



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS**

**MODALIDAD DUAL**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de:**

**INGENIERO DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“DESARROLLO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS  
EN EL ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS PARA  
LA EMPRESA PRODUTEXTI CIA. LTDA UBICADA EN LA CIUDAD DE  
AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

**AUTOR:**

**ALEXIS DANIEL RUIZ VALDIVIESO**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “DESARROLLO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS EN EL AREA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS PARA LA EMPRESA PRODUTEXTECIA. LTDA UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, previo a la obtención del título de Ingeniero en Empresas, ha sido desarrollado por la Sr. Alexis Daniel Ruiz Valdivieso, han cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo

**ASESOR DE TESIS**

---

Ing. Germán Gonzalo Reinoso Muñoz

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Alexis Daniel Ruiz Valdivieso, estudiante de la Escuela de Ingeniería de Empresas declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Alexis Daniel Ruiz Valdivieso

## **AGRADECIMIENTO**

El más sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en especial a la Facultad de Administración de Empresas y a la Carrera de Ingeniería de Empresas Modalidad Dual por brindarme la oportunidad de formarme tanto intelectual como moralmente para llegar a ser un profesional de éxito.

A los Ingenieros Gino Merino y German Reinoso que me brindaron su apoyo y conocimiento para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la empresa PRODUTEXTI CIA. LTDA. Por la apertura y colaboración para la consecución de este logro.

Alexis Daniel Ruiz Valdivieso

## **DEDICATORIA**

A Dios sobre todas las cosas, por sus infinitas bendiciones.

A mis padres Abelardo y María, quienes con su amor y comprensión han sido la luz que guía mi camino, mil gracias por ayudarme a culminar mi carrera y cumplir mis sueños.

A mi hermano Jhoan, que me ayudado en todos los momentos de mi vida.

Alexis Daniel Ruiz Valdivieso.

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	ii
CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
ÍNDICE GENERAL .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema de investigación .....	2
1.1.2 Delimitación del problema .....	3
1.1.3 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA .....	3
1.2 OBJETIVOS.....	4
1.2.1 Objetivo General .....	4
1.2.2 Objetivos Específicos .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS .....	7
2.1.1 Etapas de historicidad de la gestión empresarial (Tabla N.- 01).....	7
2.1.2 Plan de gestión por procesos .....	8
2.1.3 Plan de gestión .....	11
2.2 CALIDAD DE GESTIÓN.....	13
2.2.1 Calidad por procesos .....	13
2.2.2 Gestión por procesos .....	16
2.2.3 La empresa .....	22
2.2.4 Tipos de empresa.....	24
2.3 MARCO CONCEPTUAL .....	26
2.4 HIPOTESIS O IDEA DEFENDER .....	32
2.5 VARIABLES .....	32
2.5.1 Variable independiente.....	32
2.5.2 Variable dependiente.....	33
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1 MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
3.1.1 Tipos de estudios de investigación.....	34

Exploratoria	34
Descriptiva	34
De campo	34
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA ..... 35
3.3	MUESTRA..... 35
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS ..... 37
3.4.1	Métodos..... 37
3.4.2	Técnicas..... 37
3.4.3	Instrumentos ..... 37
3.5	RESULTADOS ..... 38
3.5.1	Análisis de resultados de encuesta a Directivos y Funcionarios ..... 38
3.5.2	Análisis de resultados de encuesta a clientes/usuarios..... 47
3.5.3	Análisis de respuesta de las entrevistas a Gerente, Subgerente y Presidente.....57
3.6	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER ..... 58
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO..... 59	
4.1	TITULO ..... 59
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA..... 59
4.2.1	Identificación de la empresa..... 59
4.2.2	Visión ..... 60
4.2.3	Misión..... 60
4.2.4	Valores ..... 60
4.2.5	Objetivos/ estrategias de la empresa ..... 60
4.2.6	Organigrama estructural..... 61
4.3	DIAGNOSTICO SITUACIONAL Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA PRODUTEXTI CÍA. LTDA..... 61
4.3.1	Análisis Externo ..... 61
4.3.2	Análisis Interno ..... 63
4.3.3	Diagnostico Estratégico: Matriz EFE – EFI..... 64
4.4	PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS.....66
4.4.1	Mapa de procesos empresa Produtexti cía. Ltda. .... 66
4.4.2	Desarrollo del organigrama estructural Produtexti. Cia. Ltda. .... 67
4.4.3	Desarrollo de un diagrama de procesos y responsabilidades dentro del área de i+d ..... 69
	Figura 24 Esquema general de procesos en i +d..... 69
4.4.4	Brief de requerimientos de cada uno de los procesos estratégicos dentro del área de I+D ..... 71
4.4.5	Brief de requerimientos de procesos operativos COMERCIAL Y DE PRODUCCIÓN ..... 72
4.4.6	Brief de requerimientos de procesos de apoyo..... 72
4.4.7	Diagrama de flujo mejorado..... 73
4.5	MEJORA DE LOS PROCESOS ..... 73
4.5.1	Análisis comparativo de eficiencia en lanzamiento de productos en los últimos 3 años ..... 74

CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES.....	75
BIBLIOGRAFÍA .....	76
Collins H. (2015). Definición de Gestión De Calidad: <a href="http://www.definicionesabc.com/economia/gestion-de-calidad.php">http://www.definicionesabc.com/economia/gestion-de-calidad.php</a> : Definicion ABC .....	76
ANEXOS .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N.-01 Calidad de Procesos.....	27
Figura N.-02 Mapa de procesos.....	29
Figura N.-03 Resultados de encuestas a personal y directivos.....	47
Figura N.-04 Grafica de pregunta 2.....	47
Figura N.-05 Grafica de pregunta 3.....	48
Figura N.-06 Grafica de pregunta 4.....	49
Figura N.-07 Grafica de pregunta 5.....	50
Figura N.-08 Grafica de pregunta 6.....	51
Figura N.-09 Grafica de pregunta 7.....	52
Figura N.-10 Grafica de pregunta 8.....	53
Figura N.-11 Grafica de pregunta 9.....	54
Figura N.-12 Resultados de encuestas a gerente y subgerente.....	56
Figura N.-13 Grafica de pregunta 2.....	57
Figura N.-14 Grafica de pregunta 3.....	57
Figura N.-15 Grafica de pregunta 4.....	58
Figura N.-16 Grafica de pregunta 5.....	59
Figura N.-17 Grafica de pregunta 6.....	60
Figura N.-18 Grafica de pregunta 7.....	61
Figura N.-19 Grafica de pregunta 8.....	62
Figura N.-20 Grafica de pregunta 9.....	63
Figura N.-21 Grafica de pregunta 10.....	64
Figura N.-12 Mapa de procesos Produtexti Cia. Ltda.....	73
Figura N.-23 Organigrama Produtexti a aplicarse.....	74
Figura N.-24 Esquema General de procesos I+D.....	76
Figura N.-25 Diagrama de Flujo mejorado.....	80
Figura N.-26 Análisis comparativo de eficiencia en lanzamientos de producto.....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Etapas de historicidad de la gestión por procesos.....	21
Tabla 02 Productos y necesidades.....	31
Tabla 03 Aplicación de encuestas.....	43
Tabla 04 Población y muestra.....	44
Tabla 05 Resultado general de encuestas a directivos y funcionarios.....	21
Tabla 06 Resultado general de encuestas a clientes/usuarios.....,	55
Tabla 07 Resumen general de entrevistas a gerente subgerente y presidente.....	64
Tabla 08 Verificación de hipótesis.....	65
Tabla 09 Identificación de la empresa.....	66
Tabla 10 Análisis externo a Produtexti.....	68
Tabla 11 Análisis interno a Produtexti.....	70
Tabla 12 MATRIZ EFE.....	72
Tabla 13 MATRIZ EFI.....	72

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo realizado en la Empresa Produtexti Cía. Ltda., tiene como objetivo el desarrollo de un plan de gestión de calidad por procesos en el área de investigación y desarrollo de productos. Dentro de la investigación se empleó la encuesta como metodología de investigación para determinar los inconvenientes a solucionar dentro del presente trabajo. Este trabajo de investigación está basado en las normas de calidad ISO 9001, como herramienta para el desarrollo de estrategias y esquemas de aplicación acordes a la realidad de la empresa.

El Plan de Gestión de calidad por procesos del área de investigación y desarrollo de productos debe ser entendido como, un proceso interactivo, que trata de resolver todas las indecisiones organizacionales, productivas y de mercadeo, los mismos que permitirán trazar una línea de planes de gestión en este caso de procesos para actuar en derivación; de ahí el enfoque dado por el autor.

Mediante los resultados obtenidos se estima que mediante la utilización de un plan de gestión de calidad por procesos dentro del área de investigación y desarrollo, se puede aumentar la eficiencia del trabajo. En comparación al manejo de este departamento en los tres últimos años. Finalmente se concluye que los resultados obtenidos en la propuesta presentada optimiza tiempo y calidad en la elaboración de los productos dentro de Produtexti a la vez, bajo una adecuada ambientación de trabajo dentro del área de investigación y desarrollo, la cultura organizacional proyectada, puede ser muy bien adecuada a la empresa. Se recomienda desarrollar una revisión trimestral de las actividades desarrolladas dentro del departamento para evitar cualquier desfase en el desarrollo de sus actividades.

Palabras clave: Gestión de calidad, Gestión por procesos.

Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **ABSTRACT**

This work in the company Produtexti Cia. Ltda. Aims to develop a quality management plan by processes in the research and product development area. Within research was used a survey as a research methodology to determine disadvantages and solve problems within the present work. This research is based on the ISO 9001 quality standards as a tool for the development of strategies and implementation schemes according to the reality of the company.

The quality management plan by process of the research processes and product development area must be understood as an interactive process that tries to solve all organizational indecisions, productives and marketing, the same that will allow to trace a line of management plans, in this process case to act in derivation; hence the focus given by the author.

By the results obtained using a quality management plan by processes within the area of research and development, it can increase work efficiency. Compared to the management of this department in the three last years. Finally it is concluded that the results of the proposal optimizes the time and quality in the production of the products in Produtexti at a time, in a proper work atmosphere in the area of research and development, the proposed organizational culture can be well suited to the company. It is recommended to develop a quarterly review of the activities within the department to avoid any gap in the development of their activities.

## **INTRODUCCIÓN**

Este trabajo se realizó en la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Se pudo apreciar y reconocer los procesos productivos de ropa interior y pijamas entre otros, los mismos que mantiene una regulación de procesos y procedimientos en donde la modo productivo es de calidad, hecho que los clientes reconocen y consideran a sus productos como de calidad y durabilidad a lo que se agrega el precio comercial de los mismos.

El trabajo es un trabajo en donde refleja el estado de arte o situación actual de la industria ecuatoriana en producción textil, que promete mucho en la exportación hacia Latinoamérica y el mundo. Existe además concordancia entre los conceptual, Procedimental y actitudinal en el manifiesto teórico.

Finalmente la propuesta elaborada Plan de Gestión de Calidad por Procesos para la Empresa Produtexti Cía. Ltda., demuestra los procesaos técnicos requeridos para alcanzar la excelencia productiva de ropa interior con calidad para competir a nivel local, regional, nacional e internacional.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

El departamento de Investigación y desarrollo de la empresa Produtexti Cía., Ltda., es de gran importancia, por ser el motor comercial de la misma; puesto que la innovación y control de calidad en los procesos de elaboración de productos es un filtro esencial dentro del campo de la moda, la ausencia de estos métodos basados en la gestión de la calidad, provoca incapacitada en al optimizar el tiempo y dinero, discontinuidad en el proceso de fabricación, retazo en la toma de decisiones, una mala distribución de responsabilidades dentro del área de investigación y desarrollo, desperdicio de materia prima, falta de liderazgo en los empleados, entre otras.

