valor desde el objetivo al producto o características de un proceso resultante, (que es la perdida para la sociedad en términos de costes). La función de perdida se aproxima al cuadrado de la distancia desde el valor del objetivo.

Taguchi cree que el diseño de un producto y del proceso de producción para alcanzar un objetivo de valor, haciéndolo fuerte e insensible las variaciones del proceso. Para poder aplicar su idea a esta área, Taguchi usa el parámetro de diseño y técnicas de control de

experimentos. En este caso Taguchi favorece positivamente la práctica más proactiva del control de calidad fuera de línea a través de un diseño y un desarrollo eficaces.

Sugiere que el tiempo y el esfuerzo empleados en diseñar y planificar ahorra en el futuro más esfuerzos, tiempo y costes durante el control de calidad on-line. Sugiere que el producto acabado de diseño más eficaz resulta de la consideración de tres fases:

- Diseño del sistema
- Parámetro y diseño robusto
- Diseño de la tolerancia. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto intridutorio , (1997))

## **2.7 Calidad**

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicios que se relacionan con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades (Ashton, (1997))

## **2.8 Calidad según la Norma ISO 9000**

De acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9000, el término calidad debe entenderse como el grado en el que un conjunto de características (rasgos diferenciadores) cumple con ciertos requisitos (necesidades o expectativas establecidas). Los requisitos deben satisfacer las expectativas del cliente. (Alcalde San Miguel, (2009))

## **2.9 Costos de calidad**

Los costos de la calidad comprenden aquellos rubros financieros que nacen de la fabricación, diseño y evaluación de productos y, por supuesto, de procesos que determinan la toma de decisiones dentro de la organización. (Vega, Administración por Calidad, 1a Ed, (2010))

## **2.10 Aseguramiento de la calidad**

BS EN ISO 9000 o BS 575 afirma que el aseguramiento de la calidad está formada por « aquella acciones planificadas y sistematizadas, necesarias para ofrecer la adecuada confianza que el producto o servicio satisfará los requisitos de calidad». (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto Introdutorio, (1997))

## **2.11 Planificación de la calidad**

El uso sistemático de la planificación de la calidad es vital para la competitividad de una organización. Según Juran y Gryna (1993) la gestión de la calidad estratégica « es el proceso de establecer objetivos de calidad de largo alcance y definir un enfoque para satisfacer esos objetivos». Los procesos de la teoría general de la dirección pueden ser aplicados de la misma manera para la planificación de la calidad. Sin embargo, la planificación de la calidad ofrece un enfoque mucho más orientado a la estrategia empresarial. La planificación de la calidad es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de la calidad. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto Introductorio, (1997))

## **2.12 Proceso para la recolección de datos de un sistema de calidad**

Álvaro Perdomo Burgos propone la siguiente metodología para recolectar los datos que son de soporte de análisis de la empresa:

- ❖ Identificar los elementos neurálgicos de los costos de la calidad
- ❖ Clasificar los costos de la calidad
- ❖ Incluir los costos de la calidad en la contabilidad de costos de la empresa
- ❖ Diseñar e implementar los mecanismos de la recolección de la información y procedimiento de costos de calidad
- ❖ Incluir los registros de los costos de calidad en los informes financieros para su seguimiento, evaluación, y control de resultados. (Vega, Administración por Calidad, 1a Ed, (2010))

## **2.13 Gestión de la calidad**

La gestión de la calidad comprende un conjunto de principios y métodos cuya aplicación está en auge, con independencia de la naturaleza de la actividad de la empresa o de su tamaño. (Moreno – Luzón, Peris, & González, (2001))

Es un conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas las actividades para el logro de los objetivos. (César Camisón S. C., Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas, (2007))

## **2.14 Las cuatro eras de la gestión de la calidad**

### **A) Desarrollo de la calidad a través de la inspección**

Garvín (1988) sugiere que el desarrollo de la gestión de la calidad empezó con la inspección. El resultado de la revolución industrial fue la creación «inspeccionado» la calidad de los productos. Este parece un intento razonable, pero defectuoso. La dirección científica trataba anteriormente, no ocurrió porque algunos directivos pensarán que debía ocurrir, sino como respuestas a las influencias del entorno, tanto dentro como fuera de la organización. La dirección científica ofreció el telón del fondo para el desarrollo de la gestión de la calidad a través de la inspección. (James, gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

### **B) Desarrollo de la calidad a través del control de calidad**

La gestión de la calidad a través del control significa tratar con los datos obtenidos del proceso utilizado para la fabricación de productos o servicios. Debido a que los productos o servicios son siempre producidos a través de las especificaciones del cliente, el control eficaz del proceso de fabricación dará como resultado un rendimiento coherente y estandarizado que siempre cumplirá con los requisitos. Significa que menos pérdidas, más eficacia y, probablemente, mayores beneficios. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

### **C) Desarrollo de la calidad a través del aseguramiento de la calidad**

En términos de Garvín (1988) el aseguramiento de la calidad vio una vía de evolución que llevo a la calidad de una perspectiva estrecha, totalmente en ambos de los especialistas, a otras muchas más amplias, que incluían una gestión más extensa. Ya no era eficaz la diferenciación y especialización de los trabajos. Ahora era necesario un mayor conocimiento de las implementaciones de la calidad en toda la fuerza trabajadora, en la dirección y, por supuesto, en el cliente. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

### **D) Desarrollo de la calidad a través de la GCT (Gestión de la Calidad Total)**

Atkinson (1990) dijo: «GCT es el compromiso de toda organización para hacer bien las cosas». GCT afecta a cada persona en una organización y se cree que para que sea

competitiva y, por lo tanto, próspera, las filosofías, principios, y prácticas de la GCT debe ser aceptada por todos. Oakland (1989) sugiere que GCT es « Un forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad de un negocio». Esencialmente, la GCT necesita una revolución cultural en las formas de hacer las cosas en la organización. (James, Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio, (1997))

## **2.15 ISO**

Es el acrónimo de la International Organization for Standardization que fue creada en 1946 con el propósito de crear y unificar un conjunto de normas más orientadas a la manufactura, el comercio y las comunicaciones. También existe que la organización adoptó la sigla de la palabra griega isos, que significa igual, lo que en el fondo logra la normalización: "Igualar para todos los requisitos de algo" (Larios, (2003))

## **2.16 Norma ISO 9000**

Es una norma de gestión de la calidad que presenta directrices con el propósito de incrementar la eficiencia del negocio y la satisfacción del cliente. El objeto de la ISO 9000 es fomentar una cultura de gestión de la calidad en cualquier organización, aportando las reglas básicas para los sistemas de calidad desde el punto de vista de su aplicación. (Cuatrecasas, (1999))

## **2.17 Familia de Normas ISO 9000**

La familia de normas ISO-9000 la constituyen tres normas que se elaboran para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación del sistema de gestión de la calidad eficaz. Estas normas son: (Gutiérrez Pulido, (2010))

- ❖ La **Norma ISO-9000** describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad específicamente la terminología aplicable. La edición del año 2000 se actualizo en 2005, aunque no se agregaron cambios a los aspectos fundamentales de los sistemas de gestión de la calidad (SGC), más bien se añadieron algunas definiciones y notas explicativas.
- ❖ La **Norma ISO-9001** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesiten demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan requisitos de sus clientes, así como los que son de aplicación reglamentaria. Su objetivo es aumentar la satisfacción del

cliente. Esta norma es con la que se acreditan los sistemas de gestión de calidad de las compañías; el análisis y la certificación para determinar si el sistema de calidad de una empresa cumple con los requisitos de un sistema ISO-9001 lo hacen organismos autorizados por la ISO.

- ❖ La **Norma ISO-9004** proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Esta norma tiene una estructura similar a la ISO-9001 que son consistentes entre sí. Su comprensión ayuda a entender a la ISO-9001 y es de utilidad para guiar los esfuerzos de mejora de una empresa, sobre todo cuando se requiere ir más allá de lo que plantea la norma ISO-9001.

Es importante señalar que una norma estrechamente vinculada a las anteriores es la **Norma ISO-19011**, que proporciona orientación a las auditorías del sistema de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

## **2.18 ISO 9001:2008**

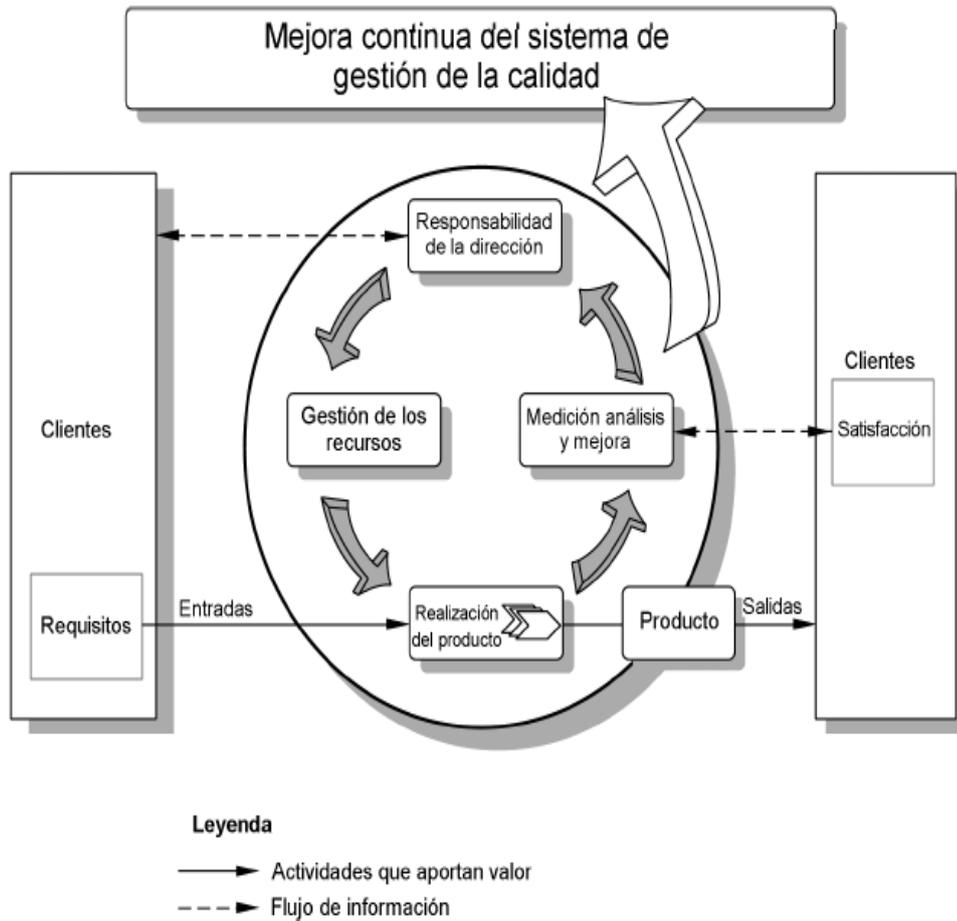
La Norma ISO 9001:2008 elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), especifica los requisitos para un Sistema de gestión de la calidad (SGC) que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales. (Institution, (2013))

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (Copyright, (2011))

## **2.19 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos (ISO 9001:2008)**

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. (Vega, Administración por Calidad, 1a Ed, (2010))

**Gráfico 1: Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad**



**Fuente:** Luz Angela Aldana deVega, Administración por Calidad

## 2.20 Política de calidad

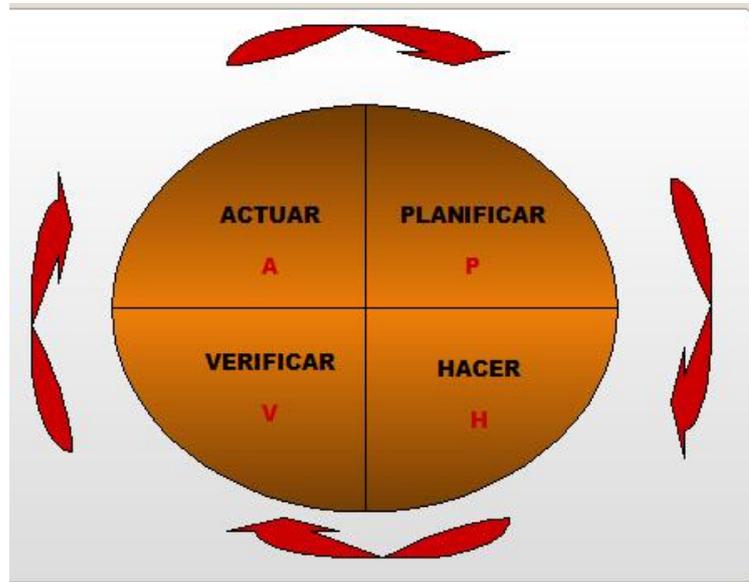
La política de la calidad (apartado 5.3 de Norma ISO 9001:2008) es el documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, marcará las directrices generales para la planificación del sistema y orientará a toda la organización hacia la satisfacción del cliente. (hederaconsultores.blogspot, (2008))

## 2.21 Mejora continua

Edward Deming según la óptima de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso contante, que será llamado donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. (Astros, (2012))

## 2.22 Ciclo de la mejora continúa

Gráfico 2: Ciclo de la Mejora Continua



**Fuente:** [www.monografias.com/trabajos94/la-mejora-continua/la-mejora-continua.shtml](http://www.monografias.com/trabajos94/la-mejora-continua/la-mejora-continua.shtml)

- **Planificar.-** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requerimientos del cliente y las políticas de la organización
- **Hacer.-** Implementar los procesos
- **Verificar.-** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requerimientos para el producto, e informar sobre los resultados
- **Actuar.-** Tomar las decisiones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos (Astros, (2012))

## 2.23 Manual de calidad

Es el documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización (Norma ISO: 2000, punto 3.7.4). Las condiciones que debe reunir son las que se mantenga actualizado e incluye:

El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión de requisitos. La norma prevé la exclusión de aquellos requisitos que no sean aplicable debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pero entonces no podrá

alegarse conformidad con el estándar salvo que dichas omisiones se refieran exclusivamente a directrices del capítulo 7 (realización del producto) y que no afecten a la capacidad y responsabilidad de la dirección para suministrar productos que cumplan los requisitos reglamentarios y del cliente. En la práctica esto conduce a incluir en el manual una sección donde se definan los centros, unidades organizativas y actividades afectadas, y se justifique las exclusiones. La norma emite cualquier detalle y formato, pero que sea adecuado al tamaño y a la complejidad de la organización

Los procedimientos documentados establecidos para el sistema, o referencia de ellos.

Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema. Este requisito suele operativizarse incluyendo una sección donde se represente el mapa de procesos que aporte una visión global de las principales actividades de la organización. (César Camisón S. C., (2007))

## **2.24 Planificación**

Consiste en la parte de la gestión de la calidad enfocada a la fijación de los objetivos de la calidad y en planificar el sistema de gestión (especificando los procesos operativos y los recursos necesarios) a fin de cumplir los requisitos de la norma y de lograr los objetivos de calidad. (César Camisón S. C., (2007))

## **2.25 Gestión de los recursos**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implantar y mantener el SGC, así como para mejorar continuamente su eficacia y la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. Para cumplir la directriz, la dirección debe proporcionar los recursos humanos, infraestructura y el ambiente de trabajo necesarios. La misma dirección es la responsable de incluir en el presupuesto de la organización las partidas necesarias para cubrir estas necesidades de recursos, y conducir su ejecución. (César Camisón S. C., Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas, (2007))

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 IDEA A DEFENDER**

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa BALONES GUZMÁN “Gama” de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo mejorará la gestión de la organización para “asegurar” la satisfacción del cliente

### **3.2 Tipos de investigación**

#### **a. Cuantitativa**

Inicia deductivamente el proceso de conocimiento, partiendo de la teoría, para confrontarla empíricamente y deducir su validez o invalidez. Orienta el razonamiento del investigador y secuencia de los procesos de investigación hacia la cuantificación, buscando identificar las relaciones de casualidad entre variables que guían el estudio. (Elssy Bonilla Castro, La Investigación: Aproximaciones de la construcción del conocimiento científico, (2009))

#### **b. Cualitativa**

Inicia inductivamente. Parte de la observación y la exploración cuidadosas de la realidad para reconocer información; luego empieza a identificar los parámetros que la organizan y procede con esta información a diseñar la investigación. (Elssy Bonilla Castro, La Investigación: Aproximaciones de la construcción del conocimiento científico, (2009))

#### **3.2.1 Tipos de estudios de investigación**

##### **a) De Campo**

Se realiza cuando el investigador estudia a los individuos, en los mismos lugares donde viven, trabajan a se divierten, o sea, en su habitud natural; no tiene una presencia permanente, y se limita a recoger datos en forma más o menos periódica e los sitios de residencia de los sujetos. (Padilla, (2012))

## b) Documental

Consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto del tema objeto de estudio. (Bernal Torres, Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, 2006)

### 3.3 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación que se va aplicar para levantar información de los aspectos organizacionales, tales como estructura organizativa, satisfacción del cliente interno y externo, niveles de comunicación, toma de decisiones; para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.

**Tabla 1: Diseño de la investigación**

VARIABLE	PREGUNTA	TIPO DE INVESTIGACION	INSTRUMENTO
<b>ADMINISTRATIVA</b>			
Planificación	¿Las actividades que se realiza en la organización están planificadas? Sí ( ) No ( )	Documental	Encuesta
Compromiso de la dirección	¿Cuál es su compromiso con la organización? -----	Documental	Encuesta
Manuales	¿Cuenta la empresa con un manual de calidad? Sí ( ) No ( )  ¿La organización tiene definida una política de calidad? Sí ( ) No ( )  ¿La empresa tiene definido objetivos de calidad? Sí ( ) No ( )	Documental	Encuesta

Realización del producto	<p>¿Al momento de realizar el producto se toma en cuenta los requerimientos del cliente?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p> <p>¿Realizan una planificación y control sobre el diseño y desarrollo del producto?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p>	Documental	Encuesta
Toma de decisiones	<p>¿Los colaboradores participan en la toma de decisiones?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p>	Documental	Encuesta
Comunicación	<p>¿Qué tipo de comunicación se utiliza en la organización?</p> <p>Formal ( ) Informal ( )</p>	Documental	Encuesta
<b>PERSONAL OPERATIVO</b>			
Objetivos	<p>¿Conoce Ud. Los objetivos organizacionales?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p> <p>¿Se siente comprometido con los objetivos organizacionales?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p> <p>¿Cree Ud. Que el desarrollo de sus actividades ayuda a cumplir con los objetivos planeados por la organización?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p>	Documental	Encuesta
Satisfacción interna	<p>¿Sus aportes son tomados en cuenta para la toma de decisiones?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p>	Documental	Encuesta

	<p>¿Está usted satisfecho con el trabajo que realiza?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p> <p>¿Cuándo cumple con sus metas recibe usted algún tipo de incentivo?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p>		
Comunicación	<p>¿Cómo es el nivel de comunicación con sus compañeros?</p> <p>a) Pésima      b) Baja c) Buena      d) Muy buena e) Excelente</p>	Documental	Encuesta
Competencias	<p>¿Considera usted que sus habilidades están acorde a las actividades que realiza?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p>	Documental	Encuesta
Capacitación	<p>¿Reciben capacitación por parte de la organización?</p> <p>Sí ( ) No ( )</p> <p>Frecuencia -----</p>	Documental	Encuesta
Clima laboral	<p>¿Tiene suficiente iluminación en su lugar de trabajo?</p> <p>a) Siempre      b) Casi siempre c) A veces      d) Nunca</p> <p>¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo?</p> <p>a) Siempre      b) Casi siempre c) A veces      d) Nunca</p> <p>¿La temperatura en su lugar de trabajo es apropiada?</p>	Documental	Encuesta

	<p>a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca</p> <p>¿El espacio en el que desarrolla sus funciones laborales es adecuado? Sí ( ) No ( )</p> <p>¿El nivel de ruido de permite concentrarse en su lugar de trabajo? a) Siempre      b) Casi siempre c) A veces      d) Nunca</p> <p>¿Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo? Sí ( ) No ( )</p> <p>¿Se siente satisfecho con la remuneración que recibe? Sí ( ) No ( )</p>		
<b>CLIENTE EXTERNO</b>			
<b>Periodo de compra</b>	<p>¿Cuánto tiempo es cliente de Balones Guzmán? a) Uno      b) Dos C) Tres o más</p> <p>¿Con qué frecuencia compra los productos de Balones Guamán “Gama”? a) Diaria      b) Semanal c) Mensual      c) Anual</p>	Exploratoria	Encuesta
<b>Nivel satisfacción</b>	<p>¿Cómo con califica los productos de Balones Guzmán “Gama” en términos de calidad? a) Excelente      b) Buen bueno</p>	Exploratoria	Encuesta

	<p>c) Bueno            d) Baja</p> <p>e) Pésimo</p> <p>¿Cuál su nivel de satisfacción al consumir los productos de Balones Guzmán “Gama”?</p> <p>a) Excelente      b) Buen bueno</p> <p>c) Bueno            d) Baja</p> <p>e) Pésimo</p> <p>Cuál es su opinión sobre la atención por parte del personal de Balones Guzmán “Gama”</p> <p>a) Excelente      b) Buen bueno</p> <p>c) Bueno            d) Baja</p> <p>e) Pésimo</p> <p>¿Cómo califica a los productos de Balones Guzmán “Gama”, en comparación con los de su competencia?</p> <p>a) Excelente      b) Buen bueno</p> <p>c) Bueno            d) Baja</p> <p>e) Pésimo</p> <p>Al momento de realizar su compra en Balones Guzmán “Gama” que te interesa:</p> <p>Precio    (    )</p> <p>Calidad    (    )</p> <p>¿Sus quejas y reclamos han sido atendidos?</p> <p>Sí        (    )</p> <p>No        (    )</p>		
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

	<p>Le gustaría que su requerimientos sean tomados sean cuenta al momento de la fabricación del producto</p> <p>Sí ( ) No ( )</p> <p>Recomendaría Ud. a otras personas que adquieren los productos de Balones Guzmán “Gama</p> <p>Sí ( ) No ( )</p>		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**REALIZADO POR:** Edison Villacís

### 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.4.1 Método:

**a. Deductivo.-** Consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos o soluciones o hechos particulares. (Bernal Torres, Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, (2006))

**b. Inductivo.-** Utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que paren de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. Es método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principio o fundamentos de una teoría. (Bernal Torres, Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, (2006))

#### 3.4.2 Técnicas:

**a) Encuesta.-** Consiste en la interacción de individuos o fin de generalizar. Se usa a fin de conocer la opinión de un determinado grupo de personas con respecto a un tema que define el investigador. (Jiménez, (2011))

Esta encuesta permitirá obtener información sobre la situación actual de Balones Guzmán “Gama”, sobre el área administrativa, el talento Humano que labora en la área de producción y medir el grado de satisfacción de esta empresa. (Ver ANEXO 3,4, 5,6)

### 3.4.3 Instrumentos:

**A. Cuestionario.-** Es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro de problemas de investigación. (Bernal Torres, Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, (2006))

### 3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se trabajará con todo el talento humano que labora en la Empresa Balones Guzmán “Gama”; es decir el 100% de su talento humano.

**Tabla 2: Población y muestra**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>NRO. DE COLABORADORES</b>
Área Administrativo	1
Área de Ventas	1
Nivel operativo	10

**FUENTE:** Empresa Balones Guzmán “Gama”

**REALIZADO POR:** Edison Villacís

Además de se toma en consideración a los cliente de Balones Guzmán “Gama” para aplicarla encuesta a estos los cuales son 84, se tomó una muestra para la aplicación de dicha encuesta la cual se lo realizó mediante una llamada telefónica por que dichos clientes se encuentran a las diferentes ciudades del país.