Esta investigación está encaminada a dar soluciones y mejorar la calidad de sus productos, así como, estandarizar procesos de calidad, puesto que en la actualidad toda empresa debería buscar implementar la gestión de calidad por procesos para tener mayor aceptación en el mercado local e internacional; ya que “el proceso de la globalización económica impone nuevos retos a las empresas, exigiendo en ellas cambios radicales en la estructura y las estrategias, así como en la forma de elaborar los productos con el fin de presentar al mercado, además de un producto de excelente calidad, un servicio eficiente y sin reparos que logre satisfacer totalmente las expectativas y exigencias impuestas por los nuevos clientes, un mercado cada vez más exigente y consumidores que buscan la mayor satisfacción al menor precio”(Echeverry & Restrepo, 2007, pág. 17).

### **1.1.1 Formulación del problema de investigación**

¿Cómo incide un plan de Gestión de Calidad por Procesos en la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Para mejorar la calidad de los productos?

## **1.1.2 Delimitación del problema**

### **Límite del contenido:**

**Campo:** Administración de Empresas

**Área:** Gestión de Calidad por Procesos

**Aspecto:** Plan de Gestión

### **Límite Espacial:**

**Provincia:** Chimborazo

**Cantón:** Riobamba

**Parroquia:** Lizarzaburu

**Ubicación:** Panamericana Sur km 1 ½

### **Límite Temporal**

La presente investigación se realizó desde enero del 2014, con una duración de cinco meses.

## **1.1.3 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA**

La investigación se efectuó en torno a la implementación de un plan de Gestión de Calidad por Procesos en la Empresa Produtexti Cía. Ltda., para mejorar la calidad de los productos en el mismo se manifiesta cual será la estrategia de plan de gestión, tanto nivel de calidad y del know-how a seguir por su organización en el medio plazo, con el propósito de incrementar el desarrollo de productos competitivos de su organización.

La investigación sirve como herramienta de análisis y apoyo a la Gestión de Calidad por Procesos en la Empresa Produtexti Cía. Ltda., con ello se pretende obtener un plan estratégico de gestión para la organización con el cual se beneficiará a 282 clientes y 12 trabajadores que participan en esta organización, a la vez que se garantizará que la empresa siga sirviendo a su mercado y la sociedad ambateña y nacional.

El Plan Estratégico de gestión de Calidad por Procesos en la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Ayudará a resolver el problema práctica el desarrollo administrativo/productivo de la organización que hoy en día cuenta con una competencia cada vez más firme. Con la investigación, se aplicará algunos vacíos en torno al conocimiento sobre Planificación

Estratégica de gestión de Calidad por Procesos y planes operativos que no se aprendió en las aulas durante la formación profesional; la información que se obtenga puede servir para comentar, desarrollar o apoyar otras iniciativas de investigación que se generen en el campo administrativo.

Finalmente desde un punto de vista metodológico e informe final trata de promover la aplicación de instrumentos de recolección de datos, los mismos que son susceptibles de convertirse en la base fundamental para futuras investigaciones en torno a la gestión de Calidad por Procesos.

La gestión de calidad por procesos tiene diferentes perspectivas y definiciones que han ido evolucionando con el transcurso del tiempo. En primera instancia, una visión general de la gestión de calidad es como un proceso que comienza por el conocimiento de las necesidades de los clientes, consiguiéndose a través de la puesta a disposición de los productos y/o servicios para la satisfacción de estas necesidades y se prolonga hasta la asistencia y el servicio después de la venta.

De lo expuesto anteriormente y por lo que se ve hoy en día se puede concluir que el concepto de la gestión de calidad de procesos se refiere al grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores. Esto quiere decir que cumpliendo las necesidades y expectativas de los consumidores se consigue su plena satisfacción, lo que permite a la organización ser competitiva en el mercado y beneficiar al cliente con precios razonables.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Desarrollar un Plan de Gestión para mejorar la Calidad de los procesos del área de investigación y desarrollo de productos en la Empresa Produtexti Cía., Ltda.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Desarrollar el Marco Teórico necesario dentro de la presente investigación para el Plan de Gestión en la Empresa PRODUTEXTE Cía. Ltda.,
- ✓ Conocer la metodología adecuada para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el Área de investigación y desarrollo de productos a través de normas de calidad dentro de los procesos
- ✓ Analizar los resultados obtenidos dentro del desarrollo del plan de gestión por procesos a realizarse.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Figura N.- 01 Hilo Conductor del Marco Teórico Referencial

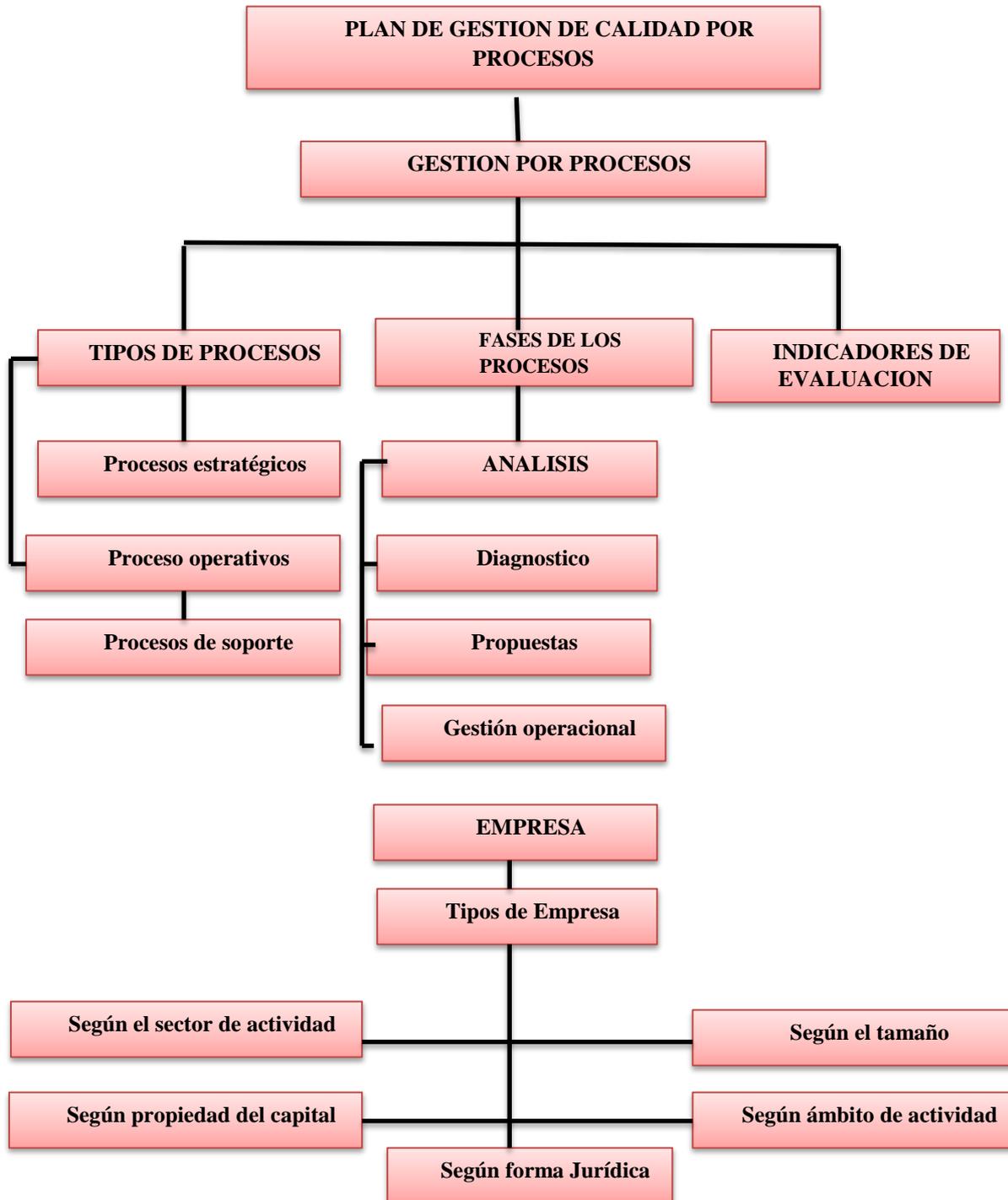


Figura No 1: Hilo conductor del marco Teórico

Fuente: Elaboración propia.

## 2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

En esta temática la historia del arte con referencia a la presente investigación en el Ecuador se han hecho y hacen estudios en referencia a Gestión de calidad por procesos en diferentes instituciones universitarias, cuyo texto es una descripción académica que expone sistemáticamente los avances existentes acerca del tema y es de carácter más cualitativo en el que se detallan los resultados y enfoques de la investigaciones en torno al tema que cada investigación los ha enriquecido al tema de estudio se interés del investigador que elabora el estudio del arte , tales como: Universidad Andina Simón Bolívar: Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 en una Empresa Textil de Quito” Autora Margarita Elizabeth Rodríguez Aranda 2009. Escuela Superior Politécnica del Litoral: Diseño de un modelo por procesos para empresas textiles de confección de prendas, autoras Alexandra Mireya Almeida Aguilar, Raquel Elizabeth Culcay Uscategui, Blanca Elizabeth Endara Vélez. 2012. Proyecto para el mejoramiento de la productividad y la calidad en empresas del sector industrial del Ecuador Departamento de Promoción Económica Publicación No. 04/03. Universidad Central del Ecuador; Implementación de un Sistema de Gestión De La Calidad para una Empresa Textil, Autora: Zoila Raquel Amache Martínez. 2013. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. Análisis Sectorial de la Industria Textil Ecuatoriana y Diseño de un Modelo de Planeación Estratégica para la Empresa Moda tex S.A. Autores: Ing. José Luis Bravo Carpio, CPA. Karina Elizabeth Cuzme Ortega. Escuela superior Politécnica del Ejército. Diseñó Y Modelamiento De Los Procesos Relacionados Al Departamento De Ventas, En La Empresa Sintofil C.A. Autora: Sánchez Herrera, Giovanna Priscila; entre otros.

### 2.1.1 Etapas de historicidad de la gestión empresarial (Tabla N.- 01)

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
<b>Artesanal</b>	El trabajador tenía la responsabilidad sobre la producción completa de un producto	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único
<b>Revolución industrial</b>	La transformación del trabajo manual por el trabajo mecanizado. Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad.	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
<b>Segunda guerra mundial</b>	Las necesidades de la enorme producción en masa requirieron	Garantizar no sólo conocer y seleccionar los desperfectos o

	del control estadístico de la calidad.	fallas de productos, sino también la toma de acción correctiva sobre los procesos tecnológicos.
<b>Posguerra (Japón)</b>	Hacer las cosas bien a la primera.	Minimizar costos mediante la calidad. Satisfacer al cliente. Ser competitivo
<b>Postguerra (resto del mundo)</b>	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
<b>Control de calidad</b>	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
<b>Aseguramiento de la calidad</b>	Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacer al cliente.</li> <li>▪ Prevenir errores.</li> <li>▪ Reducir costos.</li> <li>▪ Ser competitivo.</li> </ul>
<b>Calidad total</b>	Teoría de la administración organizacional centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacer tanto al cliente externo como al cliente interno.</li> <li>▪ Ser altamente competitivo.</li> <li>▪ Mejora Continua</li> </ul>
<b>Modelo de excelencia</b>	No sólo gestionar la calidad, sino desarrollar la calidad de la gestión	Asegurar la sustentabilidad de las organizaciones en el tiempo a través de la satisfacción de todos los involucrados, o partes interesadas, en su éxito: accionistas, dueños o mandantes, trabajadores; proveedores, clientes y la comunidad.