A continuación de detalla el listado de clientes de Balones Guzmán “Gama”

**Tabla 3: Lista de cliente de Balones Guzmán “Gama”**

<b>N°</b>	<b>NOMBRE APELLIDO</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>RUC</b>
1	Gissela Medina	Ambato	Mera 0643 y Cevallos	2 827 600	1803691862001
2	Manuel Aguilera	Babahoyo	10 De Agosto 419 y 27 De Mayo	052 731 519	
3	Ángela Pazmiño	Babahoyo	10 De Agosto 419 y 27 De Mayo	052 731 519	1200034567001
	María Delfina Chucullo	Babahoyo	10 De Agosto 419 Y 27 De Mayo	052 733 238	
4	Luis Cajas	Buena Fe	17 De Agosto y Manuel Vélez	052 950 512 Cel. 090474234	
5	Martha López	Cañar	Guayaquil y Abdón Calderón	072 235 019	
6	Carlos Benavides	Chone	Vargas Torres y Washington 052	052 695 802	
7	Ing. Patricia Cuesta	Cuenca	CC El Arenal Local 249	074 095 287	102521770001
8	Herman Zamora	Cuenca	Av. Gonzalo Suarez y Luis Marines	072 882 361 Of. 072802666 Cel. 099955755	10270034001
9	Sr. Luis Calle	Cuenca	Presidente Córdova y Benigno Vela	072 823 962	
10	Sr. Luis Enrique Morales	Cuenca	Terminal Terrestre	072 842 013	

N°	NOMBRE APELLIDO	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	RUC
11	Sr. Benigno Polo	Cuenca	La Mark y Tomas Ordoñez	072 832 048	
12	Edid Varela	El Coca	Rocafuerte y Amazonas	062 880 681 882 007	1500182256001
13	Alexandra García	El Coca	6 De Diciembre y Rivadeneira	062 862 045	603791997001
14	Telma León Quintuña	El Empalme	Av. Guayaquil 145 y Quito	042 960 190	902953850001
15	Víctor Villacís	Esmeraldas	Olmedo 1005 y Mejía	062 453 940	
16	Denis Villacís	Esmeraldas	Olmedo 1005 y Mejía	062 453 940	1723770994001
17	Galo Rea	Esmeraldas	Malecón y Rocafuerte Esq	062 712 742	1723770994001
18	Fabián Escudero	Guaranda	Espejo y Sucre	2 985 316 984 909	
19	Augusto Brito	Guaranda	Convención y Azuay	2 981 706	200093425001
20	Gerarque El Prado Ing. Gerardo Calle	Guayaquil		042 326 444 Fax 042327704	
21	Miguel Barahona	Guayaquil	Coop El Limonar Lote 15 Casa 25	042 131 241	
22	Rosario Huasco	Guayaquil	La Valle 237 Y Calisto Romero	510 4383	

N°	NOMBRE APELLIDO	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	RUC
23	Amparo León	Guayaquil	Coop. El Limonar Lote 15 Casa 25	042 131 241	6024573923
24	Patricio Carrión Torres	Huaquillas	Arenillas y Av. La Republica	072 995 510	
25	Wilson Castillo	Huaquillas	Machala Entre Galo Cárdenas y Canal Internacional	072 996 004	
26	Romelia Moya	Ibarra	Sánchez Cifuentes y Ovedo	062 955 575	1800447466001
27	Arnoldo Cajas	Jama	Av. Jama Manabí	052 410 107	
28	Ing. Manuel Vanegas	La Libertad	Calle Guayaquil y 3ra Av.	042 785 313	
29	Washington Gomes Cruz	La Libertad	Calle 23 y 6ta Av.	042 782 651	
30	Lincoln Sánchez	La Libertad	Calle Guayaquil y 3ra Av.	042 782 590 785 153	992404825001
31	Udelza	La Libertad	Calle 20 S/N y 3ra Av.	042 785 153 0992404825001	
32	Alberto Tenesela	Lago Agrio	Av. Quito y Pasaje De Los Mariscos	062 830 670	
33	Aurelio Bejarano	Lago Agrio	Av. Quito y Colombia	086045832	
34	Ángel Gonzales	Lago Agrio	Francisco De Orellana y 12 De Noviembre	062 830 802	

Nº	NOMBRE APELLIDO	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	RUC
35	Jaime Vallejo	Lago Agrio	Av. Quito Km 2 Frente Al Colegio Napo	062 362 555	1708698889001
36	Delia Aguirre	Loja	18 De Noviembre y Rocafuerte	072 587 697	
37	Gustavo Rey Castillo	Loja	Sucre 893 y Rocafuerte	072 573 793	
38	Hugo Celi	Loja	Lauro Guerrero y 10 De Agosto	072 578 845	1101972501001
39	Cesar Castro	Loja	Rocafuerte Entre Sucre Y 18 De Noviembre	072 570 053	701129769001
40	Andrea Ordoñez	Macas	9 De Octubre y 10 De Agosto	072 701 737	1400482806001
41	María Eugenia Peñaranda	Macas	Amazonas y Tarqui	072 701 646	101635043001
42	Manuel Pilisica	Macachí	Calle Bolívar 637 y José Mejía	022 314 156	
43	Wilson Quesada	Machala	Pasaje Entre Junín y Tarqui	072 968 876	701803611001
44	Carmita Sigcho	Machala	Olmedo Entre 9 De Mayo Guayas	072 932 240	703016493
45	Jaime Ortiz	Machala	Juan Montalvo 1917 Entre 5 de Junio y Sucre	072 920 613	

N°	NOMBRE APELLIDO	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	RUC
46	Fernando Arellano	Milagro	Marcelo Maridueña Cdla La Unión Calle 3ra Av. 17 De Septiembre Diagonal Al Shopping	042 977 415 0999411237 973 198 729 490	
47	Marco Rea Rea	Milagro	9 De Octubre y García Moreno	042 975 290	
48	Carmita Rea Rea	Milagro	9 De Octubre y 5 De Junio	042 710 965	
49	Dolores Rea Puco	Milagro	9 De Octubre S/N y García Moreno	042 972 316	
50	Ballazaro Rea Puco	Milagro	12 De Febrero 404 y García Moreno	042 712 086	
51	Marcelo Rea	Milagro	García Moreno 1131 y 9 De Octubre	042 712 037	
52	Raúl Sisa	Naranjal	Ciudadela Salazar Vía A Las Lomas	090134174	
53	Guillermo Pineda	Otavalo	García Moreno 0674 y Modesto Jaramillo		
54	Oswaldo Juco Narváez	Pasaje	Cdla. Azuay 708 y Ocho León	072 915 093	
55	Delca Vera	Pedernales	García Moreno y Gonzales Suarez	052 681 131	302658354001
56	Ángel Romero	Piñas	Abdón Calderón S/N y Juan León Mera	072 976 541	70101712001
57	Pedro Lázaro	Playas	15 De Agosto y Paquisona	042 762 234 Cel. 0988524746	903993558001

N°	NOMBRE APELLIDO	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	RUC
58	Blanca López	Playas	Paquisha y 15 De Agosto	042 767 270	
59	Wilson Gusqui	Portoviejo	Ricaute y Feo De P Moreira	052 653 263	
60	Marcana Lozano	Portoviejo	Ricaute y Feo De P Moreira	052 653 263	
61	Ulvio Paredes	Portoviejo	Ricaute 613 y 9 De Octubre	052 636 116	
62	Wilmer Cedeño	Portoviejo	Francisco De P Moreira y Rocafuerte	052 639 497	
63	Luis Tene	Puyo	Atahualpa y 27 De Febrero	2 886 892	
64	Luz María Acosta	Quevedo	Bolívar y Octava	052 755 492	
66	Justiño Guanauga	Quininde	Gomes De La Torre y Nelson Valencia	062 670 165	
67	Rosita Mera	Quito	Rodrigo De Chaves Feo Gómez	022 614 118	1705855714001
68	Carmela Montiel	Quito	Montufar y El Vergel	022 286 544	1701862946001
69	Jhimpser Gonzales	Quito	Calle Cesar Villacís Lote 413 y Occidental	022 956 015 / 0988000238	
70	Anor Días	Quito		099213436	

N°	NOMBRE APELLIDO	CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	RUC
71	Daniel Malla	Quito	José De Ordoñez Oc 435 y Juan Campuzano	023 441 652 Fax 023440465 Cels: 087472548 / 093592984	
72	Distribuidora Danny Plast	Quito	Simón Bolívar y Juan Ullauri	Fax: 025124130	1707324438001
73	Luis Rodríguez	Salcedo	24 De Mayo y Padre Salcedo	2 729 115	
74	Eisten Martínez	Santa Rosa	Colon y Av. Quito	072 943 589	7022786815001
75	Francisco Balseca	Santo Domingo	Av. Quito Tulcán	022 751 734	
76	Juan Pantoja Saco Dispanel Ltda.	Santo Domingo	Av. Quito Entre Loja y San Miguel	022 761 957	2390010306001
77	Roger Zapata	Santo Domingo	Av. 3 De Julio y Riobamba	022 753 297 0999648418	1708373095001
78	Elva Ulloa	Santo Domingo	Av. Quito Entre Ibarra y Latacunga		
79	Graciela Vargas	Tena	Av. 15 De Noviembre y Marañón	062 886 857	
80	Xavier Peñaloza Gina Ruiz	Ventanas	Bolívar 406 y Velasco Ibarra	052 971 552	

<b>N°</b>	<b>NOMBRE APELLIDO</b>	<b>CIUDAD</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>RUC</b>
81	Jasón Ramírez Fabián Armijos	Zaruma	Calle Bolívar Diagonal Veo Machala	072 973 749	
82	Gonzalo Alvarado	Zaruma	Calle Sucre	072 973 006	
83	María Del Cisne Vega	Zaruma	Calle Sucre 019 y Eugenio Espejo	072 973 179	706621802001

**FUENTE:** Balones Guzmán “Gama”

**ELABORADO POR:** Edison Villacís

## **CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

Para realizar el diagnostico situacional en la Empresa Balones Guzmán “Gama” se tomó en cuentas los factores externos e internos, se realizó un análisis de factor Político, Económico, Social y Tecnológico; en el análisis interno se realizó de las diferentes áreas de esta organización tales como: Administrativa, Talento Humano, Producción y Ventas así como a los clientes de esta empresa.

##### **4.1.1.1 ANÁLISIS DE DOCUMENTACIÓN**

###### **4.1.1.1.1 FACTORES EXTERNOS**

###### **a) Político**

En el Ecuador este factor está generando mucha incertidumbre de inseguridad en las organizaciones que están establecidas y otras por establecerse, esto está afectando en el desenvolvimiento de sus actividades diarias: para las microempresas como es Balones Guzmán “Gama”, se ve afectada por este factor ya que con la creación y modificación de leyes, como la ley de los trabajadores en la cual establece el alza del salario básico de 318 a 340 afecta directamente a costo de producción, la aparición de nuevos impuestos a las de importaciones de materias primas afecta directamente a nuestros costos y Balones Guzmán utiliza materiales importados de los diferentes países como de Bogotá Brasil y Alemania.

###### **b) Económico**

Actualmente la economía en el Ecuador ha sido manejada de tal forma que el Gobierno Nacional para recaudar suficiente dinero para compensar el gasto público, por esta razón los impuestos subieron tanto para la importar la materia prima para la elaboración de productos terminados por esta razón las empresas se vieron en la necesidad de alzar su precios para compensar su costo de producción.

### **c) Social**

En el Ecuador en los últimos años ha aumentado el pleno empleo del 30.3% en el año 2007 al 48.7% en el año 2013 y disminuye el subempleo del 52.6% en el año 2007 al 44.8% en el año 2013 (uasb, (2013)); esto se da debido a la política que el Gobierno Nacional ha establecido para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, esto Balones Guzmán “Gama” lo ve como una oportunidad ya que los ecuatorianos no tienen que migrar a otros países para tener mejores ingresos, y por lo tanto, esta organización puede disponer con personal suficiente y la estabilidad en la empresa para realizar sus actividades diarias.

### **d) Tecnológico**

En la actualidad con el avance tecnológico se posee un sinnúmero de maquinaria que se puede utilizar para industrializar las empresas calificadas como artesanas, pero para estas organizaciones resulta muy costoso adquirir estas maquinas sobre todo las que se usa para fabricar balones.

Con la explotación tecnológica que se vive hoy en día, brinda a las empresas herramientas necesarias para mejorar sus ventas: como el Internet mediante esto Balones Guzmán “Gama” utiliza para ofertar y vender sus productos a nivel nacional.

#### **4.1.1.1.2 FACTORES INTERNOS**

Para realizar el análisis de estos factores empresariales se realizó una encuesta (Anexo 1) al Sr. Enrique Guzmán Gerente de Balones Guzmán “Gama”

#### **a) Área Administrativa**

Balones Guzmán “Gama” actualmente tiene definida su misión y visión, esto le permite a esta organización tener establecido lo que tiene que hacer día a día para cumplir la perspectiva como empresa; además tiene establecido sus objetivos organizacionales esto fundamental para cualquier empresa ya que estos dirigen su rumbo y le dirige a la empresa hacia donde seguir y le ayuda a cumplir con su misión y visión.

Esta empresa tiene especificada su estructura organizacional ya misma que está dirigida por el sr. Enrique Guzmán que es el gerente de esta organización; pero esta empresa, no tiene definida un manual de funciones.

Esta empresa actualmente se encuentra calificada como artesana, además es considerada como persona natural y no está obligada a llevar contabilidad

### **b) Talento Humano**

En la empresa Balones Guzmán “Gama” no tiene establecido un departamento de Talento Humanos, pero a pesar de esto esta organización tiene definido un proceso de contratación de personal, el talento humano que labora en esta empresa se contrata de acuerdo a las funciones y responsabilidades del puesto; además se realiza evaluaciones para medir el desempeño laboral de cada trabajador.

### **c) Producción**

La Empresa Balones Guzmán tiene definido su proceso de producción con esto sabe cuál es la función de cada trabajador realiza para cumplir con el proceso, dentro del proceso de producción se hacen control de calidad pero de una manera empírica porque no cuentan con ninguna herramienta para realizar este control; además esta empresa tiene establecido un proceso de compras esta facilita a la empresa todas las actividades necesarias para el abastecimientos de materiales para la organización.

En proceso de producción es el siguiente:

1. Tener una bomba de butilo
2. Forrar al bleris con hilo de poliéster de acuerdo a la medida del balón
3. Baño a al bleris con látex natural
4. Poner dos capaz de macilla de látex formulado
5. Secado de cuatro horas al ambiente
6. Enmarcado por diseño y modelo
7. Preparar cuero sintético para troquelar de acuerdo al modelo (cortar)
8. Estampar y rempujar el cuero troquelado
9. Pegar hexágonos y pentágonos con el balón laminado
10. Planchado del balón de 60° a 70°

La maquinaria que se utiliza en el proceso de producción es: Un Complesor, maquina rempujadora, maquina enrolladora, plantillas

Los productos que fabrica esta empresa son: balones de futbol, ecuaboly, indor. Futbol sala y volley ball playero.

## **d) Ventas**

El Sr. Enrique Guzmán es la persona encargada de hacer esta actividad importante en la empresa que la venta del producto, los clientes que más adquieren estos productos son: Gerarque Prado, Dispanel, Casa Deportiva Einstein Martínez y Casa Deportiva Fila, la atención que se la da es personalizada, vía telefónica, canales de distribución y por la diferentes redes sociales; esta empresa no tiene un colaborador que dé seguimiento a sus clientes; su cartera de clientes es de 84 clientes a nivel nacional.

### **4.1.2 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN**

Para levantamiento de información se aplicó una hoja de procesos generales y una hoja de procesos específicos esto se aplicó a todo el talento humano de la organización, con su respectiva firma de conformidad; esta información es relevante para tener un clara información de cómo se encuentran los procesos de producción sus actividades que realiza, las actividades que realizar el área administrativa, y el área de ventas; esta información es de uso exclusivo de autor de esta investigación (Ver ANEXO 1).

### **4.1.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

#### **4.1.3.1 ENCUESTA APLICADA AL ÁREA ADMINISTRATIVA (ANEXO 1)**

Esta encuesta se aplicó al Sr. Enrique Guzmán Gerente de la Empresa Balones Guzmán “Gama”

#### **1. ¿Las actividades que se realiza en la organización están planificadas?**

Todas las actividades que realiza la organización tiene planificada, con esto la organización tiene establecido lo que va a realizar en su quehacer diario.

#### **2.Cuál es el compromiso con los clientes con la organización**

Los compromisos que tiene que tiene la organización con sus clientes son los siguientes:

- ❖ Entrega puntual, satisfacer sus necesidades, precios bajos, producto de calidad

Esto deja ver que la empresa Balones Guzmán piensa siempre en el cliente.

### **3. Cuenta la empresa con un manual de calidad**

Balones Guzmán “Gama” no cuenta con un manual de calidad esto no permite que la organización no tenga descrita un sistema de Gestión de Calidad, que sirva de referencia y de guía para la realización de sus actividades.

### **4. La organización tiene definida una política de calidad**

La Empresa Balones Guzmán “Gama” no tiene definida una política de calidad, es decir la organización no tiene una declaración pública y documental del compromiso que asume la Dirección, de gestionar la empresa según un sistema de Gestión de Calidad.

### **5. La empresa tiene definido objetivos de calidad**

Balones Guzmán “Gama” no tiene definido objetivos de calidad, esto dificulta a la empresa a que no se conduzca a la mejora continua en la gestión de la Organización.

### **6. Al momento de realizar el producto se toma en cuenta los requerimientos del cliente**

Balones Guzmán “Gama” al momento de realizar sus elaborar su producto se toma en cuenta los requerimientos que sus clientes, esto ayuda a que sus consumidores se satisfagan sus necesidades

### **7. Realizan una planificación y control sobre el diseño y desarrollo del producto**

Balones Guzmán “Gama” tiene definida una planificación y control para realizar el producto, este control de realiza en todo el proceso de producción de una manera empírica; pero esta organización debido a que el diseño es externo (Colombia) no puedes hacer el debido control de todo el proceso.

### **8. Los colaboradores participan en la toma de decisiones**

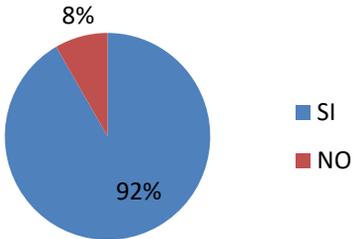
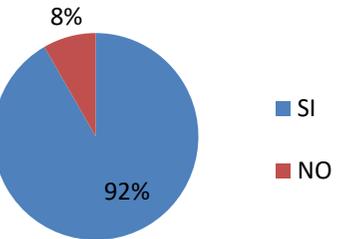
A los colaboradores no se les toma en consideración para la toma de decisiones, esto lo califica al gerente de esta empresa como un líder autócrata ya que el asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subalterno.

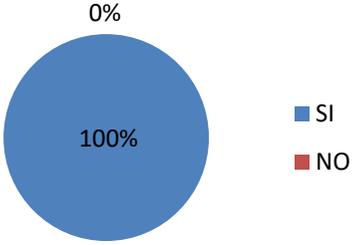
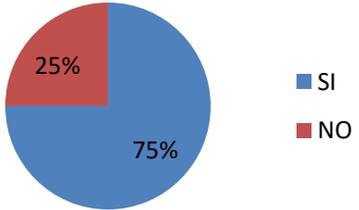
## **9. Qué tipo de comunicación se utiliza en la organización**

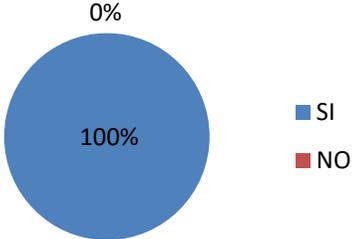
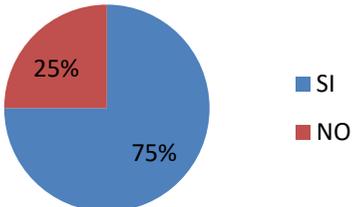
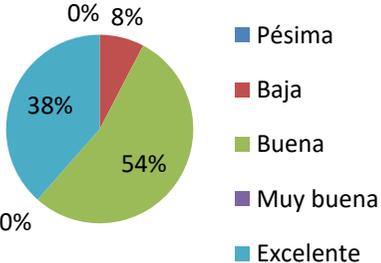
El tipo de comunicación que utiliza el Gerente de Balones Guzmán “Gama” es formal, el Sr. Enrique Guzmán da información sobre diferentes aspectos del trabajo a realizar, cualquier comunicado a sus trabajadores, esto genera confianza entre el talento humano de la organización, además no se genera rumores, la información no se distorsiona.

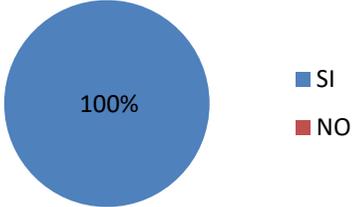
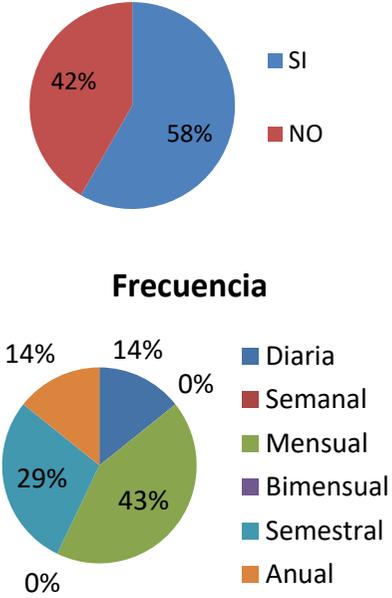
#### 4.1.3.2 ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL OPERATIVO (ANEXO 2)

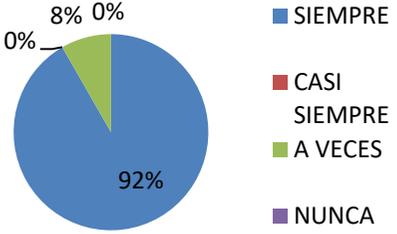
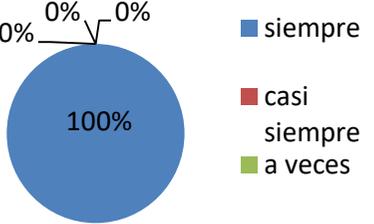
**Tabla 4: Encuesta aplicada al personal operativo**

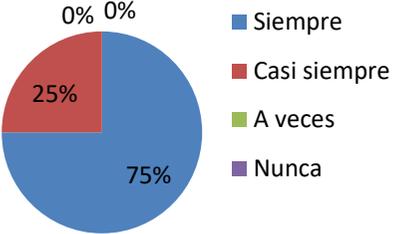
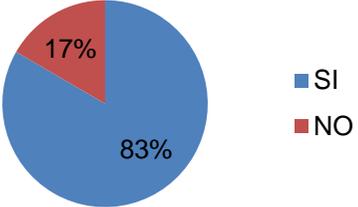
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
1. Conoce Ud. Los objetivos organizacionales	 <p>A pie chart with a blue segment representing 92% and a red segment representing 8%. A legend to the right shows a blue square for 'SI' and a red square for 'NO'.</p>	El 92% de los colaboradores que laboran en el área operativa conocen los objetivos que tienen planificados la organización; mientras que el 8% no conocen estos objetivos	Parte del personal no conoce los objetivos porque ellos son nuevos en esta organización y no se les dio a conocer al momento de inducirles a su área de trabajo.
2. Se siente comprometido con los objetivos organizacionales	 <p>A pie chart with a blue segment representing 92% and a red segment representing 8%. A legend to the right shows a blue square for 'SI' and a red square for 'NO'.</p>	11 de los colaboradores que laboran en el área operativa se sienten comprometidos con los objetivos que tiene definidos Balones Guzmán “Gama”, y 2 obreros no	La falta de compromiso de todos los colaboradores puede dificultar el cumplimiento de dichos objetivos ya que todo el personal no trabaja para cumplir estos.

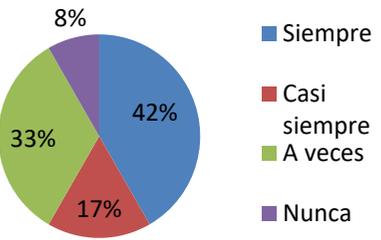
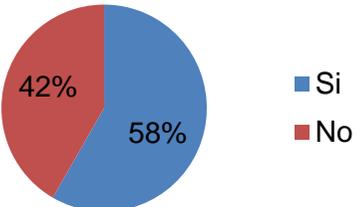
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
3. Cree Ud. Que el desarrollo de sus actividades ayuda a cumplir con los objetivos planeados por la organización	 <p>A pie chart with a legend. The legend shows a blue square for 'SI' and a red square for 'NO'. The chart shows a single blue segment representing 100% and a red segment representing 0%.</p>	<p>el 100% del talento humano que trabajo en el área operativa de Balones Guzmán “Gama” está seguro de que el desarrollo de sus actividades ayuda a cumplir con los objetivos planeados por la organización</p>	<p>Al tener bien claro los objetivos que persiguen la organización hace que el personal haga bien su trabajo y la empresa sea más eficiente.</p>
4. Sus aportes son tomados en cuenta para la toma de decisiones	 <p>A pie chart with a legend. The legend shows a blue square for 'SI' and a red square for 'NO'. The chart shows a blue segment representing 75% and a red segment representing 25%.</p>	<p>9 obreros que laboran en balones manifiestan que sus aportaciones se toman en consideración en la toma de decisiones; mientras que 3 no</p>	<p>Algunos trabajadores no son tomados en cuenta en la toma de decisiones esto es porque recién ha sido integrados a la empresa.</p>

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
5. Está usted satisfecho con el trabajo que realiza	 <p>A pie chart with a legend. The legend has two items: 'SI' represented by a blue square and 'NO' represented by a red square. The chart shows a single blue slice representing 100% and a red slice representing 0%.</p>	El 100% del personal que labora en Balones Guzmán “Gama” se siente satisfecho con el trabajo que realiza	La satisfacción del personal en su puesto de trabajo es porque les brinda todos los recursos necesarios para cumplir con sus funciones y responsabilidades laborales.
6. ¿Cuándo cumple con sus metas recibe algún tipo de incentivo?	 <p>A pie chart with a legend. The legend has two items: 'SI' represented by a blue square and 'NO' represented by a red square. The chart shows a blue slice representing 75% and a red slice representing 25%.</p>	9 colaboradores que trabajan en Balones Guzmán “Gama” manifiestan que no reciben ningún tipo de incentivo sea económico o no económico; mientras que 3 si	Con la investigación realizada se conoce que la desigualdad de oportunidades genera un malestar entre compañeros ya que a todos no se les da las mismas oportunidades.
7. ¿Cómo es el nivel de comunicación con sus compañeros?	 <p>A pie chart with a legend. The legend has five items: 'Pésima' (blue), 'Baja' (red), 'Buena' (green), 'Muy buena' (purple), and 'Excelente' (cyan). The chart shows a green slice (Buena) at 54%, a cyan slice (Excelente) at 38%, a red slice (Baja) at 8%, and blue (Pésima) and purple (Muy buena) slices at 0% each.</p>	54% de los trabajadores de Balones Guzmán “Gama” manifiestan que el nivel de comunicación con sus compañeros es excelente; el 8% dice que es muy buena; mientras que el 38% relatan que es buena	En la organización da entender que hay un buen ambiente laboral, se debe realizar seguimiento al colaborador que no se integra entre compañeros ya que esto puede dificultar el cumplimiento de los objetivos.

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
8. Considera usted que sus habilidades están acorde a las actividades que realiza	 <p>A pie chart with a legend. The legend has two items: 'SI' represented by a blue square and 'NO' represented by a red square. The chart shows a single blue slice representing 100% and a red slice representing 0%.</p>	El 100% de los obreros de Balones Guzmán “Gama” consideran que sus habilidades están acorde a las actividades que realiza en su lugar de trabajo	Con las habilidades acordes al puesto de trabajo las actividades se hacen con mayor eficiencia y eficacia.
9. Reciben capacitación por parte de la organización	 <p>Two pie charts. The first chart shows 'SI' (58%) in blue and 'NO' (42%) in red. The second chart is titled 'Frecuencia' and shows: Diaria (14%), Semanal (14%), Mensual (43%), Bimensual (0%), Semestral (29%), and Anual (0%).</p>	7 trabajadores de la Empresa Balones Guzmán “Gama” manifiestan que reciben capacitación de los cuales 1 dice que se le capacita todos los días, 3 la capacitación que se les da en mensual, 2 semestral y 1 anual; mientras que 5 manifiestan que no reciben capacitación	Mediante este estudio da entender que la organización no tienen definido un plan de capacitación y se pueda aplicar a todos los miembros de la empresa. La empresa debe establecer un plan de capacitación periódico (semestral); esto incide el desenvolvimiento de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias.