Fuente: (Romero, 2007)

Adaptado por: Alexis D. Ruiz V.

## 2.1.2 Plan de gestión por procesos

### Gestión

Del latín *gestiō*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. (ABC, 2015)

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Gestión científica, término popularizado por Frederic W. Taylor, referido tanto a mayor eficiencia, como a reducción de costes o a la máxima utilización de los recursos humanos y materiales. (M., 1995)

Gestión de calidad de servicios, consiste en la determinación de las acciones a realizar, con el fin de situarse a un nivel óptimo de calidad de calidad de servicios, de forma que nos diferenciamos de los competidores y superemos las expectativas de nuestros clientes, en orden a satisfacerles y a que nos encarguen de nuevo la ejecución del servicio. (Marketing, 2005)

Partiendo de dichas acepciones podríamos utilizar como frase que dejara patente las mismas, la siguiente: Pedro ha sido ascendido dentro de su empresa como reconocimiento a la magnífica gestión que ha realizado al frente del área en el que se encontraba trabajando. (ABC, 2015)

Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: la estructura. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.

El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

Es importante resaltar que existen distintos tipos de gestión. La gestión social, por ejemplo, consiste en la construcción de diferentes espacios para promover y hacer posible la interacción entre distintos actores de una sociedad.

La gestión de proyectos por su parte, es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto disponible.

Otro tipo de gestión es la gestión del conocimiento (proveniente del inglés knowledge management). Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los integrantes de una misma organización.

Por último, cabe destacar que la gestión ambiental abarca el grupo de tareas enfocadas al control del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es una táctica por medio de la cual se establecen acciones de perfil antrópico que influyen sobre el ambiente a fin de conseguir una calidad de vida óptima. Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Gestión es también un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.

Este concepto se utiliza para hablar de proyectos o en general de cualquier tipo de actividad que requiera procesos de planificación, desarrollo, implementación y control. Gestión empresarial: La gestión empresarial es un tipo de actividad empresarial cuyo objetivo es la mejora de la productividad y la competitividad de una empresa.

La gestión empresarial implica el diseño, implementación y control de medidas y estrategias relacionadas con procesos de administración y producción. En el ámbito de la empresa, los agentes encargados de la gestión a nivel general suele ser el personal de la dirección, gerencia o administración. También existen otro tipo de agentes como consultores externos.

### **2.1.3 Plan de gestión**

“Un plan de gestión es un documento escrito, discutido y aprobado que describe un territorio o espacio y los problemas y oportunidades que presentará una gestión dirigida a preservar sus valores naturales, la geomorfología o los rasgos paisajísticos, de manera que los objetivos establecidos en función de esa información se puedan lograr trabajando de manera adecuada durante un período de tiempo determinado”. (Paisaje, 1999)

Programa de acción para la implantación de una empresa (M., 1995)

Plan Comercial: Estimación de las ventas previstas, frecuentemente sobre un periodo de seis meses, considera estimaciones de existencias y compras en armonía con las ventas y los objetivos de rentabilidad. (M., 1995)

Así pues, cuando se trata de preparar un plan, los aspectos clave radican en conseguir un profundo conocimiento de los valores naturales de un territorio, y saber de dónde provienen esos valores, establecerlos objetivos y prioridades de conservación, y diseñar un plan realista para la futura gestión. En dicha planificación general, es imprescindible incluir, de manera lógica y concisa, los objetivos de las convenciones y directivas internacionales y nacionales, de modo que se cumplan las obligaciones legales de esas designaciones. Eso significa que deberá entenderse el espacio natural dentro de su propio contexto.

Cuando se habla de planes de gestión, a menudo se utilizan los términos espacio y área de estudio, indistintamente. Por comodidad y para garantizar la coherencia interna, se utilizará el término espacio en todo el documento.

También es imprescindible revisar las actividades de la gestión. Dado que con el tiempo, se consigue un más profundo conocimiento del espacio, los objetivos del plan de gestión evolucionarán y cambiarán. De tal manera que será necesario establecer un período de revisión para garantizar que el plan sigue siendo el mejor documento disponible de trabajo, que está actualizado y, lo más importante ¡que da resultados positivos!

El Plan de Gestión contiene los proyectos que se va a desarrollar durante el año. Estos pueden ser permanentes o de carácter temporal en función de que las actividades se ejecuten en años venideros o se lleven a cabo en un tiempo determinado respectivamente. (Paisaje, 1999)

## **2.2 CALIDAD DE GESTIÓN**

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad. Entre las mencionadas normas se destacan las siguientes: existencia de una estructura organizacional, en la cual se jerarquizan tanto los niveles directivos como los de gestión; estructuración de las responsabilidades de los individuos y de los departamentos en los que se halla dividida la empresa; los procedimientos que resultarán del plan de pautas destinado a controlar las acciones de la organización; los procesos que persiguen el objetivo específico; y los recursos, técnicos, humanos, entre otros. Un buen sistema de gestión de calidad, siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí.

En el mercado existen una gran variedad de estándares de gestión de calidad, los cuales han sido definidos por un organismo normalizador, tal es el caso de ISO, EN o DIN. Estos le permitirán a una empresa x que pueda validar su sistema de calidad a través de la ejecución de una auditoría por parte de algunos de estos estándares. Una de las normas más populares es la ISO 9001.

Es común ver en las publicidades o mismo en las instalaciones de las empresas que han recibido esta auditoría la leyenda que da cuenta de la normalización ISO 9001.

Aunque también existen normas específicas adaptadas a determinados sectores, tal es el caso de los laboratorios que cuentan con una norma propia la ISO-IEC 17025:2005. (ABC, 2015)

### **2.2.1 Calidad por procesos**

Deming E. expresa que: Los altos costos en que una empresa incurre cuando tiene un proceso planeado para administrar en calidad, el desperdicio de materiales y productos

rechazados, el costo de re-trabajar dos o más veces los productos para eliminarles defectos, o las reposiciones pagadas a los clientes por las fallas en los mismos.

Deming comparo estos costos con el costo de los esfuerzos sin tener que construir otra fábrica, tan solo administrando correctamente y reduciendo las perdidas, denominadas “costos de calidad” (Edmundo, 2006).

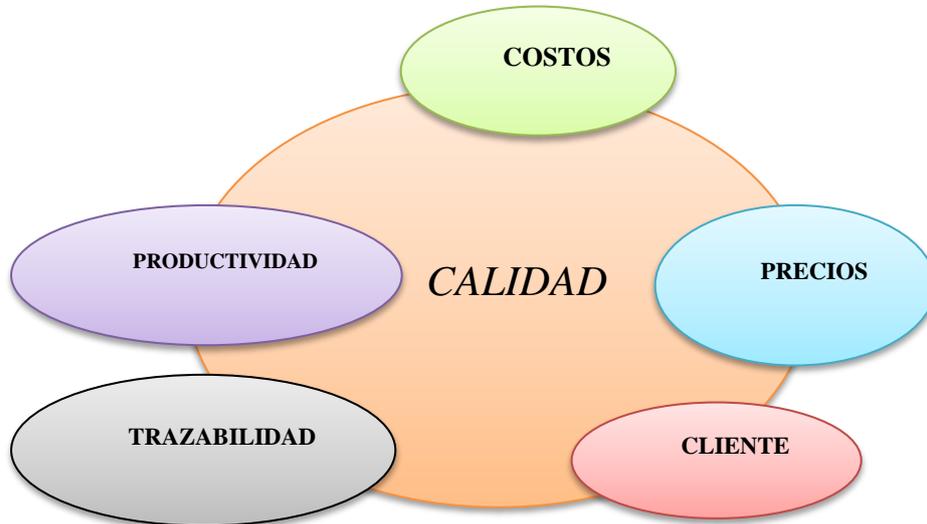
Ishikawa, Puso especial atención en desarrollar el uso de métodos estadísticos prácticos accesibles para la industria, en forma sencilla su trabajo se centra en la recopilación y presentación de datos, el uso de diagrama de Pareto para priorizar las mejoras de calidad y el diagrama causa-efecto también llamado diagrama de Ishikawa o de pescado. El diagrama causa-efecto es una herramienta de apoyo para los círculos de calidad en los procesos de mejora. Destaco también el papel crucial de la comunicación abierta en los grupos para la construcción de los diagramas. (Edmundo, 2006)

En el mundo de la empresa actual es indispensable llevar a cabo determinados procesos internos y externos que garanticen que las acciones corporativas desempeñadas cumplen con determinadas normas y estándares de calidad. (TECNOLOGICA, 2014)

La gestión de la calidad se ha convertido en los últimos años en uno de los pilares básicos de la empresa. Su ausencia o cumplimiento parcial o erróneo pueden causar una falta de confianza e insatisfacción por parte de los clientes. CRC Information Technologies posee una dilatada experiencia en el desarrollo de sistemas de información cuyo objetivo es no sólo asegurar la calidad, sino también prevenir que puedan ocurrir incumplimientos de los requisitos tanto internos como externos que cada empresa se haya marcado. En este sentido, los sistemas implementados dan ayuda y soporte para la gestión de:

## CALIDAD DE PROCESOS

Figura N.- 01



Tomado de CRC Information Technologies  
Adaptado por: Alexis D. Ruiz V.

- Acciones de mejora. Orientadas a aquellas oportunidades que pueden ayudar a realizar de una forma más eficiente (en coste y tiempo) y satisfactoria los procesos dentro de una determinada organización.
- Acciones preventivas. Su finalidad radica en anteponerse al problema y así evitar las consecuencias que este pudiera causar.
- Acciones correctivas. Con el fin de corregir y solucionar aquellas deficiencias que no permitan cumplir con los estándares impuestos bien por el propio departamento de la empresa, bien por una regulación obligatoria por ley.

La resolución de todas las acciones recién descritas debe incorporarse a los activos de los procesos de la organización o, dicho de otra forma, al know-how acumulado de la organización (procedimientos, documentación, plantillas, guías, instrucciones, lecciones aprendidas, etc). (TECNOLOGICA, 2014)

No dude en ponerse en contacto con CRC Information Technologies si desea disponer de un completo Sistema de Gestión de la Calidad que le permita establecer herramientas de medida, control y registro sobre los procesos y acciones de calidad de su empresa.

## 2.2.2 Gestión por procesos

### Tipos de procesos

- a. **Procesos estratégicos:** Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Permiten llevar adelante la organización. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización. Involucran personal de primer nivel de la organización.

Afectan a la organización en su totalidad. Ejemplos: Comunicación interna/externa, Planificación, Formulación estratégica, Seguimiento de resultados, Reconocimiento y recompensa, Proceso de calidad total, etc.

- b. **Procesos operativos:** Son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas.

Ejemplos: Desarrollo del producto, Fidelización de clientes, Producción, Logística integral, Atención al cliente, etc. Los procesos operativos también reciben el nombre de procesos clave.

- c. **Procesos de soporte:** Apoyan los procesos operativos. Sus clientes son internos. Ejemplos: Control de calidad, Selección de personal, Formación del personal, Compras, Sistemas de información, etc. Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo.

Cuando ya se han identificado todos los grandes procesos de la organización, éstos se representan en un mapa de procesos. Téngase en cuenta que la clasificación de los procesos de una organización en estratégicos, operativos y de soporte, vendrá determinada por la misión de la organización, su visión, su política, etc. Así por ejemplo un proceso en una organización puede ser operativo, mientras que el mismo proceso en otra organización puede ser de soporte.