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
10. Tiene suficiente iluminación en su lugar de trabajo	 <p>A pie chart with four categories: 'SIEMPRE' (blue, 92%), 'CASI SIEMPRE' (red, 0%), 'A VECES' (green, 8%), and 'NUNCA' (purple, 0%).</p>	El 92% de los trabajadores de Balones Guzmán “Gama” manifiestan que siempre tienen buena iluminación en su lugar de trabajo mientras que el 8% considera que a veces.	Con el estudio realizado se estableció que no todos los trabajadores de la organización se sienten cómodos en su lugar de trabajo con esto dificulta al logro de los objetivos porque si un colaborador esta incomodo en su puesto de trabajo no va a desempeñar al bien sus actitudes.
11. Se siente cómodo en su puesto de trabajo	 <p>A pie chart with four categories: 'siempre' (blue, 100%), 'casi siempre' (red, 0%), 'a veces' (green, 0%), and 'nunca' (purple, 0%).</p>	El 100% de los trabajadores de Balones Guzmán “Gama” se sienten cómodos en su puesto de trabajo	En el estudio que se realizo da a conocer que el talento humano de la organización está proporcionado en su puesto de trabajo esto facilita a un mejor desenvolvimiento en el desarrollo de sus actividades diarias.

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
12. La temperatura en su lugar de trabajo es apropiada	 <p>A pie chart with four categories: 'Siempre' (blue, 75%), 'Casi siempre' (red, 25%), 'A veces' (green, 0%), and 'Nunca' (purple, 0%). A legend to the right of the chart lists these categories with their corresponding colors.</p>	El 75% de los trabajadores de manifiestan que la temperatura su lugar de trabajo siempre es apropiada; mientras que el 25% dice que casi siempre	El talento humano de la organización al otórgales un buen ambiente de trabajo tienen un buen desempeño al realizar sus actividades
13. El espacio en el que desarrolla sus funciones laborales es adecuado	 <p>A pie chart with two categories: 'SI' (blue, 83%) and 'NO' (red, 17%). A legend to the right of the chart lists these categories with their corresponding colors.</p>	10 trabajadores de la Empresa Balones Guzmán “Gama” consideran que el espacio en el que desarrollan sus actividades es adecuado, esto es debido a que se tiene una adecuada distribución en planta; mientras que 2 consideran que no	Con el estudio realizado se conoce que algunos colaboradores no se acostumbran en el puesto de trabajo, estos afecta a la empresa y al cumplimiento de los objetivos planeados porque alguno de sus colaboradores rindiendo eficazmente por la incomodidad en sus puesto de trabajo

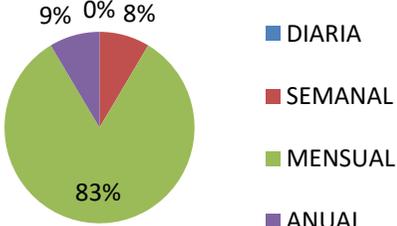
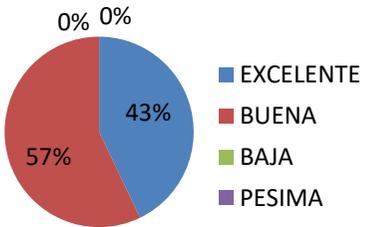
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS										
<p>14. El nivel de ruido de permite concentrarse en su lugar de trabajo</p>	 <table border="1" data-bbox="840 422 974 646"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Siempre</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>Nunca</td> <td>8%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Siempre	42%	Casi siempre	17%	A veces	33%	Nunca	8%	<p>5 Obreros de Balones Guamán “Gama” manifiestan que se pueden concentrar sin ningún tipo de problema al momento de realizar sus actividades diarias por el nivel de ruido que se genera al momento de fabricar los balones, el 2 tienen algún tipo de dificultad para concentrarse, 4 tienen dificultad para concentrarse y 1 colaborador nunca puede concentrarse por el nivel de ruido.</p>	<p>Con el estudio realizado se puede conocer que todos los trabajadores no tienen materiales de seguridad industrial para evitar accidentes de trabajo esto puede dificultar para el buen desempeño del talento humano al realizar las actividades en la empresa</p>
Categoría	Porcentaje												
Siempre	42%												
Casi siempre	17%												
A veces	33%												
Nunca	8%												
<p>15. Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo</p>	 <table border="1" data-bbox="907 1077 974 1220"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>42%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Si	58%	No	42%	<p>7 colaboradores dicen que se les otorga la debida seguridad para evitar accidentes y riesgos laborales; mientras que 5 manifiestan que no les facilita ningún material de seguridad.</p>	<p>Se conoce que todos los trabajadores no tienen materiales de seguridad industrial para evitar accidentes de trabajo esto puede dificultar para el buen desempeño del talento humano al realizar las actividades en la empresa</p>				
Categoría	Porcentaje												
Si	58%												
No	42%												

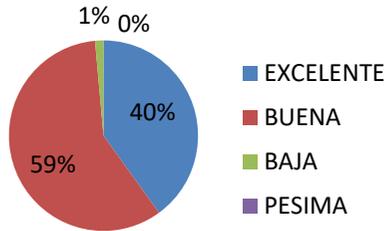
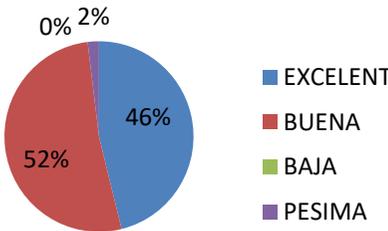
PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
16. Se siente satisfecho con la remuneración que recibe	<p>A pie chart with a blue segment representing 83% and a red segment representing 17%. A legend to the right shows a blue square for 'SI' and a red square for 'NO'.</p>	El 83% de los Colaboradores se sienten satisfechos con la remuneración que reciben, mientras que 17% no están satisfechos con el sueldo que reciben.	Mediante la investigación se conoció que parte del talento humano está insatisfecho con la remuneración esto puede generar malestar en el clima laboral y puede dificultar para el cumplimiento de los objetivos planeados.

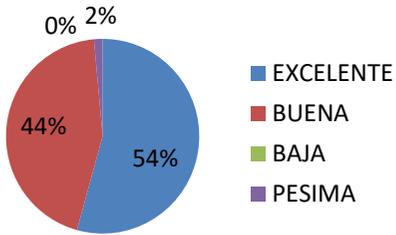
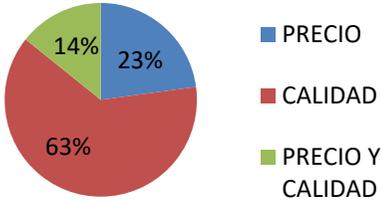
#### 4.1.3.3 ENCUESTA APLICADA AL CLIENTE EXTERNO

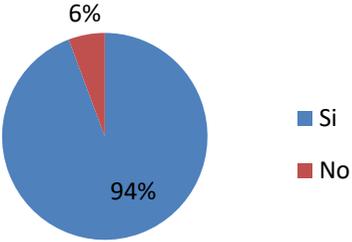
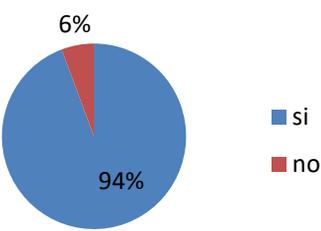
Tabla 5: Encuesta aplicada al cliente externo

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
1. Cuanto tiempo es cliente de Balones Guzmán “Gama”	<p>A pie chart with a large green segment representing 100%. Two very small segments at the top are labeled 0% each. A legend to the right shows a blue square for '1 AÑO', a red square for '2 AÑOS', and a green square for '3 O MÁS'.</p>	El 100% de los clientes manifiestan que han adquirido los productos de Balones Guzmán “Gama” por más de tres años	Por el tiempo de consumo de los clientes de productos “Gama”, da a entender que estas mercancías que ofertan esta empresa tienen gran acogida en el mercado.

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
<p>2. ¿Cómo que frecuencia compra los productos de Balones Guzmán?</p>	 <p>A pie chart illustrating the frequency of purchases for Balones Guzmán products. The chart is divided into four segments: a large green segment for 'MENSUAL' (83%), a red segment for 'SEMANAL' (9%), a purple segment for 'ANUAL' (8%), and a very small blue segment for 'DIARIA' (0%). A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for DIARIA, red for SEMANAL, green for MENSUAL, and purple for ANUAL.</p>	<p>El 83% de los clientes de Balones Guzmán “Gama” manifiestan que hacen pedidos de los productos con una frecuencia mensual, el 9% de sus compradores dicen que piden una vez al año; mientras que el 8% semanal.</p>	<p>Mediante esta investigación se detectó que los cliente hacen sus pedidos mensualmente, la organización debe hacer una mayor oferta de sus productos, hacer publicidad para que estos se vendan con mayor frecuencia, decir semanal y si es posible diaria ya que así esta organización aumentara la producción y por ende sus costos se reducirán y tendrán mayor utilidad.</p>
<p>3. ¿Cómo califica a los productos de Balones Guamán “Gama” en términos de calidad?</p>	 <p>A pie chart showing the quality rating of Balones Guamán “Gama” products. The chart is divided into four segments: a blue segment for 'EXCELENTE' (43%), a red segment for 'BUENA' (57%), and two very small segments for 'BAJA' (0%) and 'PESIMA' (0%). A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for EXCELENTE, red for BUENA, green for BAJA, and purple for PESIMA.</p>	<p>El 43% de los clientes de Balones Guzmán “Gama” consideran que el producto es de excelente calidad, mientras que el 57% manifiestan que es de buena calidad.</p>	<p>Con el estudio realizado se analizó que esta empresa puede mejorar la calidad de los productos para poder asegurar la satisfacción de sus clientes y así poder ingresar a nuevos mercados ya que estos bienes tienen una buena acogida a nivel nacional.</p>

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
<p>4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción al consumir los productos de Balones Guzmán “Gama”?</p>	 <p>A pie chart illustrating the distribution of satisfaction levels. The categories are: Excelente (40%), Buena (59%), BAJA (1%), and PESIMA (0%). A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for Excelente, red for Buena, green for BAJA, and purple for PESIMA.</p>	<p>El 40% de los clientes encuestados de Balones manifiestan que al consumir los productos de Bolones Guzmán “Gama” su nivel de satisfacción es excelente, el 59% buena; mientras que el 1% dicen que es baja.</p>	<p>Con este estudio se puede concluir que esta empresa tiene que hacer seguimiento a todos los clientes, para poder tener información y de solucionar las falencias que se está cometiendo sobre todo con los consumidores que no están cumpliendo con sus expectativas.</p>
<p>5. ¿Cuál es su opinión sobre la atención por parte del personal de Balones Guzmán “Gama”?</p>	 <p>A pie chart illustrating the distribution of opinions on service. The categories are: Excelente (46%), Buena (52%), BAJA (2%), and PESIMA (0%). A legend to the right of the chart identifies the colors: blue for Excelente, red for Buena, green for BAJA, and purple for PESIMA.</p>	<p>El 46% de los consumidores de Balones Guzmán “Gama” dicen que la atención que se les da por parte del personal de esta empresa es excelente, el 52% considera que es buena; mientras que el 2% manifiesta que es baja.</p>	<p>Mediante esta investigación se conoce que a todos los clientes de esta empresa no se les da el mismo trato, para mejorar la atención a los consumidores se debe capacitar al personal para que se les dé una excelente atención a todos los clientes.</p>

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS										
6. ¿Cómo califica a los productos de Balones Guzmán “Gama” en comparación con los de su competencia?	 <p>A pie chart illustrating the quality ratings for Balones Guzmán "Gama" products compared to competitors. The chart is divided into four segments: Excelente (54%, blue), Buena (44%, red), Baja (0%, green), and Pesima (2%, purple). A legend to the right of the chart identifies the categories with their corresponding colors.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXCELENTE</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>BUENA</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>BAJA</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>PESIMA</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	EXCELENTE	54%	BUENA	44%	BAJA	0%	PESIMA	2%	El 54% de los clientes de Balones Guzmán “Gama” manifiestan que los productos de esta empresa son de excelente calidad en comparación con los de competencia, el 44% buena y el 2% pésimos.	En este estudio elaborado muestra que estos productos tienen una excelente aceptación y reconocimiento en gran parte del mercado nacional, para mantener este prestigio, mejorar la imagen corporativa e introducir a nuevos mercado la organización debe hacer innovación constante, mejorar la calidad del producto y del servicio.
Categoría	Porcentaje												
EXCELENTE	54%												
BUENA	44%												
BAJA	0%												
PESIMA	2%												
7. ¿Al momento de realizar su compra en Balones Guzmán “Gama” que le interesa?	 <p>A pie chart showing the factors that interest consumers when purchasing Balones Guzmán "Gama" products. The chart is divided into three segments: CALIDAD (63%, red), PRECIO (23%, blue), and PRECIO Y CALIDAD (14%, green). A legend to the right of the chart identifies the categories with their corresponding colors.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PRECIO</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>CALIDAD</td> <td>63%</td> </tr> <tr> <td>PRECIO Y CALIDAD</td> <td>14%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	PRECIO	23%	CALIDAD	63%	PRECIO Y CALIDAD	14%	El 63% de los consumidores de Balones Guzmán “Gama” manifiestan que al momento de realizar su compra les interesa la calidad del productos, el 23% el precio; mientras que el 14% dicen precio y calidad	Con la investigación realizada da a conocer que a los clientes de balones les interesa tanto la calidad como el precio es por eso que esta empresa debe mantener y mejorar la calidad y los precios de sus mercancías		
Categoría	Porcentaje												
PRECIO	23%												
CALIDAD	63%												
PRECIO Y CALIDAD	14%												

PREGUNTA	GRÁFICO	RESULTADO	ANÁLISIS
8. ¿Sus quejas y reclamos han sido atendidos?	 <p>A pie chart with a blue slice representing 94% and a red slice representing 6%. A legend to the right shows a blue square for 'Si' and a red square for 'No'.</p>	El 94% de los clientes de Balones Guzmán “Gama” expresan que sus quejas y reclamos han sido atendidos; mientras que el 6% no.	Esta investigación da a conocer que la organización no está satisfaciendo las exigencias de todos los cliente para ello debe asegurar que todas esta cuestiones se cumplan mediante un seguimiento a los clientes
9. Recomendaria ud. A otras presonas que adquieran los productos de Balones Guzmán “Gama”?	 <p>A pie chart with a blue slice representing 94% and a red slice representing 6%. A legend to the right shows a blue square for 'si' and a red square for 'no'.</p>	El 94% de los clientes de Balones Guzmán “Gama” manifiestan que recomendarían adquirir los productos de Balones Guzmán “Gama”, y el 6% dicen que no.	Con el estudio realizado permite conocer que esta empresa tiene una buena acogida en el mercado nacional, pero debe hacer énfasis en los clientes que no están cumpliendo con sus expectativas ya que esto puede perjudicar a la organización con la pérdida de clientes.
Recomendaciones	Las sugerencias que hacen los clientes de Balones Guzmán “Gama” son las siguientes: hacer seguimiento a los clientes y a los productos vendidos, elaborar un balón intermedio en cuestión de precio, mantener y mejorar la calidad del producto ofertar sus productos, hacer publicidad, capacitar al personal, agilidad en el envío, facilidades de pago, innovación pedidos por E-mail, enviar la factura aparte de los productos.		

**REALIZADO POR:** Edison Villacís

## **4.2 PROPUESTA**

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la Empresa Balones Guzmán “Gama” de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo

### **4.2 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

#### **4.2 1.1 GENERALIDADES**

**a). Balones Guzmán “Gama”** a través de su Sistema de Gestión de Calidad manifiesta que su intención es elevar y asegurar la satisfacción del cliente, con el propósito de satisfacer las necesidades y requerimientos.

**b).** Aspira lograr la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, incluido los procesos de mejora continua del sistema y aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los aspectos legales y técnicos.

#### **4.2 1.2 APLICACIÓN**

La empresa Balones Guzmán “Gama” ha establecido que todos los requisitos de la norma son aplicables a la organización, excepto los que se menciona a continuación en las exclusiones mencionada en el manual de calidad

#### **4.2.2 REFERENCIAS NORMATIVAS**

Las normas que se mencionas a continuación contienen disposiciones que constituyen referencias para la elaboración del sistema de gestión de calidad.

**ISO 9000: 2005.** Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabulario.

**ISO 9001: 2008.** Cuarta Edición, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos, para el Sistema de Gestión de la Calidad.

#### **4.2.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Los términos y su respectiva definición se encuentran especificados en la norma ISO 900:2005.

**Producto.** Se define como resultado de un proceso

**Proceso.** Se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

**Calidad.** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

**Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

**Satisfacción del cliente.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

**Sistema.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan

**Gestión.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

**Política de la calidad.** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección

**Gestión de la calidad.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

**Planificación de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad

**Control de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad

**Aseguramiento de la calidad.** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad

**Mejora de la calidad** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad

**Mejora continua.** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

**Eficacia.** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

**Eficiencia.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

**Cliente.** Organización o persona que recibe un producto.

**Proveedor.** Organización o persona que proporciona un producto

**Diseño y desarrollo.** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema

**Procedimiento** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

**Conformidad.** Cumplimiento de un requisito

**No conformidad** Incumplimiento de un requisito

**Acción preventiva,** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

**Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable

#### **4.2.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

##### **4.2.4.1 REQUISITOS GENERALES**

**Balones Guzmán “Gama”** ha determinado, documentado el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, además ha establecido procesos, procedimientos y actividades evidenciados para el sistema de gestión de calidad, estos describen las responsabilidades y las interrelaciones de cada proceso que administra, realiza y verifica el trabajo que afecta a la calidad de la organización.

El mapa de procesos detallado en el manual de calidad muestra y define la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de **Balones Guzmán “Gama”** esto muestra como todos los procesos van interrelacionados desde los procesos Gobernantes, procesos Operativos y de Apoyo para mantener la calidad en la organización y elevar la satisfacción de sus clientes.

##### **4.2.4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

###### **4.2.4.2.1 GENERALIDADES**

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” contiene un Manual de Calidad, Plan de Calidad, Política de Calidad, Procesos documentados, Procedimientos, Documentos, Registros.

Estos documentos aseguran un funcionamiento conforme de los procesos de trabajo y hacer frente a las desviaciones y así contar con un sistema ágil para su corrección.

**Tabla 6: Requisitos de la documentación**

<b>TIPO DE DOCUMENTACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Manual de Calidad	Describe en forma genérica la estructura del Sistema de Gestión en de Calidad de Balones Guzmán “Gama” y documenta las funciones y responsabilidades claves, proporcionando una orientación sobre la documentación de referencia.
Política de Calidad	La Política de Calidad, que abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del sistema y la satisfacción del cliente de la empresa Balones Guzmán “Gama”
Procedimientos	Al Sistema de Gestión de Balones Guzmán “Gama” ayuda a aplicar procesos que regulan el funcionamiento y estructura del Sistema. Estos procedimientos requeridos por la norma son necesarios para una planificación, operación y control de los procesos de Balones Guzmán “Gama”.
Procesos	Identifica los principales procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” definiendo entradas y salidas, indicadores, responsables y otros.
Registros	Los registros de calidad requeridos por la norma y los Registros necesarios por la Empresa Balones Guzmán “Gama” para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad.
Documentos	Instructivos, formatos documentados que sirven de apoyo y constancia de acciones del Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” y para su funcionamiento que deben ser aprobados controlados y actualizados.

**REALIZADO POR:** Edison Villacís

#### **4.2.4.2.2 MANUAL DE CALIDAD**

La Empresa Balones Guzmán “Gama” ha definido su Manual de Calidad como su documento maestro en la cual la organización establece como dar cumplimiento a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en el cual incluye el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, los detalles y la justificación de cualquier exclusión, procedimientos documentados establecidos para dicho sistema de Gestión de Calidad, una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución (Ver ANEXO 7 )

#### **4.2.4.2.3 CONTROL DE REGISTROS**

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” son elaborados internamente, permitirán obtener evidencias para la toma de decisiones, definir responsabilidades para la elaboración, revisión y aprobación del Sistema Gestión de Calidad, que asegure la calidad en el proceso, producto y servicio de la organización; para ellos de realizar registros para un adecuado control y tener información para la toma de decisiones; los cuales se encuentran definidos en el manual de calidad.

#### **4.2.4.2.4 CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD**

Los registro de calidad requeridos por el sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” se elaboró para obtener evidencias de conformidad y no conformidad, con el cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

#### **4.2.5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

##### **4.2.5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

La alta dirección de Balones Guzmán “Gama” se compromete a cumplir con todas las acciones definidas en el Manual la de Calidad para el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad.

##### **4.2.5.2 ENFOQUE LA CLIENTE**

Balones Guzmán “Gama” se preocupa por la satisfacción plena de los clientes, por formar parte importante de la misma; siendo el cliente el único que indica las condiciones y requerimientos para la prestación de servicio y a su vez impulsa a

mantener un mejoramiento permanente. Para ello la organización ha establecido un proceso de Atención al cliente para atender sus inquietudes.

#### **4.2.5.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

La dirección se compromete con la política de calidad que tiene vigencia en la empresa, de que sean responsables de la determinación participativa, cumplimiento de la misión, objetivos y construcción de la cultura de trabajo, acciones fundamentales, la comunicación interna y externa mediante diversos medios: reuniones, oficios, correo electrónico y el trabajo en equipo.

#### **4.2.5.4 PLANIFICACIÓN**

##### **4.2.5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD**

Los objetivos de calidad determinados por Balones Guzmán “Gama” están enfocados al cumplimiento los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad enfocados los mismos que están orientados a la mejora continua de sus procesos, productos y servicios.

##### **4.2.5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” de estableció desde la elaboración de la carta de compromiso (Ver Anexo 1 Manual de Calidad), la misma que es efectuada acorde al cumplimiento del Mapa de Procesos de este sistema.

#### **4.2.5.4 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

##### **4.2.5.4.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

El estructura orgánica de Balones Guzmán “Gama” muestra la jerarquización de los puestos de trabajo que tienen definidos; las funciones y responsabilidades son establecidos en los perfiles de cada puesto que tienes definidos esta organización.

##### **4.2.5.4.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

El representante de la dirección es el Gerente de Producción quien asegurará de que se implemente y mantenga los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Balones

Guzmán “Gama”; informar a la alta dirección sobre el avance de del sistema y de cualquier necesidad de mejora.

#### **4.2.5.4.3 COMUNICACIÓN INTERNA**

Balones Guzmán “Gama” asegura que hay buena comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de esta organización; es por eso que se socializa es Sistema de Gestión de Calidad para que todo el talento humano se familiarice con este, para ello se realizara planes de capacitación.

#### **4.2.5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

##### **4.2.5.6.1 GENERALIDADES**

La Administración de Sistema de Gestión de Calidad tiene la obligación de revisar de manera periódica (2 veces al año) el Sistema de Gestión de Calidad a través de su respectivo registro para verificar el cumplimiento de los requisitos de este sistema.

##### **4.2.5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA POR LA REVISIÓN**

La revisión del Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” se realiza de acuerdo al dictamen de la auditoria de calidad, el desempeño de los procesos, productos añadiendo los reportes y análisis de producto no conforme, estado de las acciones correctivas y preventivas, las recomendaciones de mejora.

##### **4.2.5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN**

El resultado de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” ayudará para la mejora de la eficiencia del SGC y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos.

#### **4.2.6. GESTIÓN DE RECURSOS**

##### **4.2.6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

Balones Guzmán “Gama” a través de su presupuesto anual, asigna un monto determinado para asegurar la provisión de recursos para cumplir con la política y objetivos de calidad, para aumentar la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

## **4.2.6.2 RECURSOS HUMANOS**

### **4.2.6.2.1 GENERALIDADES**

Balones Guzmán “Gama” asegura que el personal que labora en su empresa esté acorde a las necesidades de puesto para que no se afecte a la conformidad de los requisitos del producto.

### **4.2.6.2.2 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA**

Balones Guzmán “Gama” tiene definido sus perfiles de puestos con el objeto de contar con personal que esté de acuerdo a las destrezas que el puesto requiera para la conformidad de los requisitos del producto. La organización con el objetivo de contar con colaboradores competentes tiene definido un plan de capacitación para formar y entrenar al talento humano.

### **4.2.6.3 INFRAESTRUCTURA**

Balones Guzmán “Gama” cuenta con una distribución en planta adecuada para el buen desempeño del talento humano, para cumplir con la conformidad.

Esta organización cuenta con los equipos necesarios para elaborar sus productos, estos equipos son: compresor, maquina enrolladora, maquina laminadora, maquina rempujadora, troqueladora, plantilla. y su respectivo camión para la distribución del producto.

### **4.2.6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

Balones Guzmán “Gama” determina y estima el ambiente de trabajo más adecuado para lograr la calidad de su producto, mediante la comunicación formal, desempeño del talento humano para tomar en cuenta metodologías de trabajo, creativas e incremento de la participación de los colaboradores, seguridad y salud ocupacional.

## **4.2.7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **4.2.7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

Balones Guzmán tiene planificado la elaboración de sus productos esta empresa trabajo con el sistema de producción en serie y ordenes producción.

El Mapa de procesos describe la secuencia e interacción de cada proceso, los procesos documentados relata las actividades que se realiza en cada proceso, los controles y la provisión de recursos.

#### **4.2.7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

##### **4.2.7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO**

El cliente es principal elemento de cualquier organización es por ello que Balones Guzmán “Gama” se enfoca a satisfacer las necesidades del cliente, es decir cómo quiere el cliente que sea su producto; se debe realizar una investigación de mercado para de esta manera satisfacer las expectativas del cliente.

##### **4.2.7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTOS**

Revisar los requisitos y estos deben ser informados al encargado del desarrollo del producto, para determinar el producto que se va a entregar se debe considerar aspectos como: el valor que pagará el cliente por el producto, colores, deseo del cliente, vanguardia en diseños, etc.

Los requisitos del producto, para satisfacer las de los clientes con especificados mediante un contado verbal que los realiza Balones Guzmán “Gama” y sus cliente; este contrato se lo hace mediante vía telefónica.

##### **4.2.7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

La comunicación con el cliente es de gran importancia para Balones Guzmán “Gama” de esta manera se oferta los productos, recibir pedidos, quejas y reclamos esto se lo realiza mediante el área de ventas que será el proceso encargado de realizar estas actividades; para comunicarse con el cliente se lo hace mediante una llamada telefónica.

##### **4.2.7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

El diseño del modelo del producto de Balones Guzmán “Gama” es externa es por ello que la organización no puede controlar esta operación no se puede hacer una revisión, verificación, validación de dichos diseños.