En la siguiente figura se muestra un ejemplo de mapa de procesos de una organización genérica.

**FIGURA N° 02 MAPA DE PROCESOS: EJEMPLO**



Tomado de CRC Information Technologies  
Adaptado por: Alexis D. Ruiz V.

### **a. Procesos Estratégicos**

La palabra estrategia deriva del latín *strategia*, que a su vez procede de dos términos griegos: *stratos* (“ejército”) y *agein* (“conductor”, “guía”). Por lo tanto, el significado primario de estrategia es el arte de dirigir las operaciones militares.

El concepto también se utiliza para referirse al plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. En otras palabras, una estrategia es el proceso seleccionado a través del cual se prevé alcanzar un cierto estado futuro.

La estrategia militar es una de las dimensiones del arte de la guerra, junto a la táctica (la correcta ejecución de los planes militares y las maniobras en la batalla) y la logística (que asegura la disponibilidad del ejército y su capacidad combativa). La estrategia se encarga del planeamiento y de la dirección de las campañas bélicas. También se ocupa del movimiento y de la disposición estratégica de las fuerzas armadas.

Precisamente uno de los libros más importantes dentro del ámbito de las estrategias militares recibe el nombre de “El arte de la guerra” y fue realizado por un gran estratega chino llamado Sun Tzu. Dicha obra está conformada por un total de trece capítulos donde

se abordan cuestiones tan importantes como la estrategia ofensiva, el terreno y sus clases, el ataque de fuego, los puntos fuertes y débiles, la maniobra o la utilización de espías. (Miranda, 2009)

De la misma forma tampoco podemos obviar lo que se conoce como estrategia de marketing. Un concepto con el que se vienen a englobar todas aquellas actuaciones que una empresa prevé llevar a cabo en materia de comercialización y comunicación. Para poder determinar aquellas la organización lo que hará será estudiar a fondo el mercado así como otras cuestiones tales como las necesidades de sus clientes o las características que la diferencian respecto a sus competidoras más directas.

Por otra parte, cabe destacar la existencia de juegos de estrategia, entretenimientos donde la victoria es alcanzada gracias al uso de la inteligencia y tras haber desplegado planes y habilidades técnicas para predominar sobre los adversarios.

Precisamente en este sentido, tenemos que destacar que en el ajedrez es habitual que sus jugadores establezcan su estrategia para desarrollar la partida y así conseguir derrotar a su contrincante. En este sentido, se tiene muy en cuenta lo que es el valor que tiene cada una de las piezas del tablero (peones, torres, caballos, alfiles, dama y rey) para así poder determinar qué supone el perder una u otra.

En el ámbito de los procesos productivos también es habitual que se hable de la estrategia educativa para definir a todas las actividades y actuaciones que se plantean con el claro objetivo de poder lograr alcanzar los objetivos que se han marcado.

Por último, podemos nombrar la existencia de los planes estratégicos de gestión de calidad de procesos, un concepto que suele utilizarse en el ámbito empresarial. Un plan estratégico es un documento oficial donde los responsables de una organización o empresa estipulan cuál será la estrategia que seguirán en el medio plazo. Por lo general, este tipo de planes tienen una vigencia de entre uno y cinco años.

### **Procesos Estratégicos**

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

**Direccionamiento Estratégico:** Definir lineamientos para dirigir las actividades propias de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., de acuerdo con su misión institucional.

**Gestión de Calidad:** Implementa, revisa y mantiene el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, en función de la misión institucional, el mejoramiento continuo y la satisfacción de la Comunidad Estudiantil y los Grupos de Interés. (Procesos, 2015)

### **b. Procesos Operativos**

Los procesos administrativos operativos en una empresa se refieren a los lineamientos operativos-administrativos que se seguirán con el objetivo de obtener los resultados que se ha propuesto alcanzar en un tiempo determinado.

Estos se establecen mediante controles internos y manuales de procedimiento sobre como deberán ser llevados los distintos procesos en la empresa, y cada cierto tiempo se van evaluando para determinar si los mismos han sido debidamente aplicados

Proceso en el Área Administrativa.

1. El personal debe estar uniformado.
2. El horario de entrada es a la 8.00
3. En áreas delicadas, solo personal autorizado.
4. En caso de enfermedad notificarlo al departamento de Recursos Humanos.
6. Queda prohibido ingresar familiares de empleados dentro de la empresa

### **Inventarios**

Las salidas de mercancías deben tener un proceso x, para el control de las salidas.

2. Las mercancías tienen un stop de 50, unidades, cuando hallan menos debe solicitar nuevas unidades para reponerlas, etc.

Es escoger cada área e ir haciendo un manual de cómo deben ser los procesos, esto es una herramienta de control, y que garantiza su ejecución el logro de que se desea esperar.

Fuente(s): Analista de empresa y gerente financiera

### **c. Procesos de Soporte**

Las tareas o procesos de la empresa que se externalizan permiten liberar tiempo de gestión que se puede dedicar a la innovación.

PRODUTEXTI Cía. Ltda. Mantiene una relación de trabajos que realiza, con profesionales cualificados para su externalización, entre los cuales se destacan:

- Codificación
- Indexación y registro de documentos
- Mecnografiados
- Emisión de llamadas
- Encuestas telefónicas
- Gestión de datos
- Formularios
- Bases de datos
- Verificación de datos

### **Fases del Proceso**

- a. Análisis
  - Concepto

Podemos definir el Análisis Administrativo como el examen total de los planos organizativo, dinámico, funcional, estructural y comportamental en una empresa u organización para detectar situaciones anormales y proponer las soluciones que sean necesarias Este análisis está conformado por un grupo el mismo que se encuentra a nivel funcional, estructural, organizativo y comportamental

#### **▪ El plano Organizativo Dinámico**

En una organización debe haber ciertos principios administrativos, los mismos que son la: Planeación, organización, staff o dotación de personal asesoría, dirección, control, reporte y presupuesto. En el momento en que realizamos una investigativa específica de lo que corresponde al plano organizativo dinámico, se enfoca al cumplimiento eficiente y eficaz de cada una de las actividades a desempeñarse en la empresa.

- **El Plano Funcional**

En este plano se investiga cómo y de qué forma realiza la organización sus actividades productivas, para lo cual el analista se puede valer de herramientas tales como los cuadros de distribución de trabajo, diagramas de flujo, cuadros estadísticos, entre otros.

Uno de los fines más importantes de la investigación de este plano, es el determinar cómo poder mejorar y hacer más efectivos los procesos productivos de la organización.

- **El Plano Estructural**

Las estructuras organizacionales deben investigarse con el fin de mejorarlas cada vez, y así brindar al cliente un servicio que llene sus expectativas.

- **El Plano Comportamental**

Las empresas actuales, conscientes de la importancia del recurso humano, han implementado programas de desarrollo organizacional con el fin de preparar para

El cambio a sus apreciados colaboradores, conjuntamente con una efectiva capacitación técnica.

El análisis administrativo, a su vez, se puede practicar en dos niveles según su profundidad: Microanálisis y Macro análisis.

En el Microanálisis administrativo se estudia en forma detallada una parte de un órgano superior, desde sus aspectos más generales hasta los más específicos. El Macroanálisis administrativo realiza el examen en forma más global, es decir, el conjunto de órganos que forman parte de un sistema superior

- b. Diagnostico
- c. Propuesta
- d. Gestión Operacional

### **Indicadores de Evaluación**

- Plan de gestión. diseño, elaboración, ejecución

- Sistema organizacional
- Proveedores
- producción
- Productos
- Marcas
- Marketing
- Logros

### 2.2.3 La empresa

Es una entidad económica de carácter público o privado que está integrada por recursos humanos, financieros, materiales y técnico-administrativos, se dedica a la producción de bienes y/o servicios para satisfacción de necesidades humanas, y puede buscar o no lucro. (facil, 2015).

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). (ABC, 2015)

La administración de empresas, por su parte, es una ciencia social que se dedica al estudio de la organización de estas entidades, analizando la forma en que gestionan sus recursos, procesos y los resultados de sus actividades. (de, 2015)

#### ¿Cuál es la relación empresa-consumidor?

El mercado es un conjunto de consumidores potenciales y proveedores de satisfacción, es donde se encuentran las necesidades y los productos, por lo cual la empresa debe orientarse hacia la necesidad, por ejemplo:

Producto	Necesidad
Prendas de vestir (Ropa interior)	Cubrir el cuerpo Cumplir con estándares sociales Mostrar elegancia Mostrar que está a la moda Mostrar status económico o social Apoyar a la personalidad o autoestima

Dicha relación producto-necesidad o empresa-consumidor, indica que la coherencia entre el producto y el mercado es uno de los principales factores para el éxito de la empresa.

### **¿Cuál es la finalidad principal de una empresa?**

Hay muchos ángulos para definir las finalidades de una empresa según la perspectiva de dueño, gerente, socio, empleado, cliente, comunidad o asesor.

- a. Satisfacer a los clientes.
- b. Obtener la máxima rentabilidad.
- c. Obtener resultados a corto plazo.
- d. Beneficiar a la comunidad.
- e. Dar servicio a los clientes.
- f. Beneficiar a los empleados.
- g. Dar imagen personal.

Sin embargo, si analizamos cada una de las propuestas anteriores, encontramos que centrarse en la mayoría de ellas puede llevar al fracaso, la finalidad principal de una empresa es la generación de excedentes que posibiliten su reproducción de empresa en el largo plazo. Esto implica que satisfacer al cliente o beneficiar a otros, son condiciones necesarias para poder reproducirse, sin cumplir con esas condiciones, obviamente iría al fracaso.

Dado que la coherencia producto-mercado de la empresa es dinámica, se requiere de una interpretación dinámica de la realidad interna y del entorno, lo que significa vigilar y tomar decisiones para cambiar, adaptarse, crecer, mejorar, defenderse, retraerse, atacar... todo lo cual está orientado a mantener y mejorar la empresa.

### **¿Cuáles son los recursos básicos de la empresa?**

- a. Materiales: todos los bienes tangibles tales como edificios, maquinaria, insumos, etc.
- b. Financieros: es el recurso monetario con el que la empresa funcionará.

- c. Humanos: conformado por todo el personal que labora en la empresa. Este es el elemento más importante dentro de la organización.
- d. Técnico-administrativos: compuesto por el conjunto de procedimientos y sistemas aplicables en una empresa, por ejemplo, el sistema de contabilidad, técnicas de inducción, técnicas de evaluación del desempeño, etc.

### **¿Cuáles son las funciones básicas de toda empresa?**

- a. Recursos humanos: donde se recluta, selecciona, contrata e induce al personal que ingresa a la empresa.
- b. Producción: dónde se lleva a cabo la transformación de los insumos en productos terminados, listos para ser consumidos.
- c. Mercadotecnia: dónde se lleva a cabo la función de promoción y ventas de los productos.
- d. Finanzas: dónde se lleva a cabo la obtención y administración de los recursos financieros de la empresa.
- e. Administración: dónde se llevan a cabo las funciones de previsión, planificación, organización, integración, dirección y control de todas las actividades generales de la empresa.

#### **2.2.4 Tipos de empresa**

Las empresas pueden clasificarse según la actividad económica que desarrollan. Así, nos encontramos con empresas del sector primario (que obtienen los recursos a partir de la naturaleza, como las agrícolas, pesqueras o ganaderas), del sector secundario (dedicadas a la transformación de bienes, como las industriales y de la construcción) y del sector terciario (empresas que se dedican a la oferta de servicios o al comercio).

Otra clasificación válida para las empresas es de acuerdo a su constitución jurídica. Existen empresas individuales (que pertenecen a una sola persona) y societarias (conformadas por varias personas). En este último grupo, las sociedades a su vez pueden ser anónimas, de responsabilidad limitada y de economía social (cooperativas), entre otras.

Las empresas también pueden ser definidas según la titularidad del capital. Así, nos encontramos con empresas privadas (su capital está en mano de particulares), públicas (controladas por el Estado), mixtas (el capital es compartido por particulares y por el Estado) y empresas de autogestión (el capital es propiedad de los trabajadores).

Existen varios tipos de clasificación de las empresas, entre las principales tenemos las siguientes:

**a. Por su tamaño:**

- Pequeña: cuenta con activos menores a 100.000,00 dólares, con menos de 20 empleados trabajando en la empresa y cubre una parte del mercado local o regional.
- Mediana: es aquella que tiene activos menores a 250.000,00 dólares, con menos de 100 empleados laborando y su producto solamente llega al ámbito nacional.
- Grande: cuenta con activos mayores a 250.000,00 dólares, tiene más de 100 empleados y su producto abarca el mercado internacional.

**b. Por su actividad económica**

- Extractivas: son las empresas que proporcionan materia prima a otras industrias, por ejemplo, pesca, agricultura, caza, explotación de bosques y canteras, etc.
- Industriales o fabriles: se dedican a la producción de bienes mediante la transformación de la materia prima a través de los procesos de fabricación, por ejemplo, electricidad, agua, manufactura, etc.
- Comerciales: empresas que se dedican a la compra y venta de productos terminados tales como almacenes, librerías, farmacias, supermercados, etc.
- Financieras: empresas del sistema financiero que efectúan préstamos a personas y organizaciones. Ejemplos de éstas son los bancos.
- Empresas de servicio: se dedican a la prestación de servicios no tangibles tales como transporte, limpieza, etc.

**c. Por su constitución patrimonial**

- Públicas: tales como instituciones de gobierno, instituciones autónomas, municipalidades, ayuntamientos, etc.
- Privadas: las que se dedican a la producción de bienes y/o servicios a la vez que buscan lucro, y su capital está formado por aportes de personas particulares.

## **Tipos de empresa**

- a. Según el Sector de actividad
- b. Según el tamaño
- c. Según la propiedad del capital
- d. Según el ámbito de actividad
- e. Según la forma jurídica

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

Los conceptos aplicados han sido tomados de: (calidad, 2015)

- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Actividad: es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.
- Alianzas: Relaciones de trabajo entre dos o más partes que crean un valor añadido para el cliente. Entre los partners de una alianza podemos encontrar a proveedores, distribuidores, joint ventures.
- Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- Análisis morfológico: Separar las dimensiones más importantes de un problema para después estudiar todas y cada una de las relaciones existentes entre ellas.
- Análisis SWOT: Análisis de la situación actual de la compañía y perspectivas (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas).
- Aprendizaje: La adquisición y comprensión de información que puede conducir a la mejora o al cambio.
- Aseguramiento de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- Auditado: Organización que es auditada.
- Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Brainstorming: Reunión convocada específicamente para generar ideas o redefinir un problema.
- Calidad: grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.
- Capacidad: aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.
- Característica: Rasgo diferenciador.
- Cliente: Organización o persona que recibe un producto / servicio.
- Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto no conforme con los requisitos especificados.
- Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de una auditoría.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Conocimiento: Es uno de los elementos de la trilogía formada por los datos, la información y el conocimiento. Los datos son los hechos en sí. La información son los datos dentro de un contexto y con una perspectiva. El conocimiento es la información más las directrices que permiten pasar a la acción.
- Consultor/a de Sistemas de Gestión de la Calidad: Persona que ayuda a la organización en la realización de un Sistema de Gestión de la Calidad dando asesoramiento o información.
- Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Creatividad: La generación de ideas que da lugar a prácticas de trabajo y/o productos y servicios nuevos o mejorados.
- Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- Cultura: El conjunto de comportamientos, principios éticos y valores que los miembros de la organización transmiten, practican y refuerzan.
- Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

- Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- Documento: Información y su medio de soporte.
- Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Ensayo / prueba: Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.
- Enumeración de atributos: Listado de los atributos o propiedades de un producto para modificar algunos de los mismos y encontrar una nueva combinación que mejore el producto.
- Equipo auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo un auditoría.
- Especificación: Documento que establece requisitos.
- Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- Evidencia de la Auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de la auditoría y que sean verificables.
- Excelencia: Prácticas sobresalientes en la gestión de la organización y logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social.
- Experto técnico: Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.
- Fuente de oportunidad de mejora: Fuente de información cuyo análisis puede llevar a la identificación de una oportunidad de mejora.
- Gestión de la Calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad,
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de la auditoría.

- **Indicador:** es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.
- Información: Datos que poseen significado.
- Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- Líderes: Aquellas personas que coordinan y equilibran los intereses de todos los grupos que de una u otra forma tienen interés en la organización, incluidos el equipo de dirección, los demás directivos y todos aquellos que dirigen equipos o participan de la función de liderazgo.
- Manual de la Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- Oportunidad de mejora: Diferencia detectada en la organización, entre una situación real y una situación deseada. La oportunidad de mejora puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.
- Organización: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización
- PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar): Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming.
- Plan de Calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicar, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- Plan del proyecto de mejora: Documento que especifica lo que es necesario para alcanzar los objetivos del proyecto de mejora.

- **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 con los objetivos de la calidad.
- **Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento: Forma**
- **Procedimiento:** forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.
- **Proceso clave:** Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.
- **Proceso de Calificación:** Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.
- **Proceso de mejora:** Proceso sistemático de adecuación de la organización a las nuevas y cambiantes necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas, realizada mediante la identificación de oportunidades de mejora y la priorización y ejecución de proyectos de mejora.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.
- **Producto:** resultado de un proceso.
- **Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- **Proyecto de mejora:** Proyecto seleccionado por los órganos competentes de la organización, cuyo objetivo es la eliminación o reducción de la diferencia identificada entre la situación deseada y la real relativa a una o más oportunidades de mejora.

- Proyecto: Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- Proyecto: suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos.
- Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- Realización del Sistema de Gestión de la Calidad: Proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Reclamante: Persona, organización o su representante que expresa una queja.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Rendimiento: Medida de lo alcanzado por un individuo, equipo, organización o proceso.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos o el proceso de tratamiento de las quejas.
- Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

- Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.
- Subprocesos: son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.
- Terminología relativa a la “conformidad”:
- Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.
- Validación: Confirmación mediante un suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- Valores: Los conceptos y expectativas que describen el comportamiento de las personas de la organización y determinan todas sus relaciones.
- Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
- Visión: Declaración en la que se describe cómo desea ser la organización en el futuro.

## **2.4 HIPOTESIS O IDEA DEFENDER**

La aplicación de un plan de Gestión de Calidad por Procesos incidirá en la mejora de la calidad de los productos en la Empresa Produtexti Cía. Ltda.

## **2.5 VARIABLES**

### **2.5.1 Variable independiente**

Como variable independiente se presenta el plan de gestión por procesos.

## **2.5.2 Variable dependiente**

Como variable dependiente se presenta la calidad de los productos.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN**

Se aplicó la modalidad Cualicuantitativa, la misma que reconoció que:

La investigación cuantitativa sirvió para recoger y analizar datos cuantitativos sobre variables.

La investigación cualitativa permito hacer registros narrativos de los fenómenos estudiados mediante técnicas de la observación, cuestionarios y entrevistas.

#### **3.1.1 Tipos de estudios de investigación**

##### **Exploratoria**

Porque permitió familiarizar con el tema totalmente desconocidos. Los estudios realizados tratan de describir la situación problemática sin intentar explicar o predecir las relaciones que se encontraron en ella.

##### **Descriptiva**

El objetivo de la aplicación del tipo de investigación descriptiva fue llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes en la Gestión de Calidad en la Empresa PRODUTEXTI Cía. Ltda., a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personal médico. No se limitó a la recolección de datos, sino promovió la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos variables.

##### **De campo**

Se constituyó en un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la

realidad de las informaciones necesarias para la investigación. Incidió además en verificación de Hipótesis, al establecer relaciones entre variables, facilito su explicación y confirmo el comportamiento del fenómeno en estudio.

### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población constituye 1 Gerente, 15 empleados y 289 clientes, dando un total 305 individuos.

**Tabla N° 03**

<b>Aplicación de encuestas a los usuarios de PRODUTEXTI Cía. Ltda.</b>	<b>N°</b>
Presidencia	1
Gerencia jefes departamentales y colaboradores I+D	15
Clientes/Usuarios	289
<b>Total</b>	<b>305</b>

Elaborado por: Alexis Ruiz V.

### 3.3 MUESTRA

Datos:

N = Total de la población (289 usuarios)

Z= Grado de Confiabilidad (1.96)

p = Probabilidad de éxito (0.50)

q = Probabilidad (0.50)

e = Error de estimación (0.04)

n = Tamaño dela Muestra

**Formula: n=** 
$$\frac{Z^2pqN}{Ne^2+Z^2pq}$$

### Aplicación

Al ser 289 los usuarios, se constituyen en una población amplia, siendo necesario el cálculo de una muestra representativa a través de la utilización de la siguiente fórmula:

Población: N= usuarios M

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0,5 \times 0,5) \times 289}{(0,04)^2 (289 - 1) + (1.96)^2 \times (0,5 \times 0,5)}$$

n= 149 usuarios

Para efectos de contrastación se realizaron 149 encuestas a los usuarios o clientes de PRODUTEXTI Cía. Ltda.

**TABLA No.04 Población y muestra**

DETALLE	POBLACIÓN	MUESTRA	%
Presidencia	1	1	0,60 %
Gerencia jefes departamentales y colaboradores I+D	15	15	9,00 %
Clientes o Usuarios	289	149	90,00%
POBLACIÓN TOTAL	305	165	99,60%

Fuente: PRODUTEXTI Cía. Ltda.

Elaborado por: Alexis Ruiz V.

### 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.4.1 Métodos

**Analítico-Sintético:** Con la aplicación de este método se analizó las causas del por qué es necesario la aplicación de una Gestión de Calidad por Procesos en la Empresa PRODUTEXTI Cía. Ltda.

**Inductivo-Deductivo:** Permitió obtener la información y así se encontró la forma más idónea; se partió de lo general a lo particular y se extrajo las conclusiones.

En la aplicación de los métodos se partió desde el marco teórico tanto en el planteamiento del problema, los objetivos, marco teórico y la propuesta de la misma.

#### 3.4.2 Técnicas

Las técnicas aplicadas son las siguientes:

**Encuesta.** Consistió en una interrogación escrita que se la realizó a las personas que laboran en la Empresa PRODUTEXTI Cía. Ltda. Con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

**Entrevistas.** Se acudió a la Empresa PRODUTEXTI Cía. Ltda., lugar donde se realizara una entrevista al usuario-empleado, actuando en la realidad para recabar información del problema investigado.

**La observación.** Se acudió a la Empresa PRODUTEXTI Cía. Ltda. Lugar donde se producen los acontecimientos reales estudiados, esto es procediendo a investigar en la realidad para recabar información del problema investigado y Analizando las falencias existentes.