Balones Guzmán “Gama” tiene sus diseños propios y réplicas de otras marcas el responsable de hacer es el diseñador colombiano Ing. Eduardo vega.

Los requisitos de entrada son establecidos por el Sr. Enrique Guzmán Gerente de la organización; una vez que se entrega los diseños por el por parte del responsable de elaborar se lo hace una revisión, verificación del cumplimiento de conformidad de los requisitos establecidos; los cambios del diseño que se pretenda hacer son especificados por responsable de la empresa al diseñador colombiano.

#### **4.2.7.4 COMPRAS**

##### **4.2.7.4.1 PROCESO DE COMPRAS**

Balones Guzmán “Gama” a través de su registro de orden de compras especifica la información para realizar esta actividad; selecciona al proveedor, determina el cumplimiento de os requisitos exigidos por la organización, el estado y control de los productos entregados.

##### **4.2.7.4.2 INFORMACIÓN DE LA COMPRA**

Balones Guzmán “Gama” establece los requisitos de compra (color, cantidad, precio etc.) para la elaboración del producto respectivo.

##### **4.2.7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS**

Balones Guzmán “Gama” realiza la respectiva inspección de los productos adquiridos, a través de la verificación del cumplimiento de requisitos especificados, estado de entrega del estado de los artículos adquiridos.

#### **4.2.7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

##### **4.2 .7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Balones Guzmán “Gama” planifica y lleva a cabo la producción y prestación de servicio bajo las condiciones controladas para el cumplimiento de conformidad con los cumplimientos de los requisitos establecido por los clientes.

La organización tiene definido procedimientos para la prestación del servicio, especifica las actividades para realizar la venta del producto de esta manera prestar una buena atención al cliente y elevar la satisfacción del cliente.

#### **4.2.7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Balones Guzmán “Gama” mediante su proceso de control de calidad revisa y aprueba los procesos de cada área. Mediante esta validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

#### **4.2.7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

Balones Guzmán “Gama” define pedios adecuados para el control de materias primas, embalaje, etiquetas que intervienen diariamente en la calidad del producto deben estar identificados mediante etiquetas o gravados que permitan en lo posterior llevar a cabo el estudio de trazabilidad.

#### **4.2.7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE**

Balones Guzmán no posee ningún bien del cliente.

#### **4.2.7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

Balones Guzmán “Gama” establece la conformidad, manipulación, embalaje, almacenamiento del producto durante el proceso interno y la entrega a los clientes, ubicando el producto en un lugar adecuado donde no se deteriore.

#### **4.2.7.6 CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

No cuenta con dispositivos de seguimiento y medición, debido al alto costo.

#### **4.2.8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA**

##### **4.2.8.1 GENERALIDADES**

Balones Guzmán “Gama” planifica procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto; cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, y la mejora de este sistema.

## **4.2.8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

### **4.2.8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Para medir si el cliente está satisfecho con el producto que ofrece Balones Guzmán “Gama” aplicara una encuesta.

### **4.2.8.2.2 AUDITORÍA INTERNA.**

Balones Guzmán “Gama” llevará a cabo las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad para:

- Determinar la conformidad de sus procesos, procedimientos, documentos y requisitos de las normas ISO legales y de los implicados.
- Si se ha diseñado y efectuado de manera eficaz el sistema.

### **4.2.8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

Balones Guzmán “Gama” deberá llevar a cabo un procedimiento para que los equipos y auditores internos hagan un seguimiento y medición para que obtengan datos (hoja de chequeo o registros) para demostrar la capacidad de los procesos y que son capaces de alcanzar los resultados planificados.

### **4.2.8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO**

La organización tiene procedimiento para llevar a cabo el seguimiento y medición de las características del producto para verificar el cumplimiento de los requisitos

### **4.2.8.2 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**

Balones Guzmán “Gama” lleva a cabo un procedimiento para dar el tratamiento al producto no conforme, tomar acciones respectivas para controlar o medir a que causas obedecen esos resultados, aplicar las acciones del caso, llevar a cabo una nueva verificación para demostrar la conformidad con los requisitos.

### **4.2.8.3 ANÁLISIS DE DATOS**

Balones Guzmán debe proceder, organizar y analizar los datos que serán obtenidos a través de la herramientas aplicadas (auditorías internas, seguimiento clientes, producto no conforme), para tomar las acciones correspondientes.

#### **4.2.8.4 MEJORA**

##### **4.2.8.4.1 MEJORA CONTINUA**

El análisis que se realiza permite identificar que la microempresa necesita trabajar bajo expectativas de calidad, ya que con los constantes avances tecnológicos que sufrimos en la actualidad surgen nuevas expectativas por parte de los consumidores, es necesario que la microempresa cumpla con un plan de mejora continua con el fin de aprovechar esfuerzos y recursos con el fin de cumplir objetivos, tomándose medidas de acción correctivas y preventivas para la satisfacción de los clientes se podría implementar lo siguiente:

- ≡ Cumplimiento de la política de calidad
- ≡ Consecución de objetivos de calidad
- ≡ Resultados de auditoria
- ≡ Acciones correctivas y preventivas
- ≡ Revisión por la dirección del sistema

Balones Guzmán “Gama” deberá mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de los reglamentos, políticas, metas y los resultados de auditoría.

##### **8.4.2 ACCIÓN CORRECTIVA**

Balones Guzmán “Gama” mantiene procesos documentados para el uso de medidas correctiva, con el objeto de eliminar las causas de no conformidad, evaluar la necesidad de adoptar estas acciones, determinar e implementar acciones, revisar la eficiencia del cumplimiento de la acción tomada.

##### **4.2.8.4.3 ACCIÓN PREVENTIVA**

Balones Guzmán “Gama” define procesos documentados para el uso de medidas preventivas para buscar eliminar las causas de la no conformidad, implementar, evaluar, registrar los resultados de avance de la acción.

## 9. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Mediante la siguiente tabla se da a conocer el cumplimiento de los requisitos de sistema de gestión de calidad.

**Tabla 7: Verificación de cumplimiento del sistema de gestión de calidad**

<b>BALONES GUZMAN “GAMA”</b> <b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO</b>		
<b>N°</b>	<b>CLAUSULA</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>
<b>4</b>	<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	
<b>4.1</b>	<b>Requisitos Generales</b>	
	a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión la calidad y su aplicación a través de la organización	Mapa de Procesos, Declaración del alcance del SGC (Manual de Calidad pág.6, 7)
	b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	Mapa de Procesos (Manual de Calidad Pág. 7)
	c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces	Control de documentos y registros (Manual de Calidad pág. 8-11)
	d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos	Compromiso de la dirección (Manual de Calidad pág. 78-79)
	e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos	Procesos Gobernantes (Manual de Calidad pág. 8-20)
	f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos	Proceso de acciones correctivas y preventivas (Manual de Calidad pág. 43-45)

<b>4.2</b>	<b>Requisitos de Documentación</b>	
<b>4.2.1</b>	<b>Requisitos Generales</b>	
	a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	Acta de compromiso 1 Política y objetivos de calidad (Manual de Calidad pág. 78)
	b) Un Manual de la Calidad	Manual de calidad
	c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional	Manual de calidad pág. 8-77
	d) Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	Manual de Calidad pág. 8-77
<b>4.2.2</b>	<b>Manual de la Calidad</b>	
	a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión	Manual de calidad Pág. 6
	b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos	Manual de calidad pág. 8-77
	c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad	Manual de calidad pág. 8-77
<b>4.2.3</b>	<b>Control de documentos</b>	
	a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	Proceso de control de documentos (Manual de Calidad pág. 8-9)
	b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	Proceso de control de documentos (Manual de Calidad pág. 8-9)
	c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos	Proceso de control de documentos (Manual de Calidad pág. 8-9)
	d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	Proceso de control de documentos (Manual de Calidad pág. 8-9)
	e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables	Proceso de control de documentos (Manual de Calidad pág. 8-9)

	f) Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución	Proceso de control de documentos (Manual de Calidad pág. 8-9)
	g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón	Proceso de control de documentos (Manual de Calidad pág. 8-9)
<b>4.2.4</b>	<b>Control de registros</b>	
	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.	Proceso de control de registros de calidad (Manual de Calidad pág. 10-11)
	La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.	Proceso de control de registros de calidad (Manual de Calidad pág. 10-11)
	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.	Proceso de control de registros de calidad (Manual de Calidad pág. 10-11)
<b>5</b>	<b>Responsabilidad de la Dirección</b>	
<b>5.1</b>	<b>Compromiso de la Dirección</b>	
	a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios	Acta 3: Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 78-79)
	b) Estableciendo la política de la calidad	Acta 3: Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 78-79)
	c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad	Acta 3: Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 78-79)
	d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección	Acta 3: Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 78-79)
	e) Asegurando la disponibilidad de recursos.	Acta 3: Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 78-79)

<b>5.2</b>	<b>Enfoque al Cliente</b>	
	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente	Acta 3: Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 78-79)
<b>5.3</b>	<b>Política de Calidad</b>	
	a) Es adecuada al propósito de la organización,	Acta N° 1 Política de Calidad (Manual de Calidad pág. 78)
	b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema Gestión de la Calidad	Acta N° 1 Política de Calidad (Manual de Calidad pág. 78)
	c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	Acta N° 1 Política de Calidad (Manual de Calidad pág. 78)
	d) Es comunicada y entendida dentro de la organización	Acta 3: Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 78-79)
	e) Es revisada para su continua adecuación	Acta 3: Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad pág. 78-79)
<b>5.4</b>	<b>Planificación</b>	
<b>5.4.1</b>	<b>Objetivos de calidad</b>	
	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.	Acta N° 2 Objetivos de Calidad (Manual de Calidad pág. 78)
<b>5.1.2</b>	<b>Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad</b>	
	a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado, así como los objetivos de la calidad	Carta de compromiso (Anexo 1 Manual de Calidad)
	b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	No aplica a este SGC porque es un diseño y aun no se implementa

<b>5.5</b>	<b>Responsabilidad Autoridad y Comunicación</b>	
<b>5.5.1</b>	<b>Responsabilidad y autoridad</b>	
	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8 -77)
<b>5.5.2</b>	<b>Representante de la dirección</b>	
	a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,	Acta de compromiso inicial (Anexo1 Manual de Calidad)
	b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora	No aplica porque el Sistema de Gestión aún no se implementa
	c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.	No aplica porque el Sistema de Gestión aún no se implementa
<b>5.5.3</b>	<b>Comunicación Interna</b>	
	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Acta de compromiso inicial (Anexo1 Manual de Calidad)
<b>5.6</b>	<b>Revisión por la Dirección</b>	
<b>5.6.1</b>	<b>Generalidades</b>	
	Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección	Proceso de Administración del SGC (Manual de Calidad pág. 12-13)
<b>5.6.2</b>	<b>Información de entrada para la revisión</b>	
	a) Los resultados de auditorías	Registro N° BGG-007-IA (Manual de Calidad pág. 19)
	b) La retroalimentación del cliente	Registro N° BBG-023-CQ (Manual de Calidad pág. 51)
	c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto	Proceso de Control de calidad (Manual de Calidad 39-40)
	d) El estado de las acciones correctivas y preventivas,	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)

	e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas	No Aplica porque aún no se implementa el SGC
	f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad	No Aplica porque aún no se implementa el SGC
	g) Las recomendaciones para la mejora	Registro N° BGG-007-IA (Manual de Calidad pág. 19)
<b>5.6.3</b>	<b>Resultados de la revisión</b>	
	a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	No Aplica porque aún no se implementa el SGC
	b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.	Registro N° BBG-019-CPNC (Manual de Calidad pág. 43)
	c) Las necesidades de recursos	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8-77)
<b>6</b>	<b>Gestión de Recursos</b>	
<b>6.1</b>	<b>Provisión de Recursos</b>	
	a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia	Acta de compromiso N° 2 Objetivos de Calidad (Manual de Calidad pág. 78)
	b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.	Acta de compromiso N° 1 Objetivos de Calidad (Manual de Calidad pág. 78)
<b>6.2</b>	<b>Recursos Humanos</b>	
<b>6.2.1</b>	<b>Generalidades</b>	
	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas	Proceso de Talento Humano (Manual de Calidad pág. 61-77)
<b>6.2.2</b>	<b>Competencia, formación y toma de conciencia</b>	
	a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto,	Proceso de Talento Humano (Manual de Calidad pág. 61-77)
	b) Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para	Plan de Calidad

	lograr la competencia necesaria,	
	c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas, contribuyen al logro de los objetivos de la calidad,	Plan de Calidad
	d) Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad	Plan de Calidad
	e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia	Proceso de Talento Humano (Manual de Calidad pág. 61-71)
<b>6.3</b>	<b>Infraestructura</b>	
	a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8-77)
	b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software)	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8-77)
	c) Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8-77)
<b>6.4</b>	<b>Ambiente de Trabajo</b>	
	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.	Plan de calidad
<b>7</b>	<b>Realización del Producto</b>	
<b>7.1</b>	<b>Planificación de la Realización del Producto</b>	
	a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto	Manual de calidad
	b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8-77)
	c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo	Proceso de Control de calidad (Manual de Calidad 39-40)
	d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los	Proceso de Control de producto no conforme

	procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos	(Manual de Calidad 41-42)
<b>7.2</b>	<b>Procesos Relacionados con el Cliente</b>	
<b>7.2.1</b>	<b>Determinación de los requisitos relacionados con el producto</b>	
	a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma	Proceso de Ventas (Manual de Calidad pág. 46-48)
	b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
	c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto	Ninguna ley (Manual de Calidad pág. 6)
	d) Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
<b>7.2.2</b>	<b>Revisión de los requisitos relacionados con el producto</b>	
	a) Están definidos los requisitos del producto,	Contrato verbal empresa-clientes
	b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	Contrato verbal empresa-clientes
	c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.	Contrato verbal empresa-clientes
<b>7.2.3</b>	<b>Comunicación con el cliente</b>	
	a) La información sobre el producto	Proceso de Ventas (Manual de Calidad pág. 46-48)
	b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	Proceso de Ventas (Manual de Calidad pág. 46-48)
	c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	Proceso de Atención al Cliente (Manual de Calidad pág. 49-51)
<b>7.3</b>	<b>Diseño y Desarrollo</b>	
<b>7.3.1</b>	<b>Planificación del diseño y desarrollo</b>	
	a) Las etapas del diseño y desarrollo	Mapa de Procesos (Manual de Calidad pág. 7)
	b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo	Procesos operativos (Manual de Calidad pág. 21-45)
	c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo	Procesos operativos (Manual de Calidad pág. 21-45)

7.3.2	<b>Elementos de entrada para el diseño y desarrollo</b>	
	a) Los requisitos funcionales y de desempeño	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
	b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables	Ninguna ley (Manual de Calidad pág. 6)
	c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable	Alcance del Manual de Calidad (Contratación externa)
7.3.3	<b>Resultado del diseño y desarrollo</b>	
	a) Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,	Alcance del Manual de Calidad (Contratación externa)
	b) Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio	Alcance del Manual de Calidad (Contratación externa)
	c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto	Proceso de Ventas (Manual de Calidad pág. 46-48)
	d) Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.	Proceso de Ventas (Manual de Calidad pág. 46-48)
7.3.4	<b>Revisión del diseño y desarrollo</b>	
	a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos	Proceso de Control de calidad (Manual de Calidad 39-40)
	b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias	Control de producto no conforme (Manual de Calidad pág. 41-42)
7.3.5	<b>Verificación del diseño y desarrollo</b>	
	Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria	Proceso de Control de calidad (Manual de Calidad 39-40) Proceso de acciones correctivas y preventivas (Manual de Calidad pág. 43-45)
7.3.6	<b>Validación del diseño y desarrollo</b>	
	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada del uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción	Proceso de Control de calidad (Manual de Calidad 39-40)

	que sea necesaria	
<b>7.3.7</b>	<b>Control de los cambios del diseño y desarrollo</b>	
	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los Cambios y de cualquier acción que sea necesaria	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
<b>7.4</b>	<b>Compras</b>	
<b>7.4.1</b>	<b>Proceso de compras</b>	
	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 52-56)
	La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 52-56)
<b>7.4.2</b>	<b>Información de la compra</b>	
	a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 52-56)
	b) Los requisitos para la calificación del personal	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 52-56)
	c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 52-56)
<b>7.4.3</b>	<b>Verificación de los productos comprados</b>	
	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple	Proceso de compras (Manual de Calidad pág. 52-56)

	los requisitos de compra especificados.	
<b>7.5</b>	<b>Producción y Prestación del Servicio</b>	
<b>7.5.1</b>	<b>Control de la producción y de la prestación de servicio</b>	
	a) La disponibilidad de información que describa las características del producto	Procesos de operativos (Manual de Calidad pág. 21-45)
	b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario	Procesos de operativos (Manual de Calidad pág. 21-45)
	c) El uso del equipo apropiado	Procesos de operativos (Manual de Calidad pág. 21-45)
	d) La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición	Exclusión
	e) La implementación del seguimiento y de la medición	Control de calidad (Manual de Calidad pág. 39-40)
	f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto	Control de calidad (Manual de Calidad pág. 39-40)
<b>7.5.2</b>	<b>Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio</b>	
	a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos	Control de calidad (Manual de Calidad pág. 39-40)
	b) La aprobación de los equipos y la calificación del personal	Control de calidad y Talento Humano (Manual de Calidad pág. 39-40; 61-77)
	c) El uso de métodos y procedimientos específicos	Procesos documentados (Manual de Calidad pág. 8-77)
	d) Los requisitos de los registros	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
	e) La revalidación	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
<b>7.5.3</b>	<b>Identificación y trazabilidad</b>	
	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.	Mapa de procesos (Manual de Calidad pág. 7)
	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.	Mapa de procesos (Manual de Calidad pág. 7)

	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros	Mapa de procesos y Control de Calidad (Manual de Calidad pág. 7; 39-40)
7.5.4	<b>Propiedad del cliente</b>	
	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
7.5.4	<b>Preservación del producto</b>	
	La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto	Procesos de operativos (Manual de Calidad pág. 21-38)
7.6	<b>Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición</b>	
	a) Calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
	b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
	c) Estar identificado para poder determinar su estado de calibración	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
	d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)
	e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento	Exclusión (Manual de Calidad pág. 6)

<b>8</b>	<b>Medición Análisis y Mejora</b>	
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>	
	a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto	Control de calidad (Manual de Calidad pág. 39-40)
	b) Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad	Administración del SGC y Control de calidad (Manual de Calidad pág. 12-13;39-40)
	c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	Administración del SGC y Mejora Continua (Manual de Calidad pág. 12-15)
<b>8.2</b>	<b>Seguimiento y Medición</b>	
<b>8.2.1</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>	
	Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.	Registro N° BBG-022-ACC (Manual de Calidad pág. 50)
<b>8.2.2</b>	<b>Auditoria interna</b>	
	a) Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización	Proceso de auditoría interna (Manual de Calidad pág. 16-20)
	b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	
<b>8.2.3</b>	<b>Seguimiento y medición de los procesos</b>	
	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.	Administración del SGC (Manual de Calidad pág. 12-13)

<b>8.2.4</b>	<b>Seguimiento y medición del producto</b>	
	La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación	Proceso de control de calidad (manual de Calidad pág. 39-40)
<b>8.2</b>	<b>Control de Producto no Conforme</b>	
	a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada	Proceso de control de producto no conforme (Manual de calidad pág. 42-43)
	b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente	Proceso de control de producto no conforme (Manual de calidad pág. 42-43)
	c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente	Proceso de control de producto no conforme (Manual de calidad pág. 42-43)
	d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso	Proceso de control de producto no conforme (Manual de calidad pág. 42-43)
<b>8.3</b>	<b>Análisis de Datos</b>	
	a) La satisfacción del cliente	Registro N° BGG-022-ACC (Manual de Calidad pág. 50)
	b) La conformidad con los requisitos del producto	Registro N° BGG-022-ACC (Manual de Calidad pág. 50)
	c) Características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas	Registro N° BGG-019 (Manual De Calidad pág. 43)
	d) Los proveedores	Proceso de compras (Manual de calidad pág. 51-55)
<b>8.4</b>	<b>Mejora</b>	
<b>8.4.1</b>	<b>Mejora continua</b>	
	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos	Manual de calidad

	de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	
<b>8.4.2</b>	<b>Acción preventiva</b>	
	a) Revisar las no conformidades	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)
	b) Determinar las causas de las no conformidades	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)
	c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)
	d) Determinar e implementar las acciones necesarias	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)
	e) Registrar los resultados de las acciones tomadas	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)
	f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)
<b>8.4.3</b>	<b>Acción preventiva</b>	
	a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)
	b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)
	c) Determinar e implementar las acciones necesarias	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)
	d) Registrar los resultados de las acciones tomadas	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)
	e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas	Registro N° BGG-020-CACP (Manual de Calidad pág. 45-46)

**REALIZADO POR:** Edison Villacís

## CONCLUSIONES

- Balones Guzmán “Gama” es una empresa que se dedica a la confección de balones en general, con mano de obra calificada, y productos de óptima calidad.
- Se cumplió con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la empresa Balones Guzmán “Gama” de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, en el periodo 2013 – 2014”
- Balones Guzmán “Gama” asumió el compromiso con la calidad y su importancia al tomar decisiones, de trabajar con una política y objetivos de calidad, para elevar la calidad de los procesos, producto y prestación de servicios de esta manera “asegurar” la satisfacción de los clientes.
- Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad se trabajó conjuntamente con todo el personal que labora en Balones Guzmán “Gama”, se realizó una encuesta para medir el grado de satisfacción de sus clientes.
- Se ha elaborado los documentos del Sistema de Gestión de Calidad requeridos por la norma entre ellos Manual Calidad y el Plan de Calidad documentos principales del Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” el mismo que detalla los procesos documentados que componen el Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” las funciones y responsabilidades del personal que labora en la organización, la política y objetivos de calidad, y el compromiso de la dirección entre otra información.
- El Sistema de Gestión de la calidad es el conjunto de Normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de los clientes internos y externos.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008, para que la empresa alcance estándares de calidad de esta manera la organización sea más eficiente y eficaz en sus procesos tanto operativos, administrativos como de apoyo consiguiendo de este modo un mayor margen de utilidad y una reducción significativa por costos de procesos y tiempos muertos.
- Socializar y capacitar continuamente al talento humano sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad para que el personal se familiarice con los términos de Calidad Total, Mejora continua, aseguramiento de la calidad, satisfacción del cliente; para que los colaboradores desarrollen sus conocimientos, competencias técnicas y conductuales a cumplir las expectativas del cliente.
- A la alta dirección de balones Guzmán “Gama” cumpla con la carta de compromiso y con las actas de compromiso especificadas en el Sistema de Gestión de Calidad; buscando la participación activa de todo los que conforman esta organización, mediante la fomentación del trabajo en equipo, toma de decisiones descentralizada, liderazgo participativo para lograr el cumplimiento de la política de calidad y así asegurar la satisfacción de los clientes.
- Auditar el Sistema de Gestión de Calidad de para verificar su eficiencia, demostrar la conformidad con los requisitos del producto, y medir la satisfacción del cliente.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos establecidos por la norma.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcalde San Miguel, P. (2009). *Calidad*: Madrid: Paraninfo S.A. pág. 1.
- Ashton, F. V.-P.-D. (1997). *ISO 9000 Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas*. México: Mcgraw-Hall, S.A. pág. 1.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación. pág. 56; 210; 217.
- César Camisón, S. C. (2007). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S.A. pág. 346; 380; 391.
- Cuatrecasas, L. (1999). *Gestión Integral de la Calidad Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Gestión 2000, S.A. pág. 318.
- Elssy Bonilla Castro, J. H. (2009). *La Investigación: Aproximaciones de la construcción del conocimiento científico*. Bogotá: Alfaomega S.A. pág. 38; 39.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad 3ª Ed* México: Mcgraw-Hill,S.A. pág. 60.
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Madrid: Prentice Hall págs. 28; 30; 31; 3; 45; 46; 48; 49; 51; 52; 53; 54; 55; 56; 57; 76
- Jiménez, J. C. (2011). *Metodología de la Investigación 2a Ed*. México: Mcgraw-Hill S.A. pág. 145
- Larios, J. J. (2003). *ISO 9001:2000 Guía práctica de normas para implementarlas en la empresa*. México: Editorial Trillas, S.A). pág. 11
- Moreno – Luzón, M., Peris, F., & González, T. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones teoría y estudio de casos*. Madrid: Pearson Educación, S.A. pág. 3.
- Padilla, M. T. (2001). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Trillas, S.A. pág. 54.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional 6a Ed*. México: Alfaomega, S.A. pág. 55
- Rodríguez, S. H. ((2008)). *Administración; Teoría, procesos, áreas funcionales y estrategias para la competitividad 2a Ed*. México: Mcgraw-Hill S.A. pág. 7; 129; 134; 135;

Vega, L. A. ((2010)). *Administración por Calidad, 1a Ed.* Bogotá: Alfaomega, S.A. pág. 294 235

## LINCOGRAFÍA

Astros, I. J. (2012). *monografias.com*. Recuperado el 29 de 10 de 2013, de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos94/la-mejora-continua/la-mejora-continua.shtml>

Copyright. (2011). *normas9000*. Recuperado el 28 de 10 de 2013, de normas9000: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

eumed. (2010). *eumed*. Recuperado el 2014 de 02 de 19, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/evolucion\\_historica.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/evolucion_historica.html)

hederaconsultores.blogspot. (2008). *hederaconsultores.blogspot*. Recuperado el 29 de 10 de 2013, de <http://hederaconsultores.blogspot.com/2009/07/politica-de-calidad-segun-iso-90012008.html>

Institution, B. S. (30 de 04 de (2013)). *wikipedia*. Recuperado el 26 de 11 de 2013, de [http://es.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001)

*interguias*. (2010). Recuperado el 12 de 11 de 2013, de [http://sefh.interguias.com/libros/tomo1/Tomo1\\_Cap1-4.pdf](http://sefh.interguias.com/libros/tomo1/Tomo1_Cap1-4.pdf)

Maldonado, J. Á. (2013). *eumed*. Recuperado el 2014 de 02 de 08, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/evolucion\\_historica.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1117/evolucion_historica.html)

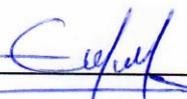
Ugarte, O. B. (2009). Recuperado el 05 de 11 de 2013, de <http://www.monografias.com/trabajos75/procedimiento-diagnostico-implementacion-perfeccionamiento-empresarial/procedimiento-diagnostico-implementacion-perfeccionamiento-empresarial2.shtml>

*Uasb*. (2013). *Uasb* Recuperado el 03 de 02 de 2014, de <http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Xavier%20Estupinan.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO 1: LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

PROCESOS GENERALES		
Nombre del proceso	Enrollado el bleris	
Objetivo	Envolver el bleris con hilo en forma manual	
Responsable	Mayra Velastegui	
Cargo	Enmallado del bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingreso a la empresa</li><li>• Medir el bleris</li><li>• Envolver con hilo el bleris</li><li>• Salida de la empresa</li></ul>		

  
EDISON VILLACÍS  
AUDITOR

  
MAYRA VELASTEGUI  
COLABORADORA

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Ingresar a la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Mayra Velastegui	
Cargo	Redondeado del bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Redondear bleris	
Objetivo	Redondear bleris	
Responsable	Mayra Velastegui	
Cargo	Redondeado del bleris	Fecha: 14/02/2014
Entrada	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compresor</li> <li>• Cinta métrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inflar el bleris en el compresor</li> <li>• Tomar medida con una cinta métrica</li> </ul>	Bleris medido

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Envolver con hilo el bleris	
Objetivo	Envolver con hilo el bleris	
Responsable	Mayra Velastegui	
Cargo	Redondeado del bleris	Fecha: 14/02/2014
Entrada	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bleris</li> <li>• Hilo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar el bleris</li> <li>• Colocar el hilo en el bleris</li> </ul>	Bleris envuelto

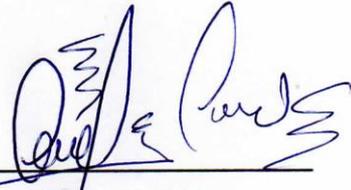
<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Salir de la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Mayra Velastegui	
Cargo	Redondeado del bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

PROCESOS GENERALES		
Nombre del proceso	Enmallar de bleris	
Objetivo	Envolver el bleris con hijo a maquina	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Enmallado de bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a la empresa</li> <li>• Poner aire al bleris</li> <li>• Poner hilo</li> <li>• Poner pega al bleris</li> <li>• Preparar agualate</li> <li>• Colocar agualote al bleris</li> <li>• Salir de la empresa</li> </ul>		


---

**EDISON VILLACÍS**  
**AUDITOR**


---

**JOSÉ QUINDE**  
**COLABORADORA**

PROCESOS ESPECÍFICOS		
Nombre del proceso	Ingresar a la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Enmallado de bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Inflar el bleris	
Objetivo	Poner aire al bleris	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Enmallado de bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Válvula</li> <li>• Compresor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicar bleris en el compresor</li> <li>• Regula maquina</li> <li>• Meter el balón en la maquina</li> <li>• Abrir aire</li> </ul>	Balón inflado

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Poner hilo en el bleris	
Objetivo	Colocar hilo en el bleris	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Enmallado de bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquina</li> <li>• Hilo</li> <li>• Bleris</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasar hilo en el tubo de pegado</li> <li>• Prender maquina</li> <li>• Poner bleris en la maquina</li> </ul>	Hilo ubicado

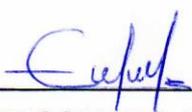
<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Pegar hilo en el bleris	
Objetivo	Poner en el pega en el hilo en el bleris	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Enmallado de bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanque</li> <li>• Bleris</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sacar del tanque el bleris</li> <li>• Ubicar pega en el bleris</li> </ul>	Bleris pegado

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Preparar Agualote	
Objetivo	Preparar Agualote	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Enmallado de bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Látex</li> <li>• Recipiente</li> <li>• Agualote</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coger un recipiente</li> <li>• 50% látex</li> <li>• 50% Agualote</li> <li>• Mesclar</li> </ul>	Agualote preparado

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Colocar Agualote al bleris	
Objetivo	Colocar Agualote al bleris	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Enmallado de bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hilo</li> <li>• Agualote</li> <li>• Bleris</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bañar el hilo de Agualote</li> <li>• Poner el hilo en el bleris</li> </ul>	Hilo colocado

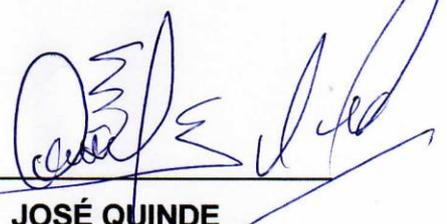
<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Salir de la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Enmallado de bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

PROCESOS GENERALES		
Nombre del proceso	Masillar el bleris	
Objetivo	Masillar el bleris	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Masillado del bleris	Fecha: 14/02/2014
ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a la empresa</li> <li>• Poner a secar el bleris</li> <li>• Preparar macilla</li> <li>• Poner macilla en el bleris</li> <li>• Salir de la empresa</li> </ul>		


---

**EDISON VILLACÍS**  
**AUDITOR**


---

**JOSÉ QUINDE**  
**COLABORADORA**

PROCESOS ESPECÍFICOS		
Nombre del proceso	Ingresar a la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Masillado del bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

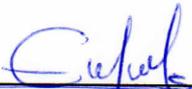
<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Secar el bleris	
Objetivo	Secar el bleris	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Masillado del bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bleris</li> <li>• Perchas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sacar al medio ambiente el bleris</li> <li>• Colocar en las perchas</li> <li>• Dejar el bleris mínimo dos horas y medio</li> </ul>	Bleris secado

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Preparar masilla	
Objetivo	Preparar masilla	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Masillado del bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recipiente</li> <li>• Látex</li> <li>• Químicos</li> <li>• Maquina mescladora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coger un recipiente</li> <li>• Poner látex</li> <li>• Poner químicos</li> <li>• Poner en maquina mescladora</li> </ul>	Macilla preparada

<b>ROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Poner masilla en bleris	
Objetivo	Colocar masilla en el bleris	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Masillado del bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recipiente</li> <li>• Químico</li> <li>• Cuero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner en un recipiente la macilla</li> <li>• Poner un químico en el recipiente</li> <li>• Mezclar</li> <li>• Poner 5 minutos</li> <li>• Esperar que se esponje</li> <li>• Poner la macilla con un cuero especial en el bleris</li> </ul>	Bleris Masillado

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Salir de la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	José Vinicio Quinde Guamán	
Cargo	Envuelto del bleris con hijo a maquina	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

PROCESOS GENERALES		
Nombre	Llenado y parchado de bleris	
Objetivo	Llenar el bleris con plumaje y tela ; posteriormente parchar el bleris	
Responsable	Piedad Guaño	
Cargo	Llenado y parchado de bleris	Fecha: 14/0/2014
ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso a la empresa</li> <li>• Llenar plumaje y tela el bleris</li> <li>• Parchar el bleris</li> <li>• Salida de la empresa</li> </ul>		


---

**EDISON VILLACÍS**  
**AUDITOR**


---

**PIEDAD GUAÑO**  
**COLABORADORA**

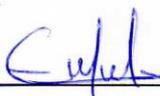
<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Ingresar a la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Adriana Jerrena	
Cargo	Llenado y parchado de bleris	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre	Llenar de plumaje y tela al bleris	
Objetivo	Rellenar de plumas y tela al bleris	
Responsable	Piedad Guaño	
Cargo	Llenado y parchado de bleris	Fecha: 14/0/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividades</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Válvula</li> <li>• Plumaje</li> <li>• Tela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrir válvula</li> <li>• Coger plumaje y tela</li> <li>• Colocar plumaje y tela</li> </ul>	bleris llenado

PROCESOS ESPECÍFICOS		
Nombre	Parchar bleris	
Objetivo	Parchar bleris	
Responsable	Piedad Guaño	
Cargo	Llenado y parchado de bleris	Fecha: 14/0/2014
Entrada	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parchar el bleris</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar parche</li> <li>• Poner pega en el bleris</li> <li>• Colocar parche en el bleris</li> </ul>	bleris parchado

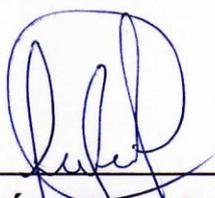
<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Salir de la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Piedad Guaño	
Cargo	Pegado de piezas	Fecha: 11/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

PROCESOS GENERALES		
Nombre del proceso	Troquelar piezas	
Objetivo	Troquelar piezas	
Responsable	Verónica Yunga	
Cargo	Troquelado de piezas	Fecha: 14/02/2014
ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a la empresa</li> <li>• Pasar látex de caucho en el cuero sintético</li> <li>• Secado de un día</li> <li>• Troquelar a cada figura</li> <li>• Salir de la empresa</li> </ul>		


---

**EDISON VILLACÍS**  
**AUDITOR**


---

**VERÓNICA YUNGA**  
**COLABORADORA**

PROCESOS ESPECÍFICOS		
Nombre del proceso	Ingresar a la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Verónica Yunda	
Cargo	Troquelado de piezas	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Pasar látex de caucho en el cuero sintético	
Objetivo	Pasar látex de caucho en el cuero sintético	
Responsable	Verónica Yunda	
Cargo	Troquelado de piezas	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuero</li> <li>• Caucho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir cuero sintético</li> <li>• Cortar cuero</li> <li>• Pasar caucho</li> </ul>	Cuero sintético listo

PROCESOS ESPECÍFICOS		
Nombre del proceso	Secar un día el cuero sintético	
Objetivo	Secar un día el cuero sintético	
Responsable	Verónica Yunda	
Cargo	Troquelado de piezas	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuero sintético</li> <li>• Perchas</li> <li>• Maquina secadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tender el cuero sintético en la percha</li> <li>• Regular maquina a 25C°</li> <li>• Esperar</li> </ul>	Piezas secadas

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Troquelar a cada figura	
Objetivo	Cortar cada figura de acuerdo al modelo del balón	
Responsable	Verónica Yunda	
Cargo	Troquelado de piezas	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Troquel</li> <li>• Cuero sintético</li> <li>• Maquina troqueladora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar el troquel de la figura del balón establecido</li> <li>• Colocar el cuero sintético en la maquina troqueladora</li> </ul>	Piezas troqueladas

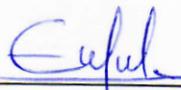
PROCESOS ESPECÍFICOS		
Nombre del proceso	Salir de la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Verónica Yunga	
Cargo	Troquelado de piezas	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

**PROCESOS GENERALES**

Nombre del proceso	Estampar piezas	
Objetivo	Estampar piezas	
Responsable	Karina Paca	
Cargo	Estampado de piezas	Fecha: 14/02/2014

**ACTIVIDADES**

- Entrada a la fabrica
- Estampar piezas
- Salida de fabrica



**EDISON VILLACÍS**  
**AUDITOR**



**KARINA PACA**  
**COLABORADORA**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Ingresar a la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Karina Paca	
Cargo	Estampado de piezas	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

PROCESOS ESPECÍFICOS		
Nombre del proceso	Estampar piezas	
Objetivo	Estampar piezas	
Responsable	Karina Paca	
Cargo	Estampado de piezas	Fecha: 14/02/2014
Entrada	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piezas</li> <li>• Tamiz</li> <li>• Mesa</li> <li>• Plantillas y diseño</li> <li>• Pintura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner el tamiz en la mesa</li> <li>• Coger la plantilla y diseño</li> <li>• Poner pieza sobre la plantilla</li> <li>• Preparar pintura</li> <li>• Ubicar pintura sobre el tamiz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piezas estampadas</li> </ul>

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Salir de la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Karina Paca	
Cargo	Estampado de piezas	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

PROCESOS GENERALES		
Nombre del proceso	Rempujado de piezas	
Objetivo	Establecer que la marca sea de alto relieve	
Responsable	Martha Altan	
Cargo	Rempujado de piezas	Fecha: 14/02/2014
ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a la empresa</li> <li>• Rempujar piezas</li> <li>• Salir de la empresa</li> </ul>		


---

**EDISON VILLACÍS**  
**AUDITOR**


---

**MARTHA ALTAN**  
**COLABORADORA**

PROCESOS ESPECÍFICOS		
Nombre del proceso	Ingresar a la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Martha Altan	
Cargo	Rempujado de piezas	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Rempujar piezas	
Objetivo	Establecer que la marca de la empresa sea de alto relieve	
Responsable	Martha Altan	
Cargo	Rempujado de piezas	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piezas</li> <li>• Maquina rempujadora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar piezas estampadas</li> <li>• Ubicar piezas estampadas en la máquina</li> </ul>	Piezas rempujadas

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Salir de la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Martha Altan	
Cargo	Rempujado de piezas	Fecha: 14/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

PROCESOS GENERALES		
Nombre del proceso	Ensamblar de balón	
Objetivo	Ensamblar el balón	
Responsable	Adriana Jerrena	
Cargo	Ensamblado de balón	Fecha: 11/02/2014
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ingresar a la fábrica</li> <li>❖ Pegar piezas y figuras</li> <li>❖ Salida de la fábrica</li> </ul>		


---

**EDISON VILLACÍS**  
**AUDITOR**


---

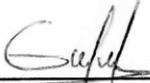
**ADRIANA JERRENA**  
**COLABORADORA**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Ingresar a la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Adriana Jerrena	
Cargo	Ensamblado de balón	Fecha: 11/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Pegar piezas y figuras	
Objetivo	colocar piezas y figuras sobre el balón laminado	
Responsable	Adriana Jerrena	
Cargo	Ensamblado de balón	Fecha: 11/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hexágonos</li> <li>• Triángulos</li> <li>• Pentágonos</li> <li>• Pega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar triángulos y pentágonos</li> <li>• Pasar pega a los triángulos y pentágonos</li> <li>• Pegar el pentágono y triángulo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Balón ensamblado</li> </ul>

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Salir de la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Adriana Jerrena	
Cargo	Ensamblado del balón	Fecha: 11/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

PROCESOS GENERALES		
Nombre del proceso	Vulcanizar el balón	
Objetivo	Dar un acabado perfecto al balón	
Responsable	Ángel Villicota	
Cargo	Vulcanizado del balón	Fecha : 14 /02/2014
ACTIVIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresar a la empresa</li> <li>• Laminar</li> <li>• Planchar</li> <li>• Salir de la empresa</li> </ul>		


---

**EDISON VILLACÍS**  
**AUDITOR**


---

**ÁNGEL VILLICOTA**  
**COLABORADOR**

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Ingresar a la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Ángel Villicota	
Cargo	Vulcanizado del balón	Fecha: 11/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Laminar el bleris	
Objetivo	Laminar el bleris	
Responsable	Ángel Villicota	
Cargo	Vulcanizado del balón	Fecha : 14 /02/2014
Entrada	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lija</li> <li>• Válvulas</li> <li>• Látex</li> <li>• Bleris</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lijar válvulas</li> <li>• Pasar látex en el bleris</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bleris laminado</li> </ul>

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Planchado de bleris	
Objetivo	Planchar el bleris	
Responsable	Ángel Villicota	
Cargo	Amoldado de bleris	Fecha : 14 /02/2014
Entrada	Actividades	Salida
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bleris</li> <li>• Molde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocar el bleris en el molde</li> <li>• Calentar</li> <li>• Enfriar</li> </ul>	bleris Planchado

<b>PROCESOS ESPECÍFICOS</b>		
Nombre del proceso	Salir de la empresa	
Objetivo	Registrar asistencia	
Responsable	Ángel Villicota	
Cargo	Amoldado de bleris	Fecha: 11/02/2014
<b>Entrada</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salida</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de registro</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la empresa</li> </ul>

PROCESOS GENERALES		
Nombre del proceso	Administrar la organización	
Objetivo	Planificar, organizar, dirigir y controlar la organización	
Responsable	Enrique Guzmán	
Cargo	Gerente General	Fecha: 14/03/2014
<b>ACTIVIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Toma de decisiones</li> <li>❖ Manejo y control de la producción</li> <li>❖ Control de calidad</li> <li>❖ Adquisición de materia prima</li> <li>❖ Contratar al personal que se requiera</li> <li>❖ Controlar al personal</li> <li>❖ Tomar decisiones</li> <li>❖ Venta de productos</li> <li>❖ Despacho de pedidos de productos comprados</li> <li>❖ Pago a trabajadores</li> </ul>		


---

**EDISON VILLACÍS**  
**AUDITOR**


---

**ENRIQUE GUZMÁN**  
**GERENTE**

## ANEXO 2: ENCUESTA INFORMACIÓN EMPRESA



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS**



### CUESTIONARIO

**Objetivo:** Levantar información para realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para Balones Guzmán “Gama”

#### ÁREA ADMINISTRATIVA

**1. ¿Tiene definidos objetivos organizacionales?**

Si ( ) No ( )

**2. ¿Tiene definido la empresa una misión y una visión?**

Si ( ) No ( )

**3. ¿Tiene definido una estructura orgánica?**

Si ( ) No ( )

#### TALENTO HUMANO

**4. ¿Tiene definido un proceso de contratación?**

Si ( ) No ( )

**5. ¿El personal que labora en la empresa se contrata de acuerdo a las funciones y responsabilidades del puesto?**

Si ( ) No ( )

**6. ¿Se realiza evaluaciones al personal?**

Si ( ) No ( )

## **PRODUCCIÓN**

**7. ¿Tiene definido un proceso de producción?**

Si ( ) No ( )

**¿Se realiza un control de calidad?**

Si ( ) No ( )

**8. ¿La organización tiene establecido un proceso de compras?**

Si ( ) No ( )

## **VENTAS**

**9. ¿Quién está a cargo del departamento de ventas?**

---

**10. ¿Quiénes son sus clientes?**

---

---

**11. ¿Cómo es la atención al cliente?**

---

---

**12. ¿Tiene definido una persona para dar seguimiento a sus clientes?**

Si ( ) No ( )

**13. ¿Cuál es su cartera de clientes?**

---

Gracias por su colaboración

## ANEXO 3: ENCUESTA GERENTE



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS**



### CUESTIONARIO

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción de los clientes de la empresa Balones Guzmán “Gama”.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y conteste de manera puntual.

**1. ¿Las actividades que se realiza en la organización están planificadas?**

- Si ( )
- No ( )

**2. ¿Cuál es su compromiso con la organización?**

---

---

**3. ¿Miden el nivel de satisfacción del cliente?**

- Si ( )
- No ( )

**4. ¿Cuenta la empresa con un manual de calidad?**

- Si ( )
- No ( )

**5. ¿La organización tiene definida una política de calidad?**

- Si ( )
- No ( )

**6. ¿La empresa tiene definido objetivos de calidad?**

- Si ( )
- No ( )

**7. ¿Realizan una planificación y control sobre el diseño y desarrollo del producto?**

➤ Si ( )

➤ No ( )

**8. ¿Los colaboradores participan en la toma de decisiones?**

• Si ( )

• No ( )

**9. ¿Qué tipo de comunicación se utiliza en la organización?**

▪ Formal ( )

▪ Informal ( )

Gracias por su colaboración

## ANEXO 4: ENCUESTA TALENTO HUMANO



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS**



### CUESTIONARIO

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción de los clientes de la empresa Balones Guzmán “Gama”.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y conteste de manera puntual.

**1. ¿Conoce Ud. Los objetivos organizacionales?**

- Si ( )
- No ( )

**2. ¿Se siente comprometido con los objetivos organizacionales?**

- Si ( )
- No ( )

**3. ¿Cree Ud. Que el desarrollo de sus actividades ayuda a cumplir con los objetivos planeados por la organización?**

- Si ( )
- No ( )

**4. ¿Sus aportes son tomados en cuenta para la toma de decisiones?**

- Si ( )
- No ( )

**5. ¿Está usted satisfecho con el trabajo que realiza?**

- Si ( )
- No ( )

**6. ¿Cuándo cumple con sus metas recibe usted algún tipo de incentivo?**

- Si ( )
- No ( )

**7. ¿Cómo es el nivel de comunicación con sus compañeros?**

- a) Pésima ( )
- b) Baja ( )
- c) Buena ( )
- d) Muy buena ( )
- e) Excelente ( )

**8. ¿Considera usted que sus habilidades están acorde a las actividades que realiza?**

- Si ( )
- No ( )

**9. ¿Reciben capacitación por parte de la organización?**

- Si ( )
- No ( )
- Frecuencia -----

**10. ¿Tiene suficiente iluminación en su lugar de trabajo?**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

**11. ¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo?**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

**12. ¿La temperatura en su lugar de trabajo es apropiada?**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

**13. ¿El espacio en el que desarrolla sus funciones laborales es adecuado?**

- Si ( )
- No ( )

**14. ¿El nivel de ruido de permite concentrarse en su lugar de trabajo?**

- Siempre ( )
- Casi siempre ( )
- A veces ( )
- Nunca ( )

**15. ¿Existe la seguridad debida para evitar accidentes y riesgos de trabajo?**

- Si ( )
- No ( )

**16. ¿Se siente satisfecho con la remuneración que recibe?**

- Si ( )
- No ( )

Gracias por su colaboración

## ANEXO 5: ENCUESTA CLIENTES



### ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERIA DE EMPRESAS



#### CUESTIONARIO

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción de los clientes de la empresa Balones Guzmán “Gama”.

**Instrucciones:** Lea detenidamente las preguntas y conteste de manera puntual.

1. **¿Cuánto tiempo es cliente de Balones Guzmán “Gama”?**

Uno ( ) Dos ( ) Tres o más ( )

2. **¿Con qué frecuencia compra los productos de Balones Guzmán “Gama”?**

❖ Diaria ( )

❖ Semanal ( )

❖ Mensual ( )

❖ Anual ( )

3. **¿Cómo califica los productos de Balones Guzmán “Gama” en términos de calidad?**

➤ Excelente ( )

➤ Bueno ( )

➤ Baja ( )

➤ Pésimo ( )

4. **¿Cuál su nivel de satisfacción al consumir los productos de Balones Guzmán “Gama”?**

• Excelente ( )

• Buena ( )

• Baja ( )

• Pésima ( )

5. **Cuál es su opinión sobre la atención por parte del personal de Balones Guzmán “Gama”**

• Excelente ( )

• Buena ( )

- Baja ( )
- Pésima ( )

**6. ¿Cómo califica a los productos de Balones Guzmán “Gama”, en comparación con los de su competencia?**

- ✚ Excelente ( )
- ✚ Buena ( )
- ✚ Baja ( )
- ✚ Pésima ( )

**7. Al momento de realizar su compra en Balones Guzmán “Gama” que te interesa:**

- Precio ( )
- Calidad ( )

**8. ¿Sus quejas y reclamos han sido atendidos?**

- Si ( )
- No ( )

**9. Recomendaría Ud. a otras personas que adquieren los productos de Balones Guzmán “Gama**

- ❖ Sí ( )
- ❖ No ( )

**Recomendaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



# Manual de Calidad

Pertenece al Sistema de Gestión de Calidad

**Primera edición**

**Fecha de elaboración: 31 de Marzo de 2014**

**Fecha de revisión: 25 de Abril de 2014**

**Fecha de aprobación: 9 de Mayo de 2014**

---

**ELABORACIÓN  
EDISON VILLACIS**

---

**REVISIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN**

---

**APROBACIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN**



## CAPITULO II

### 2.1 CARTA DE PRESENTACION

#### 2.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

Mucha gente del campo y de la ciudad practican alguna actividad deportiva para mantenerse en forma, por ello, los deportes más practicados es el futbol, vóley ball, ecuavolley, baloncesto; por tal motivo nació el emprendimiento impulsado por el señor Manuel Guzmán quien inició el 16 de Agosto de 1962 con su pequeño taller artesanal ubicado en el barrio de la Condamine con un capital de 10.000.000 sucres y formado por 4 trabajadores en el cual eran parte de su familia, era un pequeño negocio de confección de balones de cuero de res, de esta manera nuestra empresa dio sus primeros pasos en el mercado.

En la ciudad de Riobamba "BALONES GUZMÁN" se encuentra situada como una de las primeras empresas dedicadas a la confección de balones con mano de obra calificada, y productos de óptima calidad, por esta razón la ciudad de Riobamba le apuesta a la producción nacional.

En 1989 toma riendas el señor Enrique Guzmán quien con nuevos ideales y proyectos innovadores lleva a la empresa el ampliar el mercado en las 4 regiones del país, los clientes confiaron en el producto por la calidad que tiene los balones, es así que el señor Enrique Guzmán no conforme de producir y comercializar balones de cuero de res se muestra muy entusiasmado de optar una nueva tecnología para confeccionar balones de cuero sintético, es por eso que emprende un viaje hacia Hamburgo Alemania con su esposa la señora Jenny Erazo a comprar maquinaria de punta en el cual le permite que la producción sea más rápida y de una alta calidad.

Con una maquinaria de punta y con una nueva técnica de producción se obligó a trabajar con materia prima de calidad, es por eso se permite la importación de cuero sintético, pinturas, neumáticos y látex de caucho de la ciudad de Bogotá-Colombia; una vez realizada esta gran inversión se empezó a la nueva producción de balones de cuero sintético, por lo tanto la empresa amplió su cobertura en el haciendo competencia a las marcas extranjeras como Golty, Adidas, Nike, Puma, es por eso que en el año 2000 la empresa crea su propia marca llamada Gama en el cual el balón toma el nombre de balón gama especial.

Durante la trayectoria de Balones Guzmán con su producto ha logrado ser la empresa líder en la confección de balones y por lo tanto fue el balón oficial de varios eventos deportivos del país.

En el 2012 lanza su producto el balón gama especial para juego sintético por lo que fue el balón oficial en campeonatos en la ciudad de Cuenca y en la provincia del Guayas.