#### 3.4.3 Instrumentos

Los instrumentos a utilizarse son:

- Cuestionarios
- Guía de entrevista

### 3.5 RESULTADOS

#### 3.5.1 Análisis de resultados de encuesta a Directivos y Funcionarios

##### 3.5.1.1 Resumen general

Tabla N 05

N <sup>o</sup>	PREGUNTA	SI	%	NO	%	TOTAL	%
1.	¿Existe Plan de Gestión de Calidad en Procesos, SI ( ) NO ( ), ¿Por qué?	13	87%	2	13%	15	100%
2.	¿La Empresa que usted gerencia aplica Gestión de Calidad en Procesos? SI ( ) NO ( )	0	0%	15	100%	15	100%
3.	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda dispone de una Área de Investigación Desarrollo de Productos? SI ( ) NO ( )	15	100%	0	0%	15	100%
4.	¿Produtexti Cía. Ltda., mantiene un desarrollo organizacional efectivo y competente? SI ( ) NO ( )	4	27%	11	73%	15	100%
5.	¿La Empresa tiene orientación segura y confiable en Gestión de Calidad en Procesos? SI ( ) NO ( )	5	33%	10	67%	15	100%
6.	¿ Tiene riesgo la Empresa Produtexti Cía. Ltda. con su sistema productivo y marketing? SI ( ) NO ( )	9	60%	6	40%	15	100%
7.	¿La Superintendencia de Bancos y Seguros controla la funcionalidad de la Empresa Produtexti Cía. Ltda.? SI ( ) NO ( )	15	100%	0	0%	15	100%
8.	¿La Planificación Estratégica de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Mantiene Políticas productiva? SI ( ) NO ( )	5	33%	10	67%	15	100%
9.	¿ Los alcances de aplicabilidad de la Gestión de Calidad en Procesos cumplen con la misión y visión planteadas? SI ( ) NO ( )	9	60%	6	40%	15	100%
10.	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda. Mantiene los siguientes tipos de Productos? a) Ropa femenina ( ) b) Ropa masculina ( ) c) Ropa de niños ( ) d) Ropa casual ( ) e) Ropa interior ( ) Ropa deportiva ( )	15	100%	0	0%	15	100%

## Análisis particular

### ▪ Pregunta 1.

N.º	PREGUNTA	SI	%	NO	%	TOT AL	%
1	¿Existe Plan de Gestión de Calidad en Procesos, SI ( ) NO ( ), ¿Por qué?	13	87 %	2	13 %	15	100 %

### ▪ Interpretación

Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. En un porcentaje del 87% reconocen que existe Plan de Gestión de Calidad en Procesos, el 13% desconocen su existencia.

### ▪ Graficación



Figura N. 03

### ▪ Análisis

En la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Se mantiene una buena comunicación e información del personal Directivo y personal de planta.

### ▪ Pregunta 2.

N.º	PREGUNTA	SI	%	NO	%	TOT AL	%
2	¿Se aplica el Plan de Gestión de Calidad en Procesos en la Empresa Produtexti, SI ( ) NO ( ), ¿Por qué?	3	87 %	2	13 %	15	100 %

- **Interpretación**

Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. En un porcentaje del 87% reconocen que se aplica un Plan de Gestión de Calidad en Procesos, el 13% desconocen su existencia.

- **Graficación**



Figura N 04

- **Análisis**

Los Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Conocen que en los procesos administrativos y de producción se aplica el Plan de Gestión de Calidad en Procesos y procedimientos.

- **Pregunta 3**

N.º	PREGUNTA	I	%	N	%	TOT	%
				O		AL	
3	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., dispone de una Área de Investigación y Desarrollo de Productos? SI ( ) NO ( )	5	100%	0	0%	15	100%

- **Interpretación**

El 100% de Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Manifiestan que dispone de una Área de Investigación y Desarrollo de Productos.

▪ **Graficación**



Figura N 05

▪ **Análisis**

Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Manifiestan que existe una Área de Investigación y Desarrollo de Productos.

▪ **Pregunta 4**

N.º	PREGUNTA	I	%	O	N	%	TOT AL	%
4	¿Produtexti Cía. Ltda., mantiene un desarrollo organizacional efectivo y competente? SI ( ) NO ( )		27 %	1 1	1 1	73 %	15	10 0%

▪ **Interpretación**

Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. En 73% expresan que no mantiene un desarrollo organizacional efectivo y competente, 27% manifiesta lo contrario

▪ **Graficación**



Figura N 06

- **Análisis**

Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Expresan que no mantiene un desarrollo organizacional efectivo

- **Pregunta 5**

N.º	PREGUNTA	I	%	O	N	%	TOT AL	%
5	¿La Empresa tiene orientación segura y confiable en Gestión de Calidad en Procesos? SI ( ) NO ( )		33 %	10	67 %		15	100 %

- **Interpretación**

Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. En 67% opinan que no tiene orientación segura y confiable en Gestión de Calidad en Procesos, 33% expresa que si lo hay.

- **Graficación**



**Figura 07**

- **Análisis**

Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Expresan que la microempresas no tiene orientación segura y confiable en Gestión de Calidad en Procesos.

- **Pregunta 6**

N.º	PREGUNTA	I	%	O	N	%	TOT AL	%
6	¿Tiene riesgo la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Con su sistema productivo y marketing? SI ( ) NO ( )		60 %	6	40 %		15	100 %

- **Interpretación**

Los Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., en un 69% opinan que la Empresa mantiene eficiencia en su sistema productivo y marketing, el 40% manifiesta que no que existe riesgo.

- **Graficación**



**Figura 08**

- **Análisis**

Los Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., reconocen que la Empresa mantiene eficiencia en su sistema productivo y marketing

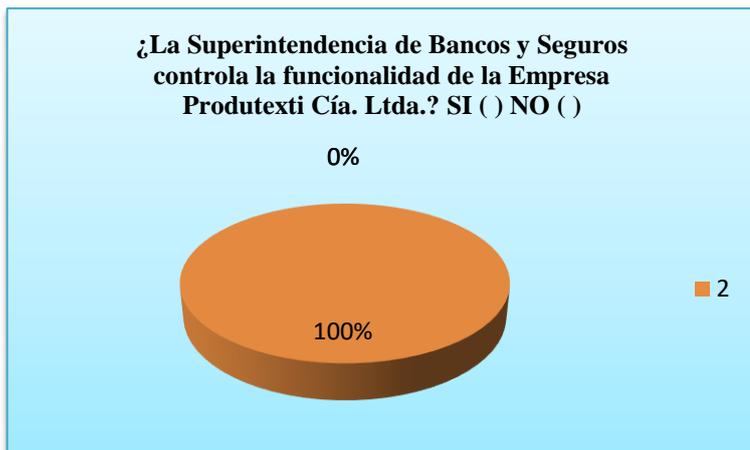
- **Pregunta 7**

N.º	PREGUNTA	I	%	O	N	%	TOT	%
7	¿La Superintendencia de Bancos y Seguros controla la funcionalidad de la Empresa Produtexti Cía. Ltda.? SI ( ) NO ( )	5	100%	0	0	0%	15	100%

- **Interpretación**

Los Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., en el 100% reconoce que la Superintendencia de Bancos y Seguros controla la funcionalidad de la Empresa.

▪ **Graficación**



**Figura 09**

▪ **Análisis**

Los Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., conocen que es la Superintendencia de Bancos y Seguros la que controla la funcionalidad de la Empresa.

▪ **Pregunta 8**

N.º	PREGUNTA	I	%	O	N	%	TOT AL	%
8	¿La Planificación Estratégica de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Mantiene Políticas productiva? SI ( ) NO ( )		33%	0	1	67%	15	100%

▪ **Interpretación**

Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., en el 67% juzgan que la Planificación Estratégica de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., no mantiene Políticas productiva eficientes, el 33% manifiesta que hay eficiencia.

▪ **Graficación**



**Figura 10**

▪ **Análisis**

Directivos y Funcionarios de la Empresa Productexti Cía. Ltda., califican que la Planificación Estratégica de la Empresa Productexti Cía. Ltda., no mantiene Políticas productiva eficientes,

▪ **Pregunta 9**

N.º	PREGUNTA	I	%	O	N	%	TOT AL	%
9	¿ Los alcances de aplicabilidad de la Gestión de Calidad en Procesos cumplen con la misión y visión planteadas? SI ( ) NO ( )		60 %	6	6	40 %	15	10 0%

▪ **Interpretación**

Los Directivos y Funcionarios de la Empresa Productexti Cía. Ltda., en un 60% consideran que los alcances de aplicabilidad de la Gestión de Calidad en Procesos cumplen con la misión y visión planteadas son positivos y manejables, el 40% no estan de acuerdo.

- **Graficación**



**Figura 11**

- **Análisis**

Los Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., creen que los alcances de aplicabilidad de la Gestión de Calidad en Procesos cumplen con la misión y visión planteadas son positivos y manejables

- **Pregunta 10**

N°	PREGUNTA	SI		NO		TOT AL	%
		I	%	O	%		
10	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda. Mantiene los tipos clásicos de Productos?	5	100%	0	0%	15	100%

- **Interpretación**

Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., en el 100% manifiestan que la Empresa mantiene los tipos clásicos de Productos.

- **Graficación**



**Figura 12**

- **Análisis**

Directivos y Funcionarios de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., revelan que la Empresa mantiene los típicos clásicos de Productos.

### 3.5.2 Análisis de resultados de encuesta a clientes/usuarios

#### 3.5.2.1. Resumen general

N.º	PREGUNTA	SI	%	NO	%	TOTAL	%
1.	¿Prefiere usted la calidad antes que el costo del producto? SI ( ) NO ( )	17 2	89%	22	11 %	194	100%
2.	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., de la que usted es cliente mantiene actualmente un stock de productos textiles? SI ( ) NO ( )	13 3	69%	61	31 %	194	100%
3.	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., tiene programas de créditos? SI ( ) NO ( )	19 4	100%	0	0%	194	100%
4.	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., garantiza el eficaz funcionamiento del marketing y/o comercialización? SI ( ) NO ( )	12 6	65%	68	35 %	194	100%
5.	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., tiene orientación segura y confiable en la otorgación de créditos? SI ( ) NO ( )	14 7	76%	47	24 %	194	100%
6.	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene innovación constante en la producción de textiles/? SI ( ) NO ( )	12 2	63%	72	37 %	194	100%

7.	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., ha expandido la Gestión de Calidad en Procesos a los clientes en la ciudad de Ambato y la provincia de Tungurahua? SI ( ) NO ( )	68	35%	126	65%	194	100%
8.	¿La Superintendencia de Bancos y Compañías controla la actividad de La Empresa Produtexti Cía. Ltda.,? SI ( ) NO ( )	194	100%	0	0%	194	100%
9.	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene Políticas de colocación de sus productos con estrategias propias a nivel regional y nacional? SI ( ) NO ( )	68	35%	126	65%	194	100%
10.	¿ Esta de acuerdo que la Empresa Produtexti Cía. Ltda.,mantenga lós siguientes tipos de Productos:	194	100%	0	0%	194	100%

Tabla N 06

### Análisis particular

#### ▪ Pregunta 1

N.º	PREGUNTA	SI	%	NO	%	TOTAL	%
1	¿Prefiere usted la calidad antes que el costo del producto? SI ( ) NO ( )	172	89%	22	11%	194	100%

#### ▪ Interpretación

Los clientes/usuarios opinan en un 89% que prefieren calidad antes que el costo del producto, el 11% se deciden por el costo.

#### ▪ Graficación



Figura 12

- **Análisis**

Los clientes/usuarios prefieren calidad antes que el costo del producto,

- **Pregunta 2**

N.º	PREGUNTA	SI		NO		TOTAL	%
		I	%	O	%		
2	¿La Empresa Protexti Cía. Ltda., de la que usted es cliente mantiene actualmente un stock de productos textiles? SI ( ) NO ( )	133	69%	61	31%	194	100%

- **Interpretación**

El 69% de los clientes/usuarios que la Empresa Protexti Cía. Ltda., mantiene actualmente un stock de productos textiles para proveer de producto de ropa interior; el 31% opina que no existe un stock requerido.