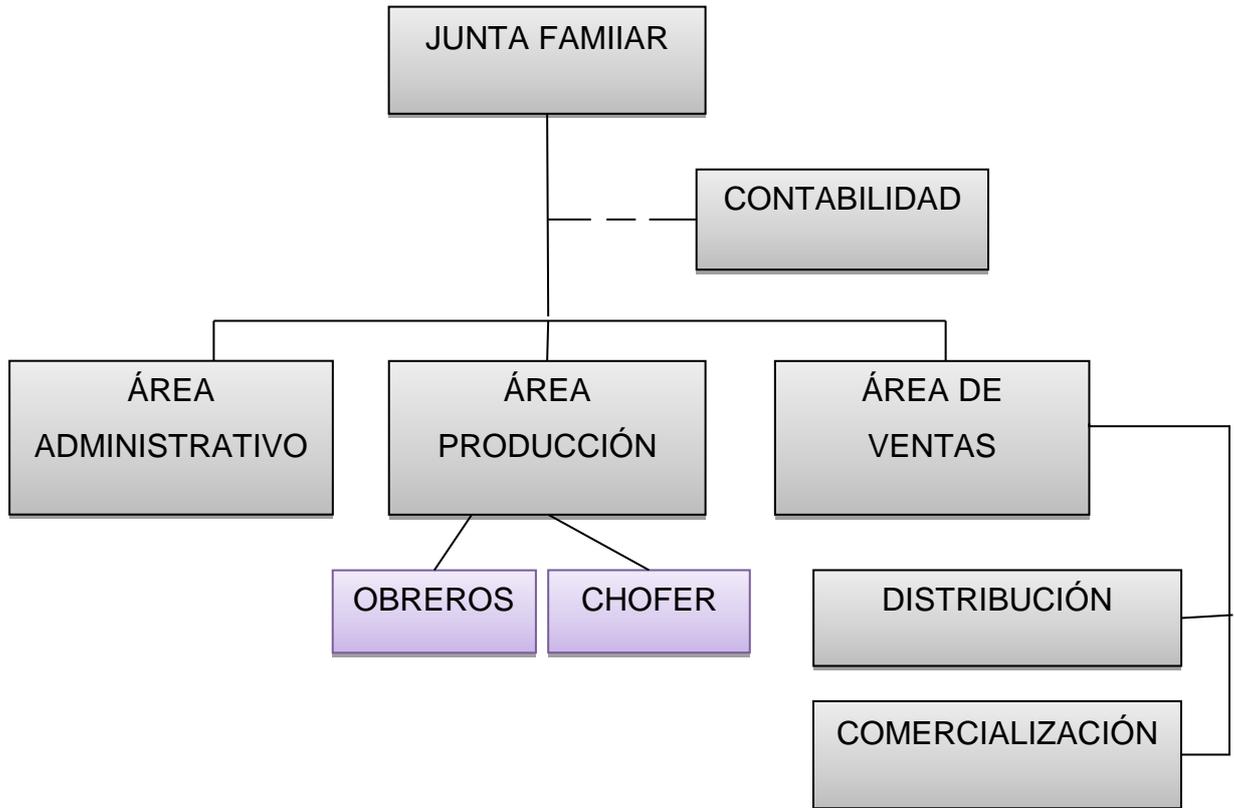
### **2.1.2 MISIÓN**

BALONES GUZMÁN “GAMA” una empresa líder en el deporte mediante una utilización de nuestro producto de calidad, dedicado a satisfacer las más exigentes necesidades del mercado, con personal calificado y comprometido, participando en el desarrollo de la región y del país.

### **2.1.3 VISIÓN**

Ser una empresa líder y reconocida a nivel nacional e internacional por su excelente calidad en el producto manteniendo el liderazgo en el mercado y su capacitación permanentemente al personal de nuestra organización, mejorando los procesos productivos e inclinación de su desarrollo a través de la tecnología para así aportar al desarrollo de la sociedad ecuatoriana e incentivar la práctica deportiva

## 2.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA



## 2.3 PRODUCTOS QUE OFRECE

Balones Guzmán “Gama” es una empresa que se dedica a la fabricación y comercialización de balones sus productos son distribuidos a nivel nacional.

Dentro de los productos que ofrece tenemos el siguiente:

Balón de indor N° 3



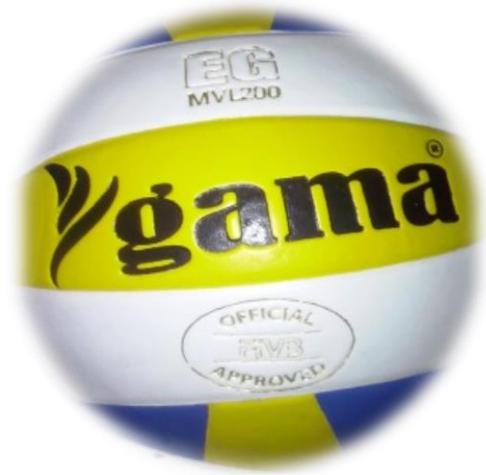
Balón de futbol N° 5



Futbol Sala N° 4



Volley Ball Playero



Volley Ball



## CAPITULO III

### 3.1 ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad está dirigido a todos los que conforman la empresa Balones Guzmán “Gama”

### 3.2 EXCLUSIONES

Balones Guzmán “Gama” ha establecido que los siguientes puntos de la norma ISO 9001:2008 no aplican a esta organización.

**7.2.1 Procesos relacionados con el cliente:** b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para un uso previsto, cuando sea conocido. Por la naturaleza de la empresa no aplica este punto porque ya tiene especificado los puntos el proceso de producción.

**7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo:** a) Los requisitos funcionales y de desempeño: La organización no establece estos requisitos porque este es un factor externo que lo realiza en Colombia el Sr. Eduardo Vega.

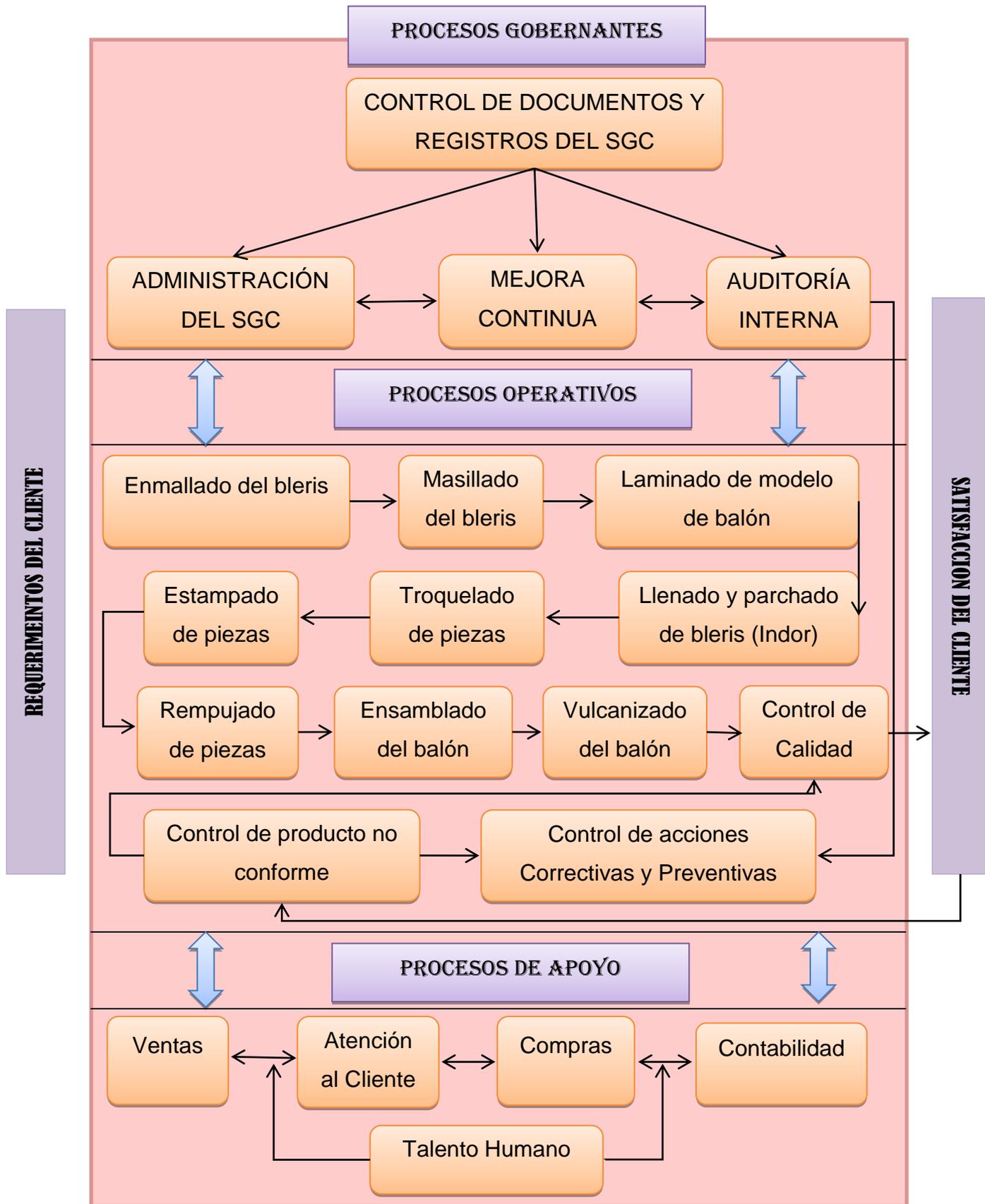
**7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo:** La organización no puede tener registros de los cambios que se pretenda hacer debido a que este proceso es de contratación externa.

**7.5.4 Propiedad del cliente:** Balones Guzmán “Gama” determina que no tiene ningún tipo de tipo del sus clientes.

**7.5.2 Validación de los procesos y prestación de servicios:** d) Los requisitos de los registros: C) Revalidación

**7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición de datos:** Debido al elevado costo para controlar la calibración, rebote de balón Balones Guzmán “Gama” no puede adquirir dichos dispositivos.

### 3.3 MAPA DE PROCESOS



### **3.4 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DOCUMENTADOS**

A continuación se detalla cada uno de los procesos que conforman el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama”.

#### **3.4.1 PROCESOS GOBERNANTES**

Los Procesos Gobernantes relaciona a Balones Guzmán “Gama” con su entorno; definen sus políticas y estrategias siempre alineadas a la misión, visión, valores corporativos.

##### **3.4.1.1 CONTROL DE DOCUMENTOS**

###### **3.4.1.1.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Control de documentos de calidad

###### **3.4.1.1.2 OBJETIVO**

Controlar y asegurar que los documentos del Sistema de Calidad se preparen, revisen, aprueben, publiquen, distribuyan y administren de acuerdo a lo especificado en este procedimiento.

###### **3.4.1.1.3 ALCANCE**

Aplica a todos los documentos generados internamente de la estructura documental de Balones Guzmán “Gama” para asegurar su efectividad.

###### **3.4.1.1.4 RESPONSABLE**

Gerente General

###### **3.4.1.1.5 PROCEDIMIENTO**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>1</b>	Elaboración de Documentos.
<b>2</b>	Revisión y Aprobación de documentos.
<b>3</b>	Revisión y actualización de los documentos
<b>4</b>	Identificación de los documentos externos
<b>5</b>	Control de la distribución de documentos (internos y externos)

### 3.4.1.1.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>				<b>Código: BBG-001-CDC</b>	
	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>				<b>Versión: 1</b>	
	<b>DE CALIDAD</b>				<b>Hoja: 9</b>	
<b>DOCUMENTO</b>	<b>Nombre:</b>					<b>UBICACIÓN</b>
	<b>Código:</b>					
	<b>Origen</b>	<b>Interno</b>		<b>Tipo</b>	<b>físico</b>	
		<b>Externo</b>			<b>digital</b>	
	<b>Versión:</b>			<b>Disponible</b>		<b>Si</b>
					<b>No</b>	
<b>Vigencias</b>		<b>Si</b>				
		<b>No</b>				
<b>ACTIVIDADES</b>						
N°	Actividad		Descripción de la actividad			
	Revisar	Actualizar				
<b>Elaborado por:</b>			<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha:</b>			<b>Fecha:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Firma:</b>			<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	
_____			_____		_____	

### **3.4.1.2 CONTROL DE REGISTROS**

#### **3.4.1.2.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Control de documentos de registro de calidad

#### **3.4.1.2.2 OBJETIVO**

Establecer la metodología para la identificación, recolección, indización, acceso, almacenamiento, conservación y eliminación de los registros de calidad de Balones Guzmán “Gama” del Sistema de Gestión de Calidad

#### **3.4.1.2.3 ALCANCE**

Aplica a todo el control de registro de calidad en el Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama” para asegurar su efectividad.

#### **3.4.1.2.4 RESPONSABLE**

Gerente General

#### **3.4.1.2.5 PROCEDIMIENTO**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>1</b>	Identificación
<b>2</b>	Almacenamiento
<b>3</b>	Protección
<b>4</b>	Recuperación
<b>5</b>	Retención
<b>6</b>	Disposición
<b>7</b>	Revisión de registro
<b>8</b>	Difusión



### 3.4.1.3 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### 3.4.1.3.1 NOMBRE DEL PROCESO

Administración el Sistema de Gestión de Calidad

#### 3.4.1.3.2 OBJETIVO

Gestionar el sistema de gestión de calidad para un buen funcionamiento y mejorar continuamente la eficacia del mismo

#### 3.4.1.3.3 ALCANCE

Aplica al Administrador del Sistema de Gestión de Calidad

#### 3.4.1.3.4 RESPONSABLE

Gerente General

#### 3.4.1.3.5 PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestionar las acciones del Sistema de Gestión de Calidad documentadas en sus procedimientos</li> <li>▪ Evaluar el desempeño del sistema de gestión de la calidad, en función del cumplimiento de la política y objetivos de calidad, así como de la eficacia y eficiencia de los procesos, de la satisfacción de los clientes</li> <li>▪ Analizar los datos requeridos por las normas ISO 9001:2008 documentados en el sistema de gestión de la calidad a fin de establecer acciones de mejora.</li> </ul>
2	Organizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar y realizar acciones para lograr la concientización de todo el personal respecto al sistema de gestión de la calidad</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar la ejecución del proceso de revisión por la dirección para evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad.</li> </ul>

3	Dirigir	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documentar y dar seguimiento a los acuerdos resultados del proceso de revisión por la dirección con el propósito de cumplir las acciones establecidas.</li> </ul>
4	Controlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supervisar el proceso de auditorías para dar cumplimiento al programa establecido y verificar la objetividad de las mismas.</li> <li>➤ Supervisar de que se establezcan las acciones correctivas y preventivas, derivadas de las auditorias y/o no conformidades del sistema de gestión de calidad, a fin de asegurar la eficacia de su implementación.</li> </ul>

### 3.4.1.3.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA” ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD VERIFICACIÓN</b>		<b>Código: BGG-002-ASGC</b>	
			<b>Versión: 1</b>	
			<b>Hoja: 13</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>VERIFICAR</b>		
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad				
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad				
Controlar el Sistema de Gestión de Calidad				
Mejora del Sistema de Gestión de Calidad				
<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <b>RESPONSABLE</b>				

### 3.3.1.4 MEJORA CONTINUA

#### 3.4.1.4.1 NOMBRE DEL PROCESO

Mejora continua

#### 3.4.1.4.2 OBJETIVO

Mejorar continuamente para mantener la calidad

#### 3.4.1.4.3 ALCANCE

Aplica al proceso de Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.1.4.4 RESPONSABLE

Gerente General

#### 3.4.1.4.5 PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Planear	1.1 Identificación del problema 1.2 Observación y análisis 1.3 Establecimiento de objetivos a alcanzar 1.4 Establecimiento de indicadores de control
2	Hacer	2.1 Preparación total y sistemática de lo previsto 2.3 Aplicación controlada del plan 2.3 Verificación de la aplicación
3	Verificar	3.1 Verificación de los resultados 3.2 Comparación de los objetivos
4	Actuar	4.1 Analizar datos obtenidos 4.2 proponer alternativa de mejora 4.3 Estandarización y consolidación 4.4 Preparación de la siguiente etapa del plan



### 3.4.1.3 AUDITORIA INTERNA

#### 3.4.1.3.1 NOMBRE DEL PROCESO

Auditoria interna

#### 3.4.1.3.2 OBJETIVO

Fiscalizar el avance de Sistema de Gestión de Calidad a través de una programación, preparación, desarrollo, cierre, reporte, y seguimiento de las auditorías internas.

#### 3.4.1.3.3 ALCANCE

Aplica a toda la organización

#### 3.4.1.3.4 RESPONSABLE

Contabilidad

#### 3.4.1.3.5 PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD
1	Elaborar o actualizar el programa y plan de auditoria
2	Definir, preparar, capacitar y evaluar al líder de la auditoria y al equipo de auditoria interna
3	Formalizar y difundir el programa y el plan de auditoria interna
4	Elaborar o actualizar las listas de verificaciones y las herramientas para la auditoria interna
5	Realizar reuniones de apertura y ejecutar la auditoria interna en el área auditada, en base al programa y plan de auditoria
6	Recopilar, verificar y registrar información
7	Elaborar hallazgos y conclusiones de la auditoria
8	Realizar reuniones de cierre y retroalimentaciones a las auditorias
9	Solicitar a los responsables el plan de acciones correctivas y preventivas para observaciones y no conformidades registradas
10	Elaborar, presentar y distribuir informe de auditoría y realizar evaluaciones del equipo de auditoria interna
11	Identificar y registrar no conformidades, acciones de correctivas y preventivas e iniciativas de mejora
12	Dar seguimiento al plan de acciones correctivas y preventivas

### 3.4.1.3.6 REGISTROS

#### 3.4.1.3.6.1 PLAN DE AUDITORIA

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b> <b>PLAN DE AUDITORIA INTERNA</b>		<b>Código: BGG-005-AI</b>	
			<b>Versión: 1</b>	
			<b>Hoja: 17</b>	
<b>PROCESO AUDITADO:</b>				
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO</b>				
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA:</b>				
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b>				
<b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</b>				
<b>LOGISTICA DE AUDITORIA</b>				
<b>EQUIPO AUDITOR</b>				
<b>PLAN DE ACTIVIDADES</b>				
<b>FECHA DE AUDITORIA</b>	<b>NOMBRE DEL PERSONAL AUDITADO</b>	<b>CARGO</b>	<b>AUDITOR</b>	
<b>FECHA DE ENTREGA DEL DICTAMEN DE LA AUDITORIA:</b>				
<b>EL INFORME SE ENTREGADO A</b>		<b>CARGO</b>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>		
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha.</b>	<b>Fecha:</b>		
<b>Firma: _____</b>	<b>Firma: _____</b>	<b>Firma: _____</b>		

### 3.4.1.3.6.2 PROGRAMA DE AUDITORIA

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>				<b>Código: BGG-006-AI</b>		
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>				<b>Versión: 1</b>		
	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA</b>				<b>Hoja: 18</b>		
<b>OBJETIVO</b>							
<b>ALCANCE</b>							
MES	AUDITADO		FECHA		TIEMPO DE DURACION DE LA AUDITORIA	RESPONSABLE	FIRMA
	PROCESO	ÁREA	INCIO	FINAL			
<b>Elaborado por:</b>			<b>Revisado por:</b>			<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha:</b>			<b>Fecha.</b>			<b>Fecha:</b>	
<b>Firma: _____</b>			<b>Firma: _____</b>			<b>Firma: _____</b>	

### 3.4.1.3.6.3 INFORME DE AUDITORÍA

		<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b> <b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>			Código: BGG-007-AI	
					Versión: 1	
					Hoja: 19	
PROCESO AUDITADO					FECHA	
RESPONSABLE DEL PROCESO						
Auditoria N°		Fecha de inicio		Fecha de cierre		
Equipo Auditor						
<b>Auditados</b>		<b>Nombre y Apellido</b>		<b>Cargo</b>		
<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>						
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>						
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>						
<b>RESULTADO DE LA AUDITORIA</b>						
<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CRITERIO DE AUDITORIA</b>	<b>DE</b>	<b>PROPUESTA DE SOLUCIÓN</b>	
<b>Conclusiones</b>						
<b>Fortalezas</b>			<b>Oportunidad de mejora</b>			
<b>Responsables</b>						
<b>AUDITOT LÍDER :</b>		<b>APROBADO POR:</b>		<b>FECHA:</b>		
_____		_____				

### 3.4.1.3.6.4 REPORTE DE NO CONFORMIDADES

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b> <b>AUDITORIA INTERNA</b> <b>NO CONFORMIDAD</b>		Código: BGG-008-AI						
			Versión: 1						
			Hoja: 20						
FECHA:		NO CONFRIMIDAD N°							
PROCESO AUDITADO									
Auditor líder:		Coauditor :							
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>									
FIRMA DEL AUDITOR		FECHA:		FIRMA DE AUDITADO					
_____		<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>						_____	
<b>CAUSA DE LA NO COFORMIDAD</b>									
Acciones Propuestas		Correctiva	Preventiva	Fecha de implementación					
FIRMA DEL AUDITADO			FECHA						
_____			<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>						
<b>SEGUIMIENTO</b>									
Acción Propuesta		Verificación		Por qué					
		Si	No						
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>								<b>FECHA</b>	
<b>AUDITOR RESPONSABLE</b> _____									

### 3.4.2 PROCESOS OPERATIVO

Los procesos operativos es la razón de ser de Balones Guzmán “Gama”, son los que se encargan de la elaboración de sus productos, conforme al cumplimiento de los requisitos de los clientes.

#### 3.4.2.1 ENMALLADO DE BLERIS

##### 3.4.2.1.1 NOMBRE DEL PROCESO

Enmallado del bleris

##### 3.4.2.1.2 OBJETIVO

Envolver el bleris con hilo a en forma manual para el bleris tome una forma esférica para perfeccionar el bote del balón.

##### 3.4.2.1.3 ALCANCE

Aplica a toda el área de producción de Balones Guzmán “Gama”

##### 3.4.2.1.4 RESPONSABLE

Personal operativo

##### 3.4.2.1.5 PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ingresar a la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>
2	Poner aire al bleris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicar bleris en el compresor</li> <li>• Regula maquina</li> <li>• Meter el balón en la maquina</li> <li>• Abrir aire</li> </ul>
3	Poner hilo al bleris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasar hilo en el tubo de pegado de la maquina</li> <li>• Prender maquina</li> <li>• Poner bleris en la maquina</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sacar del tanque el bleris</li> </ul>

4	Poner pega al bleris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicar pega en el bleris</li> </ul>
5	Preparar agualote	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coger un recipiente</li> <li>• 50% látex</li> <li>• 50% Agualote</li> <li>• Mesclar</li> </ul>
6	Colocar Agualote al bleris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bañar el hilo de Agualote</li> <li>• Poner el hilo en el bleris</li> </ul>
7	Salir de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>

### 3.4.2.1.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>		<b>Código: BGG-009-LMB</b>
	<b>ENMALLADO DEL BLERIS</b>		<b>Versión: 1</b>
	<b>CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Hoja: 22</b>
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____			
<b>DIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Nº DE PRODUCTOS ELABORADOS</b>	<b>FIRMA</b>
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### 3.4.2.2 MASILLADO DE BLERIS

#### 3.4.2.2.1. NOMBRE DEL PROCESO

Masillado de bleris

#### 3.3.2.2.2 OBJETIVO

Determinar que la cámara de aire tome una circunferencia perfecta y mediante el masillado permita al balón un baño de caucho para la resistencia y durabilidad.

#### 3.4.2.2.3 ALCANCE

Aplica a toda el área de producción de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.2.2.4 RESPONSABLE

Personal operativo

#### 3.4.2.2.5 PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ingresar a la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>
2	Poner a secar el bleris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sacar al medio ambiente el bleris</li> <li>• Colocar en las perchas</li> <li>• Dejar el bleris mínimo dos horas y medio</li> </ul>
3	Preparar macilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coger un recipiente</li> <li>• Poner agua látex</li> <li>• Poner químicos</li> <li>• Poner en maquina mescladora</li> </ul>
4	Poner macilla en el bleris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner en un recipiente la macilla</li> <li>• Poner un químico en el recipiente</li> <li>• Mesclar</li> <li>• Poner 5 minutos</li> <li>• Esperar que se esponje</li> <li>• Poner la macilla con un cuero especial en el</li> </ul>

		bleris
5	Salir de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>

### 3.4.2.2.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>		<b>Código: BGG-010-MB</b>
	<b>MASILLADO DE BLERIS</b>		<b>Versión: 1</b>
	<b>CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Hoja: 24</b>
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____			
<b>DIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>N° DE PRODUCTOS ELABORADO</b>	<b>FIRMA</b>
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### 3.4.2.3 LAMINADO DEL MODELO DEL BALÓN

#### 3.4.2.3.1 NOMBRE DEL PROCESO

Laminado del modelo del balón

#### 3.4.2.3.2 OBJETIVO

Establecer el modelo del balón para continuar con el proceso de fabricación.

#### 3.4.2.3.3 ALCANCE

Aplica a toda el área de producción de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.2.3.4 RESPONSABLE

Personal operativo

#### 3.4.2.3.5 PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ingresar a la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar hoja de registro</li><li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li></ul>
2	Laminar el modelo del balón	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lijar válvula</li><li>• Pasar látex modelo del balón</li></ul> Ubicar en la maquina laminadora en modelo establecido
4	Salir de la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar hoja de registro</li><li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li></ul>

### 3.4.2.3.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA” LAMINADO DEL MODELO DEL BALÓN CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Código:</b> BGG-011-LMB
			<b>Versión:</b> 1
			<b>Hoja:</b> 26
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de ____ del ____			
<b>DIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>N° DE PRODUCTOS ELABORADO</b>	<b>FIRMA</b>
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### 3.4.2.4 LLENADO Y PARCHADO DEL BLERIS

#### 3.4.2.4.1 NOMBRE DEL PROCESO

Llenado y parchado del bleris

#### 3.4.2.4.2 OBJETIVO

Establecer el peso adecuado del balón de indor

#### 3.4.2.4.3 ALCANCE

Aplica a toda el área de producción de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.2.4.4 RESPONSABLE

Personal operativo

#### 3.4.2.4.5 PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ingresar a la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>
2	Llenar plumaje y tela el bleris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abrir válvula del bleris</li> <li>• Coger plumaje y tela</li> <li>• Colocar plumaje y tela dentro del bleris</li> </ul>
3	Parchar el bleris	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijar parche</li> <li>• Poner pega en el bleris</li> <li>• Colocar parche en el bleris</li> </ul>
4	Salir de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>

### 3.4.2.4.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA” LLENADO Y PARCHADO DEL BLERIS CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Código:</b> BGG-012-LLPB
			<b>Versión:</b> 1
			<b>Hoja:</b> 28
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de ____ del ____			
<b>DIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>N° DE PRODUCTOS ELABORADO</b>	<b>FIRMA</b>
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### 3.4.2.5 TROQUELADO DE PIEZAS

#### 3.4.2.5.1 NOMBRE DEL PROCESO

Troquelado de piezas

#### 3.4.2.5. OBJETIVO

Cortar las piezas (triángulos, hexágonos y pentágonos) del balón establecido.