- **Graficación**



**Figura 13**

- **Análisis**

Los clientes/usuarios que la Empresa Protexti Cía. Ltda., expresan que se mantiene un buen stock de productos textiles para proveer de producto de ropa interior y que satisfacen oportunamente sus pedidos.

▪ **Pregunta 3**

N°	PREGUNTA	S		N		TOT AL	%
		I	%	O	%		
3	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda. tiene programas de créditos? SI ( ) NO ( )	194	100%	0	0%	194	100%

▪ **Interpretación**

Los clientes/usuarios opinan en una Porcentualidad del 100% estan conscientes que Produtexti Cía. Ltda., mantiene programas de crédito para clientes exclusivos.

▪ **Graficación**



**Figura 14**

▪ **Análisis**

Produtexti Cía. Ltda., mantiene programas de crédito para clientes exclusivos.

▪ **Pregunta 4**

N°	PREGUNTA	S		N		TOT AL	%
		I	%	O	%		
4	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., garantiza el eficaz funcionamiento del márketing y/o comercialización? SI ( ) NO ( )	26	5%	68	35%	194	100%

- **Interpretación**

Los clientes/usuarios en un 65%., consideran que, la Empresa Produtexti Cía. Ltda., garantiza el eficaz funcionamiento del márketing y/o comercialización y el 35 no opinan así.

- **Graficación**



**Figura 15**

- **Análisis**

Los clientes/usuarios aprecian que, la Empresa Produtexti Cía. Ltda., garantiza el eficaz funcionamiento del márketing y/o comercialización

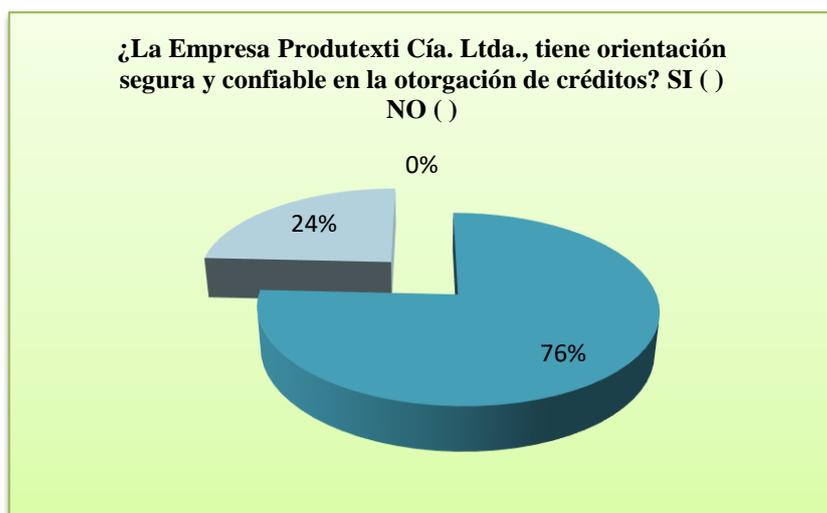
- **Pregunta 5**

N.º	PREGUNTA	S I	%	N O	%	TOT AL	%
5	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., tiene orientación segura y confiable en la otorgación de créditos? SI ( ) NO ( )	47	6%	74	24%	194	100%

- **Interpretación**

El 76% de los clientes/usuarios manifiestan que, La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene orientación segura y confiable en la otorgación de créditos a sus clientes, 24% declara no estar de acuerdo.

- **Graficación**



**Figura 16**

- **Análisis**

Los clientes/usuarios manifiestan que, La Empresa Produtexti Cía. Ltda., ampara una orientación segura y confiable en la otorgación de créditos a sus clientes

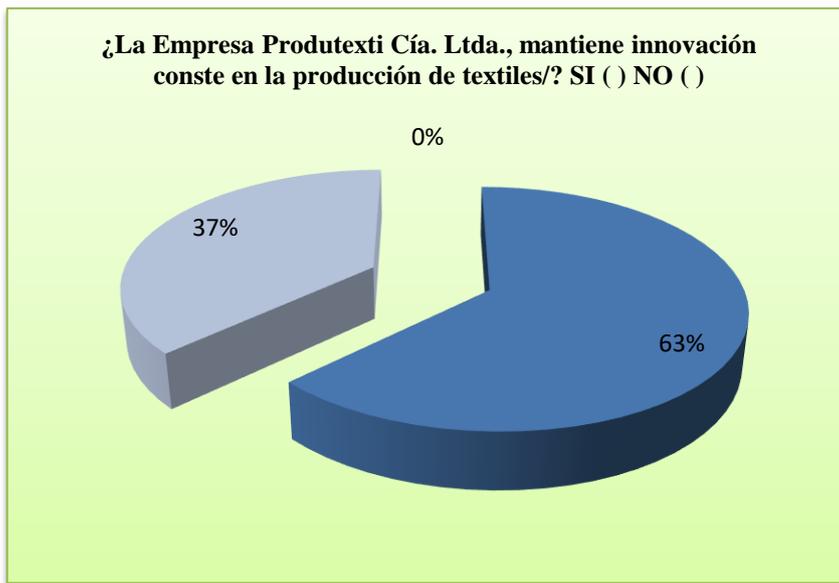
- **Pregunta 6**

N.º	PREGUNTA	SI		NO		TOTAL	%
		I	%	O	%		
6	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene innovación constante en la producción de textiles/? SI ( ) NO ( )	122	63%	72	37%	194	100%

- **Interpretación**

El 63% de los clientes/usuarios manifiestan que La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene innovación constante en la producción de textiles y el 37% expresa que no es así.

▪ **Graficación**



**Figura 17**

▪ **Análisis**

Los clientes/usuarios revelan que la Empresa Produtexti Cía. Ltda., protege la innovación conste en la producción de textiles.

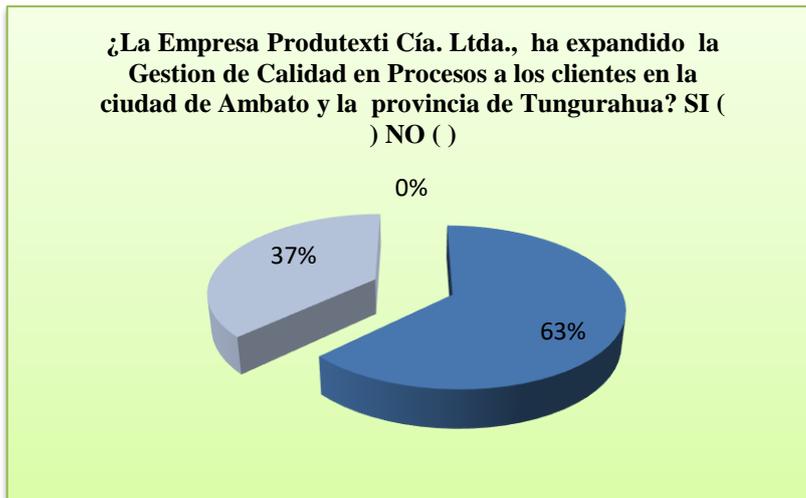
▪ **Pregunta 7**

Nº	PREGUNTA	I	%	O	%	TOT AL	%
7	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., ha expandido la Gestión de Calidad en Procesos a los clientes en la ciudad de Ambato y la provincia de Tungurahua? SI ( ) NO ( )	8	35 %	126	65 %	194	100 %

▪ **Interpretación**

Los clientes/usuarios consideran que la Empresa Produtexti Cía. Ltda., en un porcentaje del 65%, no ha expandido la Gestión de Calidad en Procesos a los clientes en la ciudad de Ambato y la provincia de Tungurahua y el 35% manifiestan que lo hace con mucha calidad y competitividad.

- **Graficación**



**Figura 18**

- **Análisis**

Los clientes/usuarios consideran que la Empresa Produtexti Cía. Ltda., no ha expandido la Gestión de Calidad en Procesos a los clientes en la ciudad de Ambato y la provincia de Tungurahua

- **Pregunta 8**

N.º	PREGUNTA	S I	%	N O	%	TOT AL	%
8	¿La Superintendencia de Bancos y Compañías controla la actividad de La Empresa Produtexti Cía. Ltda.,? SI ( ) NO ( )	1 94	1 00%	0	0 %	194	10 0%

- **Interpretación**

El 100% de los clientes/usuarios consideran que la Empresa Produtexti Cía. Ltda., que las actividades administrativas y de producción es controlada por la Superintendencia de Bancos y compañías.

- **Graficación**



**Figura 19**

- **Análisis**

Los clientes/usuarios suponen que la Empresa Produtexti Cía. Ltda., que las actividades administrativas y de producción es controlada por la Superintendencia de Bancos y compañías.

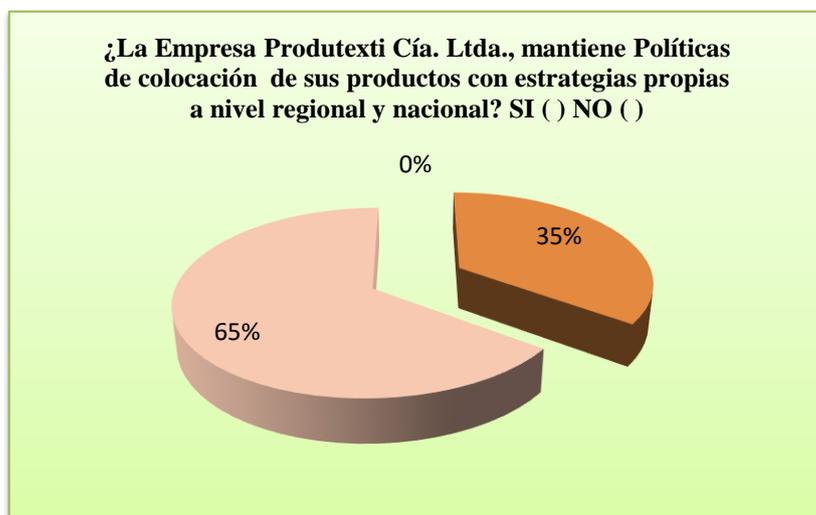
- **Pregunta 9**

N.º	PREGUNTA	I	%	O	%	TOTAL	%
9	¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene Políticas de colocación de sus productos con estrategias propias a nivel regional y nacional? SI ( ) NO ( )	8	35%	126	65%	194	100%

- **Interpretación**

Los clientes/usuarios creen que la Empresa Produtexti Cía. Ltda., en un porcentaje del 65%, mantiene Políticas de colocación de sus productos con estrategias propias a nivel regional y nacional y el 35% manifiestan que lo tiene estrategias propias.

- **Graficación**



**Figura 20**

- **Análisis**

La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene Políticas de colocación de sus productos con estrategias propias a nivel regional y nacional

- **Pregunta 10**

N°	PREGUNTA	S		N		TOT AL	%
		I	%	O	%		
10	¿ Está de acuerdo que la Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantenga los tipos de Productos clásicos?	194	100%	0	0%	194	100%

- **Interpretación**

**El 100% de los** clientes/usuarios están de acuerdo que la Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantenga los tipos de Productos clásicos.

- **Graficación**



**Figura 21**

- **Análisis**

La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene los tipos de Productos clásicos de ropa interior.