#### 3.4.2.5.3 ALCANCE

Aplica a toda el área de producción de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.2.5.4 RESPONSABLE

Personal operativo

#### 3.4.2.5.5 PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ingresar a la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>
2	Pasar látex de caucho en el cuero sintético	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir cuero sintético</li> <li>• Cortar cuero</li> <li>• Pasar caucho</li> </ul>
3	Secado de un día	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tender el cuero sintético en la percha</li> <li>• Regular maquina a 25C°</li> <li>• Esperar</li> </ul>
4	Troquelar a cada figura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar el troquel de la figura del balón establecido</li> <li>• Colocar el cuero sintético en la maquina troqueladora</li> </ul>
5	Salir de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar hoja de registro</li> <li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li> </ul>

### 3.4.2.5.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>		<b>Código: BGG-013-TP</b>
	<b>TROQUELADO DE PIEZAS</b>		<b>Versión: 1</b>
	<b>CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Hoja: 30</b>
<p><b>PROCESO:</b> _____</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> _____</p> <p><b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____</p>			
<b>DIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>N° DE PRODUCTOS ELABORADO</b>	<b>FIRMA</b>
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### 3.4.2.6 ESTAMPADO DE PIEZAS

#### 3.4.2.6.1 NOMBRE DEL PROCESO

Estampado de piezas

#### 3.4.2.6.2 OBJETIVO

Poner y sellar las figuras, marca y el diseño del balón correspondiente

#### 3.4.2.6.3 ALCANCE

Aplica a toda el área de producción de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.2.6.4 RESPONSABLE

Personal operativo

#### 3.4.2.6.5 PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ingresar a la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar hoja de registro</li><li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li></ul>
2	Estampar piezas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coger el tamiz del modelo de balón correspondiente</li><li>• Coger la plantilla y diseño</li><li>• Poner pieza sobre la plantilla</li><li>• Preparar pintura PVC</li><li>• Ubicar pintura sobre el tamiz</li></ul>
3	Salir de la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar hoja de registro</li><li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li></ul>

### 3.4.2.6.6. REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>		<b>Código: BGG-014-EP</b>
	<b>ESTAMPADO DE PIEZAS</b>		<b>Versión: 1</b>
	<b>CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Hoja: 32</b>
<p><b>PROCESO:</b> _____</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> _____</p> <p><b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____</p>			
<b>DIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>N° DE PRODUCTOS ELABORADO</b>	<b>FIRMA</b>
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### **3.4.2.7 REMPUJADO DE PIEZAS**

#### **3.4.2.7.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Rempujado de piezas

#### **3.4.2.7.2 OBJETIVO**

Establecer que la marca sea de alto relieve

#### **3.4.2.7.3 ALCANCE**

Aplica a toda el área de producción de Balones Guzmán “Gama”

#### **3.4.2.7.4 RESPONSABLE**

Personal operativo

#### **3.4.2.7.5 PROCEDIMIENTO**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
1	Ingresar a la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar hoja de registro</li><li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li></ul>
2	Rempujado de piezas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coger pieza estampada</li><li>• Ubicar en la maquina rempujadora</li></ul>
4	Salir de la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar hoja de registro</li><li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li></ul>

### 3.4.2.7.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>		<b>Código: BGG-015-RP</b>
	<b>ESTAMPADO DE PIEZAS</b>		<b>Versión: 1</b>
	<b>CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Hoja: 34</b>
<p><b>PROCESO:</b> _____</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> _____</p> <p><b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____</p>			
<b>DIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>N° DE PRODUCTOS ELABORADO</b>	<b>FIRMA</b>
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### 3.4.2.8 ENSAMBLADO DEL BALÓN

#### 3.4.2.8.1 NOMBRE DEL PROCESO

Ensamblado de piezas

#### 3.4.2.8.2 OBJETIVO

Unir y pegar triángulos, hexágonos y pentágonos

#### 3.4.2.8.3 ALCANCE

Aplica a toda el área de producción de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.2.8.4 RESPONSABLE

Personal operativo

#### 3.4.2.8.5 PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ingresar a la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar hoja de registro</li><li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li></ul>
2	Pegar piezas y figuras	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coger triángulos y pentágonos</li><li>• Pasa pega a los triángulos y pentágonos</li><li>• Pega el pentágono y triángulo</li></ul>
3	Salir de la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar hoja de registro</li><li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li></ul>

### 3.4.2.8.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>		<b>Código: BGG-016-EB</b>
	<b>EMSAMPLADO DEL BALÓN</b>		<b>Versión: 1</b>
	<b>CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Hoja: 36</b>
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____			
<b>DIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Nº DE PRODUCTOS ELABORADO</b>	<b>FIRMA</b>
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### **3.4.2.9 VULCANIZADO DEL BALÓN**

#### **3.4.2.9.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Vulcanizado del balón

#### **3.4.2.9.2 OBJETIVO**

Hacer que las piezas se adhieran a la cámara de aire con la ayuda del calor y aire.

#### **3.4.2.9.3 ALCANCE**

Aplica a toda el área de producción de Balones Guzmán “Gama”

#### **3.4.2.9.4 RESPONSABLE**

Personal operativo

#### **3.4.2.9.5 PROCEDIMIENTO**

<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
1	Ingresar a la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar hoja de registro</li><li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li></ul>
2	Planchar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poner el balón en el molde</li><li>• Calentar</li><li>• Enfriar</li></ul>
3	Salir de la empresa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar hoja de registro</li><li>• Firmar en la hoja de control de asistencia</li></ul>

### 3.4.2.9.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA” VULCANIZADO DEL BALÓN CONTROL DE TRABAJO DARIO</b>		<b>Código: BGG-017-VB</b>
			<b>Versión: 1</b>
			<b>Hoja: 38</b>
<b>PROCESO:</b> _____ <b>RESPONSABLE:</b> _____ <b>FECHA:</b> Lunes ____ a Viernes ____ de _____ del _____			
<b>DIA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Nº DE PRODUCTOS ELABORADO</b>	<b>FIRMA</b>
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			

### **3.4.2.10 CONTROL DE CALIDAD**

#### **3.4.2.10.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Control de calidad

#### **3.4.2.10.2 OBJETIVO**

Controlar la calidad de los balones para asegurar la no liberación de los productos no conformes

#### **3.4.2.10.3 ALCANCE**

Aplica a toda la empresa Balones Guzmán “Gama”

#### **3.4.2.10.4 RESPONSABLE**

Gerente de Producción

#### **3.4.2.10.5 PROCEDIMIENTO**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
1	Análisis de Materia Prima.
2	Identificación de Materia Prima.
3	Verificación del Peso y Volumen de Materia Prima
4	Análisis de Productos terminados y en proceso.
5	Inspección de lotificación.
6	Controles en proceso.
7	Revisión de materiales de empaque
8	Análisis de quejas y reclamos de clientes externos.
9	Análisis e identificación de productos no conformes.
10	Inspección de limpieza de áreas y equipos.
11	Entrega de resultados.
12	Reanálisis de Materia Prima.



### **3.4.2.11 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**

#### **3.4.2.11.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Control de producto no conforme

#### **3.4.2.11.2 OBJETIVO**

Asegurar que los productos no conforme cumpla con los requisitos establecidos por los clientes de Balones Guzmán “Gama” identificando, controlando y previniendo dichas no conformidades en la entrega no intencional y definir las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de estos, de acuerdo al tipo de producto y servicio ofrecido al cliente.

#### **3.4.2.11.3 ALCANCE**

Aplica al control de los productos no conformes del área operativa de Guzmán “Gama”

#### **3.4.2.11.4 RESPONSABLE**

Área de Producción

#### **3.4.2.11.5 PROCEDIMIENTO**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
1	Detectar el producto no conforme
2	Informar el hallazgo del producto no conforme
3	Notificar al responsable del proceso donde se originó la no conformidad
4	Registrar la información de evidencia de la no conformidad
5	Decidir la acción a aplicar
6	Aplicar la acción a tomar
7	Verificar la eficacia de la acción propuesta
8	Análisis de expedientes del producto no conforme

### 3.4.2.11.6 REGISTRO

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>		<b>Código:BBG-019-CPNC</b>		
	<b>CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>		<b>Versión: 1</b>		
			<b>Hoja: 42</b>		
<b>PRODUCTO NO CONFORME:</b>					
<b>OBJETIVO:</b>					
<b>ALCANCE:</b>					
<b>RESPONSABLE:</b>					
<b>FECHA DE INGRESO DEL PRODUCTO:</b>					
<b>DIAGNOSTICO DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>					
1. Enmallado de bleris		6. Estampado de piezas			
2. Masillado de bleris		7. Rempujada de piezas			
3. Laminado del modelo del balón		8. Ensamblado del balón			
4. Llenado y parchado de bleris		9. Vulcanizado del balón			
5. Troquelado de piezas					
<b>ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DEL PROCESO</b>					
<b>N°</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CAUSAS</b>			
<b>MEDIDA DE CORECCIÓN</b>					
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>ACCIÓN</b>			
		<b>Preventiva</b>	<b>Correctiva</b>		
<b>SEGUIMIENTO Y VERIFICACION DE LA EFECTIVIDAD DE LA CORRECCION</b>					
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de seguimiento</b>	<b>CUMPLIMIENTO</b>		<b>OBSERVACIONES</b>
			<b>SI</b>	<b>NO</b>	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
<b>Fecha:</b>		<b>Fecha.</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Firma: _____</b>		<b>Firma: _____</b>		<b>Firma: _____</b>	

### 3.4.2.12 CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

#### 3.4.2.12.1 NOMBRE DEL PROCESO

Control de acciones correctivas y preventivas

#### 3.4.2.12.2 OBJETIVO

Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas necesarias para eliminar y prevenir las causas de no conformidades reales o viables que afecten la calidad del producto de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.2.12.3 ALCANCE

Aplica a las causas reales y potenciales de los productos no conformes que afecten la elaboración del producto de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.2.12.4 RESPONSABLE

Administrador de Sistema de Gestión de Calidad y Auditor Interno

#### 3.4.2.12.5 PROCEDIMIENTO

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Identificar observaciones, no conformidades, iniciativas de mejora y clasificar el tipo de acción
2	Identificar la causa de la no conformidad
3	Elaborar la propuesta a tomar, Evaluar alternativas, documentar el plan de acción y definir un grupos de trabajo
4	Registrar el resultado del estudio (acción preventiva o correctiva)
5	Ejecutar las acción (Preventiva o correctiva)
6	Dar seguimiento a cada proceso de desarrollo de las acciones
7	Aplicar la acción tomada (correctiva o preventiva)
8	Evaluar el impacto a la oportunidad de mejora
9	Verificar la efectividad en la operación y en el SGC
10	Realizar ajustes y retroalimentar a los responsables
11	Actualizar los reportes de acciones y los alcances de no conformidad

### 3.4.2.12.6 REGISTRO

		<b>BALONES GUZMÁN “GAMA” CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>		Código: BGG-020-CACP		
				Versión: 1		
				Hoja: 44-45		
DÓNDE: N.C: No Conformidad; A.C: Acción Correctiva; A.P: Acción Preventiva; A.M: Acción de Mejora						
FECHA	PROCESO IMPACTADO	TIPO DE ACCIÓN				
		AC	AP	AM		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD		PROPUESTA DE MEJORA				
<b>TRATAMIENTO O CORRECCIÓN</b>						
<b>POSIBLES CAUSAS</b>						
Personas						
Equipos						
Métodos						
Materiales						
Condiciones ambientales						



### 3.4.3 PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo de Balones Guzmán son los que proporcionan recursos al resto de procesos según lo requieran estos.

#### 3.4.3.1 VENTAS

##### 3.4.3.1.1 NOMBRE DEL PROCESO

Ventas

##### 3.4.3.1.2 OBJETIVO

Ofertar el producto de Balones Guzmán “Gama” a los clientes a nivel nacional, especificando el valor del producto.

##### 3.4.3.1.3 ALCANCE

Aplica al área de Ventas de Guzmán “Gama”

##### 3.4.3.1.4 RESPONSABLE

Departamento de ventas

##### 3.4.3.1.5 PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Explorar aquellos clientes que aún no son clientes de Balones Guzmán “Gama” pero que tienen la gran posibilidad de serlos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar a los clientes en perspectiva</li><li>• Clasificar a los candidatos en función de su potencial de compra</li><li>• Elaborar una lista de clientes de acuerdo a su importancia y prioridad</li></ul>
2	Servicio de preventa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investigación de las particularidades de cada cliente en perspectiva</li><li>• Preparación de la presentación de ventas enfocada en el posible cliente</li><li>• Obtención de la cita o planificación de las visitas personalizada</li></ul>

3	Presentación del producto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las características del producto</li> <li>• Las ventajas del producto</li> <li>• Beneficios</li> </ul>
4	Venta del producto en el almacén	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir pedido del producto</li> <li>• Explica de las características, beneficios del producto</li> <li>• Cierre de la venta y entrega de factura</li> </ul>
5	Distribución de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir pedido del cliente de diferentes ciudades del país</li> <li>• Embarcar en el camión</li> <li>• Enviar por servir entrega o por transporte terrestre</li> </ul>
5	Servicio de Post venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de que se cumplan los tiempos y condiciones de envío</li> <li>• Verificación de una entrega correcta</li> <li>• Asesoramiento para un uso apropiado</li> <li>• Garantías en caso de fallas de fábrica</li> <li>• Posibilidad de cambio o devolución en caso de no satisfacer las expectativas del cliente</li> <li>• Descuentos especiales para compras futuras</li> </ul>



### **3.4.3.2 ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **3.4.3.2.1 NOMBRE DEL PROCESO**

Atención al cliente

#### **3.4.3.2.2 OBJETIVO**

Determinar las inquietudes sobre los productos, las quejas sobre productos no conformes y realizar seguimiento a los clientes de Balones Guzmán “Gama”

#### **3.4.3.2.3 ALCANCE**

Aplica al área de atención al cliente de Guzmán “Gama”

#### **3.4.3.2.4 RESPONSABLE**

Departamento de atención al cliente

#### **3.4.3.2.5 PROCEDIMIENTO**

<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
1	Hacer tareas relativas a la emisión, seguimiento y control de pedidos
2	Atender a los clientes que solicitan información relativa a la empresa y sus productos
3	Realizar la recepción de quejas y reclamaciones y su tramitación
4	La realización de actuaciones conducentes a la captación de nuevos clientes
5	Hacer seguimiento de las actuaciones tendentes a la fidelización de los clientes existentes

### 3.4.3.2.6 REGISTROS

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b> <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b> <b>SEGUIMIENTO A CLIENTE</b>		<b>Código:BBG-022-AAC</b>			
			<b>Versión: 1</b>			
			<b>Hoja: 50</b>			
<b>Nombre del cliente:</b>		<b>Ciudad:</b>		<b>Teléfono:</b>		
<b>Objetivo:</b>						
N°	Pregunta	Valoración				
		Excelente	Buena	Mala	Pésima	
1	¿Cómo califica a los productos de Balones Guzmán “Gama”?					
2	¿Cuál su nivel de satisfacción al consumir los productos de Balones Guzmán “Gama”?					
3	¿Cuál es su opinión sobre la atención por parte del personal de Balones Guzmán “Gama”?					
4	¿Cómo califica a los productos de Balones Guzmán “Gama”, en comparación con los de su competencia?					
Recomendaciones _____						
<b>ANÁLISIS:</b>						
<b>PROBLEMA ENCONTRADO:</b>						
<b>ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN:</b>						
<b>NOMBRE DEL RESPONABLE:</b>						
_____ <b>FIRMA</b>						

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b> <b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b> <b>CONTROL DE QUEJAS</b>		<b>Código:BBG-023-CQ</b>			
			<b>Versión: 1</b>			
			<b>Hoja: 51</b>			
<b>Nombre del cliente:</b>		<b>Ciudad:</b>		<b>Teléfono:</b>		
<b>Nombre del proceso donde se detectó la queja</b>						
<b>Fecha detección</b>	<b>Fecha programada para el cierre de la queja</b>		<b>Número de días para el cierre de la queja</b>			
<b>Queja detectada por :</b>						
<b>Nombre:</b>		<b>Cargo:</b>				
<b>Análisis y descripción de las causas de la queja realizada</b>						
<hr/> <hr/>						
<b>Corrección de la queja realizada</b>						
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>		<b>de</b>	
			<b>Cumplimiento</b>			
<b>Seguimiento y verificación de la efectividad de la Corrección</b>						
<b>N°</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de seguimiento</b>	<b>Acción correctiva</b>		<b>Acción preventiva</b>	
			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>

### 3.4.3.2 COMPRAS

#### 3.4.3.2.1 NOMBRE DEL PROCESO

Compras

#### 3.4.3.2.2 OBJETIVO

Adquirir las materias primas al precio más bajo, y reducir el costo final del producto de Balones Guzmán “Gama”, a través de selección de proveedores, control, verificación de los adquirido, estado de entrega; para el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

#### 3.4.3.2.3 ALCANCE

Aplica al departamento de compras de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.3.2.4 RESPONSABLE

Departamento de Compras

#### 3.4.3.2.5 PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Evaluar proveedores continuamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiar precios</li> <li>• Capacidad de suministrar</li> </ul>
2	Definir los requisitos de compra	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cantidad de materiales</li> <li>2. Unidad de medida</li> <li>3. Color del material</li> <li>4. Precio</li> <li>5. Calidad</li> </ol>
	Adquisición de materias primas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmar contrato</li> <li>• Establecer fecha de entrega materias primas comprados</li> </ul>
3	Realizar control de calidad de materias primas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar condiciones de entrega</li> <li>• Confirmar cumplimiento de requisitos</li> </ul>
4	Realizar pago de materiales adquiridos	

5	Guardar, clasificar y almacenar materias primas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recibir materiales</li><li>• Clasificar materiales</li><li>• Guardar materiales</li></ul>
6	Realizar inventarios y control de mercancías de acuerdo a sus dimensiones	
7	Aprovisionamiento de materiales	Recibir hoja de pedido Seleccionar material pedido Entrega de material pedido





	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>	<b>Código:BBG-025-OC</b>
	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>ORDEN DE COMPRAS</b>	<b>Hoja: 55</b>

**Responsable:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Proveedor:** \_\_\_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE MATERIA PRIMA	UNIDAD MEDIDA	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL	INGRESO DE MATERIAL COMPRADO					
						FECHA	CONDICIONES DE ENTREGA		CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		OBSERVACIONES
							BUENA	MALA	SI	NO	



### 3.4.3.3 CONTABILIDAD

#### 3.4.3.3.1. NOMBRE DEL PROCESO

Contabilidad

#### 3.4.3.3.2. OBJETIVO

Proporcionar información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en la Empresa Balones Guzmán “Gama”; de forma continua, ordenada y sistemática, sobre la marcha y desenvolvimiento de la misma, con relación a sus metas y objetivos trazados.

#### 3.4.3.3.3. ALCANCE

Aplica al Departamento de Contabilidad de Balones Guzmán “Gama”

#### 3.4.3.3.4. RESPONSABLE

Departamento de Compras

#### 3.4.3.3.5. PROCEDIMIENTO

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	➤ Registrar en forma clara y precisa, todas las operaciones de ingresos y egresos
2	➤ Informar, en cualquier momento una imagen clara de la situación financiera de la empresa
3	➤ Decidir, suministrar información requerida para las operaciones de planeación, evaluación y control, salvaguardar los activos de la organización y comunicarse con partes interesadas a la empresa
4	➤ Prever con anticipación las posibilidades futuras de la organización
5	➤ Comprobar la transparencia, ante terceras personas de todos actos de carácter jurídico.



	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>		<b>Código:BBG-029-LM</b>	
	<b>MAYORIZACIÓN</b>		<b>Versión: 1</b>	
	Del ____ al ____ de ____ del ____		<b>Hoja: 59</b>	
<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>		<b>NOMBRE DE LA CUENTA</b>		
DEBE	HABER	DEBE	HABER	

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>		<b>Código:BBG-30-LD</b>		
	<b>BALANCE DE COMPOBACIÓN</b>		<b>Versión: 1</b>		
	Al ____ del ____ del ____		<b>Hoja: 59</b>		
N°	NOMBRE DE LAS CUENTAS	SUMAS		SALDOS	
		DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
		\$	\$	\$	\$
		\$	\$	\$	\$
		\$	\$	\$	\$
		\$	\$	\$	\$
		\$	\$	\$	\$
		\$	\$	\$	\$
		\$	\$	\$	\$
	<b>TOTAL</b>	\$	\$	\$	\$

		<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> Al ___ De ___ Del ___		Código:BBG-31-ER	
				Versión: 1	
				Hoja: 60	
	<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>				
	<b>VENTAS</b>				
(-)	DEVOLUCION EN VENTAS				
(-)	DESCUENTO EN VENTAS				
	<b>VENTAS NETAS</b>				
(-)	<b>COSTO DE VENTA</b>				
	MERCADERIA (I.I)				
	<b>COMPRAS</b>				
(-)	DEVOLUCION EN COMPRAS				
(-)	DESCUENTO EN COMPRAS				
	<b>COMPRAS NETAS</b>				
	MERCADERIA DPV				
(-)	MERCADERIA (I.F)				
(=)	<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>				
(-)	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>				
(-)	<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>				
	GASTOS GENERALES				
	GASTO SUELDOS				
	<b>TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION</b>				
(-)	<b>GASTOS DE VENTAS</b>				
	GASTO TRANSPORTE				
	GASTO PUBLICIDAD				
	<b>TOTAL GASTOS DE VENTA</b>				
	<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>				
(=)	<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>				
(-)	<b>15% PARTICIPACION TRAB</b>				
(-)	<b>25% IMPUESTO A LA RENTA</b>				
(=)	<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>				

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>		<b>Código:BBG-032-ESF</b>
	<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINAL</b>		<b>Versión: 1</b>
	Al ____ De ____ Del ____		<b>Hoja: 61</b>
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>CORRIENTE</b>		<b>CORRIENTE</b>	
DISPONIBLE		CORTO PLAZO	
EXIGIBLE		LARGO PLAZO	
REALIZABLE		<b>TOTAL PASIVO</b>	
FIJO		<b>PATROMONIO</b>	
<b>NO CORRIENTE</b>		CAPITAL SOCIAL	
		RESULTADO DEL EJERCICIO	
		<b>TOTAL PASIVO</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>TOTAL PASIVO+ CAPITAL</b>	

#### 3.4.3.4 TALENTO HUMANO

##### 3.4.3.4.1. NOMBRE DEL PROCESO

Talento Humano

##### 3.4.3.4.2. OBJETIVO

Administrar eficientemente el Talento Humano de la Empresa Balones Guzmán “Gama” mediante una efectiva contratación de los colaboradores; realizando acciones de formación, desarrollo y capacitación del Personal; en concordancia de las exigencias del entorno.

##### 3.4.3.4.3. ALCANCE

Aplica al departamento de Talento Humano de Balones Guzmán “Gama”

##### 3.4.3.4.4. RESPONSABLE

Gerente de Talento Humano

### 3.4.3.4.5. PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Administración de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asegurar que la empresa cumple legislaciones del trabajo y obligaciones tributarias y sociales.</li> <li>➤ Aplicar las legislaciones del trabajo y obligaciones tributarias y sociales.</li> </ul>
2	Entrenamiento y formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollar planes de capacitación</li> <li>➤ Formación orientados a mejorar la competencia de los trabajadores</li> <li>➤ Desarrollar el potencial humano.</li> </ul>
3	Motivación de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejecutar acciones integradas que ayuden a preservar la calidad de vida del trabajador</li> <li>➤ Mejorar su estado de salud física y emocional.</li> <li>➤ Integrar al personal a través               <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Recreación y deportes</li> <li>B. Eventos socio culturales</li> <li>C. Atención y acompañamiento social</li> <li>D. Administración de convenios</li> <li>E. Capacitaciones preventivas</li> </ul> </li> </ul>
4	Reclutamiento y selección	Implementar acciones necesarias para entregar a las diferentes dependencias personal competente y capacitado que contribuya al cumplimiento
5	Seguridad y salud ocupacional	Crear políticas y controles que minimicen los riesgos de accidentes que atentan contra la salud del trabajador en cada puesto de trabajo

### 3.4.3.4 6. REGISTROS

#### 3.4.3.4.6.1 PERFILES DE PUESTOS

Los siguientes perfiles detallan la formación académica, las funciones y responsabilidades, la experiencia, los conocimientos, habilidades y aptitudes que debe tener el personal de Balones Guzmán “Gama” para cumplir con los requisitos de Sistema de Gestión de Calidad.

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>  <b>TALENTO HUMANO</b>  <b>GERENTE GENERAL</b>	<b>Código:</b> BBG-033-GG
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Hoja:</b> 63-64
<b>INFORMATION DEL PUESTO</b>		
Nombre del puesto:	Gerente General	
Rol del puesto	Administrativo	
<b>MISIÓN</b>		
Lograr una óptima administración de los sistemas y recursos que la infraestructura técnica, orgánica y operativa de Balones Guzmán “Gama”		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>A) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejercer la representación legal de la Empresa.</li> <li>2. Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.</li> <li>3. Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos.</li> <li>4. Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.</li> <li>5. Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.</li> <li>6. Coordinar el número y calidad de clientes, realizar las compras de materiales, resolver sobre las reparaciones o desperfectos en la empresa.</li> <li>7. Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.</li> </ol>		
<b>B) REQUERIMIENTOS DEL PUESTO</b>		
<b>ESTUDIOS:</b> Ingeniero de Empresas o carreras a fines		
<b>EXPERIENCIA:</b> 2 años		
<b>CONOCIMIENTOS:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración del Personal</li> <li>2. Manejo del Cogido de trabajo, Ley de compañías.</li> <li>3. Dirección de empresas</li> <li>4. Manejo de herramientas administrativas</li> <li>5. Contabilidad Financiera</li> </ol>		

<b>C) COMPETENCIAS</b>	
<b>DESTREZA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Orientación a resultados</b>	Debe ser capaz de emprender transformaciones y reformas, para alcanzar logros concretos a corto plazo.
<b>Comunicación efectiva</b>	Escuchar los diferentes puntos de vista e ideas y transmitir de forma clara, transparente, veraz y oportuna de manera verbal o escrita las ideas, prioridades y planes verificando su recepción.
<b>Trabajo en equipo</b>	Es la capacidad de cohesionar un equipo y lograr que este se comprometa con los objetivos y colabore de manera coordinada para su cumplimiento.
<b>Innovación y mejora continua</b>	Identificar oportunidades de mejora para cambiar, optimizar y desarrollar los procesos o productos orientados al cliente interno y externo.
<b>Liderazgo</b>	Es la capacidad para influir en otros, con base en valores, para orientar su accionar al logro de objetivos.
<b>Planificación y organización</b>	Planifica y organiza el trabajo de su unidad y otras áreas subordinadas de manera eficiente y efectiva. Dirige procesos de trabajo interdependientes alineado a objetivos estratégicos o institucionales. Establece procedimientos y mecanismos de control y corrección que permiten tomar medidas efectivas o inmediatas. Desarrolla cronogramas de trabajo compartidos con las unidades subordinadas.
<b>Pensamiento Lógico</b>	Analiza, comprende y sintetiza información de manera sistémica ubicando causas y efectos posibles, anticipa escenarios para analizar alternativas. Utiliza este procesamiento de información para dar soluciones estratégicas a las demandas de su trabajo. Demuestra criterio para establecer prioridades en sus procesos de trabajo.

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>  <b>TALENTO HUMANO</b>  <b>GERENTE DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Código:</b> BBG-034-GP
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Hoja:</b> 65-66
<b>INFORMATION DEL PUESTO</b>		
Nombre del puesto:	Gerente de Producción	
Rol del puesto	Administrativo	
<b>MISIÓN</b>		
Prever, organizar, integrar, dirigir, controlar y retroalimentar las operaciones de las áreas productivas garantizando el cumplimiento de los planes de producción, con un eficiente manejo de recursos y dentro de los estándares de productividad y calidad establecidos		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>A) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar y dirigir los planes de producción, la política de compras y logística de materias primas.</li> <li>2. Cooperar con el Departamento Comercial para adaptar la producción a las necesidades del cliente</li> <li>3. Planificar la fabricación según las especificaciones de materiales, procesos, plazos, instalación.</li> <li>4. Realizar control de calidad de los procesos y productos</li> <li>5. Coordinar y supervisar el diseño, construcción y montaje de las nuevas instalaciones productivas, así como vigilar el mantenimiento de las existentes</li> </ol>		
<b>B) REQUERIMIENTOS DEL PUESTO</b>		
<b>ESTUDIOS:</b> Ingeniero Industrial		
<b>EXPERIENCIA:</b> 2 año		
<b>CONOCIMIENTO:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión por proceso</li> <li>3. Elaboración de Presupuestos</li> <li>4. Elaboración de mantenimiento preventivo y correctiva</li> <li>5. Logística</li> <li>6. Manejo de Norma ISO 9001</li> </ol>		

<b>C) COMPETENCIAS</b>	
<b>DESTREZA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
Orientación a resultados	Debe ser capaz de emprender transformaciones y reformas, para alcanzar logros concretos a corto plazo.
Dialogo efectivo y articulador	Capacidad para definir directrices, articular relaciones, crear redes, negociar acuerdos y vincularse efectivamente con el nivel político, para el logro de metas. Asimismo, tener capacidad para escuchar y comunicarse de manera fluida y directa.
Liderazgo catalizador	Capacidad para convocar, legitimizarse y conducir a los equipos hacia los objetivos propuestos. Asimismo, tomar decisiones, lograr resultados y promover un clima positivo y alentador.
Tolerancia y flexibilidad	Valorar las diferencias personales, negocia las discrepancias y cambia de idea cuando identifica oportunidades.
Planificación y organización	Planifica y organiza el trabajo de su unidad y otras áreas subordinadas de manera eficiente y efectiva. Dirige procesos de trabajo interdependientes alineado a objetivos estratégicos o institucionales.
Orientación al Cliente Interno y Externo	Aclara los requerimientos, investiga, identifica y comprende las necesidades actuales y potenciales de los clientes internos y externos. Se anticipa y orienta a sus clientes en la solución de sus problemas o desarrolla alternativas de solución, las que explica con detalle a sus usuarios. Atiende las solicitudes oportunamente y mantiene informado a su usuario de la situación del proceso del servicio.

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b> <b>TALENTO HUMANO</b> <b>GERENTE DE TALENTO HUMANO</b>	<b>Código:</b> BBG-035-GTH
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Hoja:</b> 67-68
<b>INFORMATION DEL PUESTO</b>		
Nombre del puesto:	Gerente de Talento Humano	
Rol del puesto	Administrativo	
<b>MISIÓN</b>		
Administrar eficientemente el Talento Humano de la Empresa Balones Guzmán “Gama” mediante una efectiva contratación de los colaboradores; realizando acciones de formación y desarrollo del Personal; en concordancia de las exigencias del entorno.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>A) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrar los recursos humanos de la empresa, así como, los proyectos de mejora y desarrollo que se requieran.</li> <li>2. Administrar el departamento de Talento Humano elaborando, ejecutando y controlando políticas y procedimientos que permitan a la organización alcanzar sus objetivos.</li> <li>3. Diseñar y difundir las políticas de reclutamiento y selección de personal para su contratación según la legislación vigente de cada país.</li> <li>4. Proponer los modelos de evaluación por competencias de los trabajadores en coordinación con sus jefaturas y supervisar su ejecución.</li> <li>5. Proporcionar un buen clima laboral de cooperación y trabajo en equipo.</li> <li>6. Organizar, alinear y revisar los procesos de recursos humanos.</li> <li>7. Promover la motivación e integración, así como las condiciones de trabajo que garanticen la salud y seguridad ocupacional.</li> </ol>		
<b>B) REQUERIMIENTOS DEL PUESTO</b>		
<b>ESTUDIOS:</b> Ingeniero de empresas		
<b>EXPERIENCIA:</b> 2 año		
<b>CONOCIMIENTOS:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Código de trabajo</li> <li>2. Proceso de Contratación de Personal</li> <li>3. Legislación Laboral</li> <li>4. Gestión de Talento Humano</li> </ol>		

<p>5. Comportamiento Organizacional</p> <p>6. 7 Hábitos de la gente altamente efectiva</p>	
<b>C) COMPETENCIAS</b>	
<b>COMPETENCIAS GLOBALES</b>	
<b>DESTREZA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Orientación a resultados</b>	Debe ser capaz de emprender transformaciones y reformas, para alcanzar logros concretos a corto plazo.
<b>Dialogo efectivo y articulador</b>	Capacidad para definir directrices, articular relaciones, crear redes, negociar acuerdos y vincularse efectivamente con el nivel político, para el logro de metas. Asimismo, tener capacidad para escuchar y comunicarse de manera fluida y directa.
<b>Liderazgo catalizador</b>	Capacidad para convocar, legitimizarse y conducir a los equipos hacia los objetivos propuestos. Asimismo, tomar decisiones, lograr resultados y promover un clima positivo y alentador.
<b>Tolerancia y flexibilidad</b>	Valorar las diferencias personales, negocia las discrepancias y cambia de idea cuando identifica oportunidades.
<b>Planificación y organización</b>	Planifica y organiza el trabajo de su unidad y otras áreas subordinadas de manera eficiente y efectiva. Dirige procesos de trabajo interdependientes alineado a objetivos estratégicos o institucionales.
<b>Orientación al Cliente Interno y Externo</b>	Aclara los requerimientos, investiga, identifica y comprende las necesidades actuales y potenciales de los clientes internos y externos. Se anticipa y orienta a sus clientes en la solución de sus problemas o desarrolla alternativas de solución, las que explica con detalle a sus usuarios. Atiende las solicitudes oportunamente y mantiene informado a su usuario de la situación del proceso del servicio.



	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b> <b>TALENTO HUMANO</b> <b>CONTABILIDAD</b>	<b>Código:</b> BBG-037-DC
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Hoja:</b> 70-71
<b>INFORMATION DEL PUESTO</b>		
Nombre del puesto:	Contabilidad	
Rol del puesto	Administrativo	
<b>MISIÓN</b>		
<p>Proporcionar información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en la Empresa Balones Guzmán “Gama”; de forma continua, ordenada y sistemática, sobre la marcha y desenvolvimiento de la misma, con relación a sus metas y objetivos trazados.</p>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>A) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrar en forma clara y precisa, todas las operaciones de ingresos y egresos</li> <li>2. Informar, en cualquier momento una imagen clara de la situación financiera de la empresa</li> <li>3. Decidir, suministrar información requerida para las operaciones de planeación, evaluación y control, salvaguardar los activos de la organización y comunicarse con partes interesadas a la empresa</li> <li>4. Prever con anticipación las posibilidades futuras de la organización</li> <li>5. Comprobar la transparencia, ante terceras personas de todos actos de carácter jurídico.</li> </ol>		
<b>B) REQUERIMIENTOS DEL PUESTO</b>		
<b>ESTUDIOS:</b> Ingeniero Contabilidad y Auditoría CPA		
<b>EXPERIENCIA:</b> 2 años		
<b>CONOCIMIENTOS:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principios y prácticas de contabilidad.</li> <li>2. Aplicación y desarrollo de sistemas contables.</li> <li>3. Leyes, reglamentos y decretos con el área de contabilidad.</li> <li>4. Clasificación y análisis de la información contable</li> <li>5. Procedimientos para hacer auditorias</li> </ol>		

<b>C) COMPETENCIAS</b>	
<b>DESTREZA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Orientación a resultados</b>	Debe ser capaz de emprender transformaciones y reformas, para alcanzar logros concretos a corto plazo.
<b>Habilidad numérica</b>	Es la capacidad para utilizar los números de manera efectiva y de razonar adecuadamente empleando el pensamiento lógico.
<b>Trabajo en equipo</b>	Capacidad para solicitar opinión a los demás, y valorar las ideas. Manteniendo una actitud abierta para aprender de otros.
<b>Planificación y organización</b>	Planifica y organiza el trabajo de su unidad y otras áreas subordinadas de manera eficiente y efectiva. Dirige procesos de trabajo interdependientes alineado a objetivos estratégicos o institucionales.
<b>Liderazgo</b>	Es la capacidad para influir en otros, con base en valores, para orientar su accionar al logro de objetivos.

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b>  <b>TALENTO HUMANO</b>  <b>VENDEDOR</b>	<b>Código:</b> BBG-038-V
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Hoja:</b> 72-73
<b>INFORMATION DEL PUESTO</b>		
Nombre del puesto:	Vendedor	
Rol del puesto	Administrativo	
<b>MISIÓN</b>		
Ofertar el producto de Balones Guzmán “Gama” a los clientes a nivel nacional, especificando el valor del producto.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>A) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesora a los clientes en los productos exhibidos y dar alternativas de compra, de acuerdo a las necesidades de los clientes</li> <li>2. Cumplimiento con los presupuestos de ventas definidos por la organización</li> <li>3. Negociación con el cliente que genere valor agregado y sea durable y perdurable en el tiempo</li> <li>4. Alinear la estrategia del cliente con la de la Compañía</li> <li>5. Propender la permanencia de los clientes asimilando los cambios con una permanente evolución.</li> <li>6. Acompañar al cliente en su operación y desarrollo.</li> <li>7. Desarrollo de los clientes teniendo en cuenta su segmentación.</li> <li>8. Acompañar y realizar el seguimiento permanente a la ejecución de los planes de mercadeo</li> <li>9. Ejecutar la estrategia de visibilidad</li> <li>10. Responder por la distribución en un territorio específico.</li> <li>11. Mantener atendido un territorio específico.</li> <li>12. Garantizar la presencia del portafolio adecuado para cada cliente.</li> <li>13. Desarrollo de las marcas para posicionarlas en el mercado</li> </ol>		
<b>B) REQUERIMIENTOS DEL PUESTO</b>		
<b>ESTUDIOS:</b> Ingeniero en Marketing o carreras a fines		
<b>EXPERIENCIA:</b> 1 años		
<b>CONOCIMIENTOS:</b> 1. Finanzas		

<p>2. Indicadores de Gestión</p> <p>3. Conocimientos de mercado</p> <p>4. Administración de inventarios</p> <p>5. Negociación</p> <p>6. Planes y Políticas comerciales</p>	
<b>C) COMPETENCIAS</b>	
<b>COMPETENCIAS GLOBALES</b>	
<b>DESTREZA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Orientación a resultados</b>	Debe ser capaz de emprender transformaciones y reformas, para alcanzar logros concretos a corto plazo.
<b>Trabajo en equipo</b>	Es la capacidad de cohesionar un equipo y lograr que este se comprometa con los objetivos y colabore de manera coordinada para su cumplimiento.
<b>Proactivo</b>	Es no solo tomar la iniciativa, sino también hacerse responsable por la vida propia.
<b>Liderazgo</b>	Es la capacidad para influir en otros, con base en valores, para orientar su accionar al logro de objetivos.
<b>Adaptabilidad</b>	Capacidad de adaptarse de un situación a otra
<b>Discreción</b>	Es la capacidad de guarda un secreto o de no contar lo que se sabe.

	<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b> <b>TALENTO HUMANO</b> <b>OBRERO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Código:</b> BBG-039-V
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Hoja:</b> 74-75
<b>INFORMATION DEL PUESTO</b>		
Nombre del puesto:	Obrero	
Rol del puesto	Producción	
<b>MISIÓN</b>		
Elaborar los productos de acuerdo a los requisitos de conformidad establecidos por los clientes de la organización		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		
<b>A) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar las tareas de operación del producto sobre la base de las pautas asignadas.</li> <li>2. Cumplir con los horarios establecidos por el departamento de producción.</li> <li>3. Cumplir con las tareas asignadas</li> <li>4. Velar por el correcto uso de los equipos que conforman el área de producción.</li> <li>5. Reportar los daños o anomalías al área técnica y de producción.</li> <li>6. Mantener los equipos y áreas de trabajo en condiciones para trabajar.</li> <li>7. Notificar al área técnica y coordinación de producción, los requerimientos de materiales para la realización de su trabajo.</li> <li>8. Hacer un control de calidad los materiales a utilizar</li> <li>9. Las demás que le sean asignadas según la naturaleza de su cargo</li> </ol>		
<b>B) REQUERIMIENTOS DEL PUESTO</b>		
<b>ESTUDIOS:</b> Bachiller Técnico (Cualquier, área)		
<b>EXPERIENCIA:</b> 2 años		
<b>CONOCIMIENTOS:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de entender diseños</li> <li>2. Manejo que maquinaria</li> <li>3. Mantenimiento de maquinarias</li> <li>4. Control de Productos Terminados</li> <li>5. Matemática Básica</li> </ol>		

<b>C) COMPETENCIAS</b>	
<b>COMPETENCIAS GLOBALES</b>	
<b>DESTREZA</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Orientación a resultados</b>	Debe ser capaz de emprender transformaciones y reformas, para alcanzar logros concretos a corto plazo.
<b>Trabajo en equipo</b>	Es la capacidad de cohesionar un equipo y lograr que este se comprometa con los objetivos y colabore de manera coordinada para su cumplimiento.
<b>Liderazgo</b>	Es la capacidad para influir en otros, con base en valores, para orientar su accionar al logro de objetivos.
<b>Comunicación efectiva</b>	Escuchar los diferentes puntos de vista e ideas y transmitir de forma clara, transparente, veraz y oportuna de manera verbal o escrita las ideas, prioridades y planes verificando su recepción.
<b>Compromiso con la organización</b>	Detecta obstáculos o fallas que interfieran con el cumplimiento de objetivos de trabajo.
<b>Compromiso con el aprendizaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene conciencia de las propias fortalezas y debilidades</li> <li>• Genera acciones de cambio a partir del conocimiento de sus fortalezas y debilidades.</li> <li>• Aprovecha la oferta de cursos y la red de trabajo de la organización para el aprendizaje continuo</li> </ul>
<b>Proactivo</b>	Reporta dificultades y actúa para resolver los problemas que se presentan en su trabajo; está comprometido con la calidad del resultado de su trabajo
<b>Flexibilidad</b>	Acepta sus errores y críticas en forma abierta, reconoce la validez del punto de vista de los demás sin ponerse a la defensiva. Es curioso y positivo ante los cambios; mantiene perseverancia ante las dificultades.



		<b>BALONES GUZMÁN “GAMA”</b> <b>DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO</b> <b>CONTROL DE ASISTENCIA</b>										<b>Código:BBG-031-CA</b>					
		<b>Versión: 1</b>															
		<b>Hoja: 77</b>															
<b>Responsable:</b> _____ <b>Fecha:</b> _____																	
N°	NOMBRE APELLIDO	DÍAS															
		LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERES			
		H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma	H/E	H/S	Firma	
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	

## CAPITULO IV

### ACTAS DE COMPROMISO

#### 4.1 POLÍTICA DE CALIDAD

Balones Guzmán "Gama" se caracteriza por elaborar productos de alta calidad para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes a través de una atención personalizada contando con talento humano capacitado para cumplir los requisitos de la calidad, jurídicos y legales en la elaboración del producto y la prestación del servicio y mantener un mejoramiento continuo.

#### 4.2 OBJETIVO DE LA CALIDAD

- Implementar un sistema que permita medir la satisfacción del cliente
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Capacitar al talento humano
- Verificar el cumplimiento de los requisitos del producto durante todo el proceso

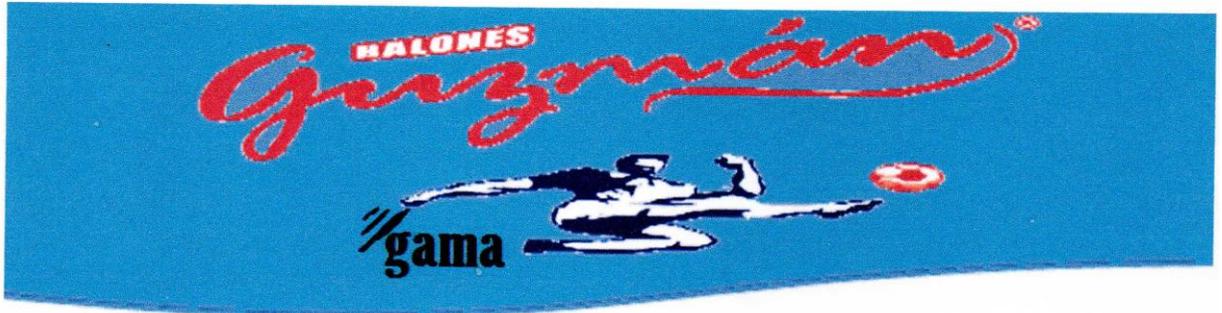
#### 4.3 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La dirección de Balones Guzmán "Gama" que se encargará de manejar e implementar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los requisitos del cliente y las normativas jurídicas legales; a través de las siguientes acciones:

- ◆ Satisfacer las expectativas de los clientes tanto internos y externos
- ◆ Establecer, socializar, y revisar continuamente la política y objetivos de calidad
- ◆ Establecer un plan de calidad
- ◆ Asignar los recursos necesarios
- ◆ Cumplir con los requisitos solicitados por el cliente en la realización y entrega del producto
- ◆ Proveer los recursos necesarios para la implementación del diseño de Sistema de Gestión de Calidad
- ◆ Realizar una revisión periódica del Sistema DE Gestión DE Calidad
- ◆ Emitir informes sobre los avances de la eficacia de nuestro sistema.
- ◆ velar por la seguridad y prevenir los accidentes de trabajo
- ◆ Llevará a cabo la evaluación sistemática del SQC, política y objetivos de calidad para su mejora oportuna.

## ANEXOS

### ANEXO1: CARTA DE COMPROMISO INICIAL



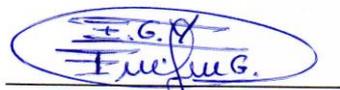
Riobamba, 1 de Febrero del 2014

#### CARTA DE COMPROMISO

Balones Guzmán "Gama" se compromete a cumplir con todos los requisitos de la Norma ISO 9001: 2008 que sean aplicables a nuestra organización, tomar conciencia moral para trabajar enmarcándonos con la misión, visión, objetivos, políticas, normas y reglamentos que rige a este sistema.

El representante de Balones Guzmán Gama será el **JEFE DE PRODUCCIÓN** quien se asegurará de que se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, seguimiento e informar el avance a la alta dirección del mismo, la socialización a todos los que conforman la organización esta socialización se realizará mediante el proceso de comunicación formal dicha para que la información no se distorsione y se tenga evidencias de la misma para su respectiva toma de decisiones .

Atentamente



Sr. Enrique Guzmán  
GERENTE DE BALONES GUZMÁN "GAMA"





# Plan de Calidad

Pertenece al Sistema de Gestión de Calidad

**Primera edición**

**Fecha de elaboración: 2 de Mayo de 2014**

**Fecha de revisión: 7 de Mayo de 2014**

**Fecha de aprobación: 12 de Mayo de 2014**

---

**ELABORACIÓN  
EDISON VILLACIS**

---

**REVISIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN**

---

**APROBACIÓN  
ENRIQUE GUZMÁN**

**OBJETIVO DEL PLAN DE CALIDAD**

ESPECIFICAR LA INTENCIÓN DE DIRECCIÓN QUE FORMALMENTE TIENE PARA ASEGURAR LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES.

**POLÍTICA DE CALIDAD**

Balones Guzmán “Gama” se caracteriza por elaborar productos de alta calidad para satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes a través de una atención personalizada contando con talento humano capacitado para cumplir los requisitos de la calidad, jurídicos y legales en la elaboración del producto y la prestación del servicio y mantener un mejoramiento continuo.

**LÍNEA BASE DE CALIDAD DE LA EMPRESA:** ESPECIFICAR LA LÍNEA DE ACCIÓN PARA EL PRODUCTO DE BALONES GUZMÁN “GAMA” Y PARA SU GESTIÓN. PARA CADA FACTOR DE CALIDAD RELEVANTE DEFINIR LOS OBJETIVOS DE CALIDAD, LAS MÉTRICAS A UTILIZAR, Y LAS FRECUENCIAS DE MEDICIÓN Y DE REPORTE.

LÍNEA DE ACCIÓN	OBJETIVO DE CALIDAD	ACTIVIDAD	INDICADOR DE LOGRO	META DEL PLAN DE CALIDAD	AÑO DE PLAZO	RESPONSABLE
Socializar el SGC	Dar a conocer al personal la existencia e importancia del Sistema de Gestión de Calidad	Capacitar constantemente al talento humano de la empresa	Número de colaboradores capacitados	100% de entendimiento del funcionamiento del SGC	2014	Gerente General
Seguimiento de clientes	Medir el grado de satisfacción de los clientes	Aplicar planificadamente encuestas de seguimiento al cliente	Porcentaje de clientes satisfechos	98% de clientes satisfechos	2016	Gerente de Producción
Mejorar calidad del producto	Mantener el acuerdo a las tendencias del mercado	Realizar un estudio de mercado	Número de productos mejorados	100% de productos mejorados su calidad	2014	Gerente General

Verificación del cumplimiento del SGC	Verificar el avance de implantación y cumplimiento de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad	Analizar el avance de implantación y cumplimiento de los requisitos del producto durante todo el proceso	Porcentaje de cumplimiento o requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	95% de la implantación y avance del SGC 100% de cumplimiento o de conformidad es	2016	Auditor Interno del SGC
---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	------	-------------------------

**PLAN DE MEJORA DE PROCESOS:** ESPECIFICAR LOS PASOS PARA ANALIZAR LOS PROCESOS, LOS CUALES FACILITARÁN LA IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE GENERAN DESPERDICIO O QUE NO AGREGAN VALOR.

Cada vez que se deba mejorar un proceso se seguirán los siguientes pasos:

1. Delimitar el proceso
2. Determinar la oportunidad de mejora
3. Tomar información sobre el proceso
4. Analizar la información levantada
5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso
6. Aplicar las acciones correctivas
7. Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas
8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso

**DOCUMENTOS NORMATIVOS PARA LA CALIDAD:** ESPECIFICAR QUE DOCUMENTOS NORMATIVOS REGISTRARÁN LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	1. Control de documentos y registros
	2. Para Auditorias de Procesos
	3. Administración de SGC y Mejora continua
	4. Atención al cliente, Ventas
	5. Control, de calidad, producto no conforme
	6. Procesos de Producción y Tareto Humano
	7. Control de Acciones correctivas y preventivas

	8. Compras
<b>FORMATOS</b>	1. Métricas
	2. Línea Base de Calidad
	3. Plan de Gestión de Calidad
	4. Manual de calidad
<b>CHECKLISTS</b>	1. Seguimiento a clientes
	2. De Auditorias
	3. De Acciones Correctivas
<b>PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ESPECIFICAR EL ENFOQUE PARA REALIZAR LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INDICANDO EL QUÉ, QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO, DÓNDE, CON QUÉ, Y PORQUÉ</b>	
<b>ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	El aseguramiento de calidad se hará monitoreando continuamente la performance del trabajo, los resultados del control de calidad, y sobre todo las métricas
	De esta manera se descubrirá tempranamente cualquier necesidad de auditoria de procesos, o de mejora de procesos
	Los resultados se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas
	Asimismo se verificará que dichas solicitudes de cambio, y/o acciones correctivas/preventivas se hayan ejecutado y hayan sido efectivas
<b>ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD</b>	El control de calidad se ejecutara revisando los entregables para ver si están conformes o no
	Los resultados de estas mediciones se consolidarán y se enviarán al proceso de aseguramiento de calidad
	Asimismo en este proceso se hará la medición de las métricas y se informarán al proceso de aseguramiento de calidad

	<p>Los entregables que han sido reprocesados se volverán a revisar para verificar si ya se han vuelto conformes</p>
	<p>Para los defectos detectados se tratará de detectar las causas raíces de los defectos para eliminar las fuentes del error, los resultados y conclusiones se formalizarán como solicitudes de cambio y/o acciones correctivas/preventivas</p>
<p><b>ENFOQUE DE MEJORA DE PROCESOS</b></p>	<p>Cada vez que se requiera mejorar un proceso se seguirá lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Delimitar el proceso</li><li>2. Determinar la oportunidad de mejora</li><li>3. Tomar información sobre el proceso</li><li>4. Analizar la información levantada</li><li>5. Definir las acciones correctivas para mejorar el proceso</li><li>6. Aplicar las acciones correctivas</li><li>7. Verificar si las acciones correctivas han sido efectivas</li><li>8. Estandarizar las mejoras logradas para hacerlas parte del proceso</li></ol>