### 3.5.3 Análisis de respuesta de las entrevistas a Gerente, Subgerente y Presidente

Tabla 07

N.º	PREGUNTA	RESPUESTAS
1	¿Existe Plan de Gestión de Calidad en Procesos, SI ( ) NO ( ), ¿Por qué?	La Empresa Produtexti Cía. Ltda., tiene un Plan de Gestión de Calidad en Procesos, pero no actualizado
2	¿El Plan de Gestión de Calidad en Procesos”contempla un plan estrategico de marketing? SÍ ( ) NO ( ), ¿Por qué?	La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene un plan estrategico de marketing como instrumento de promoción, mercadeo y comercialización de los productos
3	¿El personal del área de Investigacion y Desarrollo de Productos para la Empresa Produtexti Cía. Ltda., garantiza producción e innovación de productos textiles? SÍ ( ) NO ( ), ¿Por qué?	El personal del área de Investigacion y Desarrollo de Productos de la Empresa Produtexti Cía. Ltda., es altamente competitivo lo que garantiza su producción e innovación de productos textiles de ropa interior.
4	¿Hay frecuente participación de los Clientes en el desarrollo de nuevos productos textiles? SÍ ( ) NO ( ), ¿Por qué?	La fidelidad de nuestros clientes hace que participen en pedidos de productos innovados de acuerdo a la moda e innovación.

5	¿Existen en el PEI propuestas de campañas de información y promoción creación de nuevos productos SÍ ( ) NO ( ), ¿Por qué?	Como en toda empresa, las comercializadoras de campañas de información y promoción con frecuencia proponen a Produtexti Cía. Ltda., nuevas estrategias publicitarias.
---	--	---

### 3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

**Tabla 08**

<b>HIPOTESIS DE TRABAJO</b>	<b>HIPOTESIS NULA</b>	<b>HIPOTESIS ALTERNATIVA</b>
Un Plan de Gestión de Calidad incidirá en la Empresa PRODUTEXTI Cía. Ltda., de manera eficiente en la mejora de la calidad de procesos en el área de investigación y desarrollo de productos	Un Plan de Gestión de Calidad no incidirá en la Empresa PRODUTEXTI Cía. Ltda., de manera eficiente en la mejora de la calidad de procesos en el área de investigación y desarrollo de productos	Un Plan de Gestión de Calidad podría incidir en la Empresa PRODUTEXTI Cía. Ltda., de manera eficiente en la mejora de la calidad de procesos en el área de investigación y desarrollo de producto

El personal directivo, trabajadores y clientes consideran que al elaborar un Plan de Gestión de Calidad incidirá en la Empresa PRODUTEXTI Cía. Ltda., de manera eficiente en la mejora de la calidad de procesos en el área de investigación y desarrollo de productos por lo que se verifica como válida la hipótesis planteada.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TITULO

DESARROLLO DE UN PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD POR PROCESOS EN EL AREA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO DE PRODUCTOS PARA LA EMPRESA PRODUTEXTI CÍA. LTDA.

### 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

#### 4.2.1 Identificación de la empresa

Tabla No :09

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	PRODUTEXTI CIA. LTDA
<b>TIPO DE EMPRESA</b>	OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD
<b>SECTOR EMPRESARIAL</b>	CONFECCIÓN DE TELA Y ROPA
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	DANIEL VILLAGRAN CABRERA
<b>DIRECCIÓN</b>	AMBATO-Parque industrial 4ta etapa
<b>TELEFONO</b>	2854516
<b>E-MAIL</b>	<b>info@produtexti.com</b>
<b>SITIO WEB</b>	www.produtexti.com.ec
<b>LOGOTIPO</b>	

Fuente: Produtexti Cía. Ltd

#### 4.2.2 Visión

Anticiparnos a marcar estilo siendo así la compañía seleccionada por los clientes y preferida por los consumidores que están en busca de moda y calidad.

#### 4.2.3 Misión

Somos una compañía ecuatoriana basada en un modelo de negocio de diseño, fabricaciones, distribución y comercialización de productos textiles, enfocado en brindar moda y servicio innovador garantizando calidad en base a estándares y normas internacionales.

#### 4.2.4 Valores

**Responsabilidad:** Fabricar prendas de calidad y diseños exclusivos que satisfagan las demandas de nuestros consumidores más exigentes.

**Honestidad:** Ejecutar en forma transparente las actividades diarias de todos los trabajadores en sus diferentes tareas

**Compromiso:** Desarrollar de manera eficiente las acciones para lograr el éxito y la excelencia en la fabricación y comercialización de prendas.

#### 4.2.5 Objetivos/ estrategias de la empresa

##### Marco objetivo

- Alcanzar una mejor organización y distribución de procesos en nuestras diferentes áreas, impulsando más la eficiencia en nuestro trabajo.

## Estrategias

- Diseñar un organigrama estructural.
- Esquematizar los procesos dentro del área de I+D
- Proyectar una mayor eficiencia dentro del área de I+D.

### 4.2.6 Organigrama estructural

En desarrollo dentro del presente trabajo.

## 4.3 DIAGNOSTICO SITUACIONAL Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA PRODUTEXTI CÍA. LTDA.

### 4.3.1 Análisis Externo

El análisis externo permite detectar y evaluar los acontecimientos y las tendencias que suceden en el entorno de la empresa Produtexti Cía. Ltda., que están más allá de su control y que podrían beneficiar o perjudicarla significativamente.

La razón de hacer el análisis externo es, la de detectar oportunidades y amenazas, de manera que se puedan formular estrategias para aprovechar las oportunidades, y estrategias para eludir las amenazas o en todo caso, reducir sus consecuencias.

**Tabla 10 Análisis externo Produtexti**

FACTORES	IMPACTO	RESPUESTA
<b>ECONÓMICOS BALANZA COMERCIAL</b>	Fabricamos y promovemos productos directos para comercializar en Tungurahua y el Ecuador.	Tratar de establecernos como marca para exportar los productos que producimos y comercializamos.
<b>BALANZA DE PAGOS</b>	El saldo es medianamente escaso al pagar el costo de los productos sin recuperar cartera, esto hace que la empresa se endeude más en préstamos bancarios.	Subir precios de los productos para aumentar el saldo sobrante y plantear estrategias de recuperación de cartera.
<b>INFLACION</b>	La inflación podía afectar a la Empresa Produtexti Cía. Ltda. De distintos modos: merma el poder adquisitivo del dinero, puede favorecer a los acreedores si los deudores han previsto una inflación inferior, genera algunos costos administrativos, distorsiona la toma de decisiones, afecta las inversiones productivas, afecta la	Aumentar su nivel de eficiencia y eficacia para optimizar los procesos y disminuir los costos sin afectar a la calidad del producto ni del servicio

<b>PIB</b>	balanza de pagos y distorsiona el orientador del mercado.	
	La empresa Produtexti Cía. Ltda. Generalmente las pyme que son de apareamiento masivo en nuestro país afectan directamente al PIB nacional ya que estas son las que generan el mismo, sin la producción de las empresas no tendríamos un PIB estable.	La empresa debe incrementar su nivel de producción para incrementar el PIB nacional y mantenerse en un nivel estable.
<b>POLÍTICOS</b> Nivel de actividad del Gobierno  Nivel de impuestos corporativos y personales  Impuestos  Aranceles de importación	Ha mejorado políticas microempresariales Afecta la actividad comercial de la empresa por la aplicación de nuevas leyes. Ley a las importaciones y exportaciones. Incremento de impuestos hacia las empresas.	Acoplarse de la mejor manera a las leyes impuestas, teniendo planes de acción inmediata para no afectar nuestra actividad comercial.
	Estos impuestos afectan a la economía de la empresa ya que le quita capital.	Estos pagos son de carácter obligatorio.
	Nos queda poco capital después de pagar los impuestos.	Cuando los impuestos son muy altos, tener un alza en el precio de los productos.
	Sube en gran porcentaje el costo de los productos que se importan, complicando su obtención de parte de la empresa.	Cuando los aranceles suban de una manera inesperada, la única respuesta por la que puede optar la empresa es el alza de precios de los productos importados.
<b>SOCIAL</b> Ley de salario mínimo  Leyes de seguridad en el empleo  Licencias municipales  Legislación que incentiva la inversión	Dificulta la contratación de personal de corto plazo al pagarles cierta cantidad que serviría para reinvertir.	Contratar empleados de corto plazo cuando sea estrictamente necesario.
	Garantiza la salud y seguridad de nuestros colaboradores.	Afiliar al IESS a todo el personal.
	Limita nuestra actividad comercial al no contar con algunos permisos del municipio.	Cumplir con todos los requisitos para obtener los respectivos permisos.
	Facilidades de inversión con los proveedores para importar y comercializar los productos.	Seguir invirtiendo en las empresas que proporcionan los productos.
<b>TECNOLÓGICOS</b> Nuevos procesos de fabricación	Permite a nuestros proveedores mejorar la calidad o crear nuevos productos que la empresa puede distribuir.	Seguir distribuyendo sus productos con el fin de que nuestros proveedores como nuestra empresa crezcan.

<b>Nuevos productos y servicios de la competencia</b>	La competencia puede ganar mayor posicionamiento en el mercado por distribuir nuevos productos o por innovar en su servicio.	Dar una excelente atención al cliente para mantener su fidelidad hacia la empresa.
<b>Nueva tecnología en la compañía</b>	Permite innovar y mejorar la conservación intacta de los productos.	Adquirir más productos ya que podemos conservarlos de una mejor manera por más tiempo con el fin de que no nos falte la mercadería en bodega.

### 4.3.2 Análisis Interno

Tangibles: Pueden ser físicos (Mobiliario, vehículos, edificios) y financieros (Dinero, pólizas, etc.).

Intangibles: Organizativos (Tecnológicos, organizativos: marca, prestigio, imagen) y humanos (conocimientos, habilidades, motivación, experiencia, etc.)

**Tabla 11 Análisis Interno Productexti**

RECURSO	¿Es un recurso esencial SI o NO?	¿Cómo aporta a la Organización?	¿Cómo podemos mejorar la organización?
<b>TANGIBLES</b>			
<b>Oficina gerencial</b>	Si	Es una oficina de recepción para los clientes y proveedores	Mejorar los muebles de oficina y volantes informativos en la misma
<b>Oficina administrativa</b>	Si	Es donde se realizan la contabilidad y todo el trámite administrativo.	Realizar auditorías internas
<b>Área de comercialización</b>	Si	Contactos con vendedores y clientes.	Implementar el call center para atención al cliente
<b>Bodega</b>	Si	Almacenamiento de producto terminado	Implementar una codificación para cada maquila que entrega el producto
<b>Dinero en cuentas bancarias</b>	Si	Garantiza el resguardo del efectivo.	Mayor rotación del dinero
<b>INTANGIBLES</b>			
<b>Software contable</b>	Si	Registro de todos los movimientos de la empresa	Mantenimiento adecuado
<b>Marca</b>	Si	Mayor aceptación por los	Alargar convenios con

<b>Alta aceptación en el mercado</b>	Si	clientes Mayor acogida por parte de los clientes	proveedores extranjeros Aumentar estrategias de posicionamiento
<b>Experiencia en nuestros profesionales</b>	Si	Falta de motivación al personal	Capacitación al personal

## Capacidades

La empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene estudios y sobre las capacidades de investigación, innovación y tecnológica de punta para mejorar la técnica productiva y de mercadeo, En la empresa existen aspectos productivos, administrativos de valor agregado y de control que funcionan bien, son formas distintas de hacer las cosas, cosas que se ha logrado hacer mejor que otros y que de igual manera nos ayudan a determinar nuestra ventaja competitiva.

### 4.3.3 Diagnostico Estratégico: Matriz EFE – EFI

- **Matriz EFE**

Es un paso resumido para realizar una auditoría interna de la administración estratégica consiste en constituir una matriz EFI. Este instrumento formula estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales del negocio de ropa interior y además es base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas. Al elaborar la matriz EFI es necesario aplicar juicios intuitivos, por lo que el hecho de que esta técnica tenga apariencia de un enfoque científico no se debe interpretar como si la misma fuera del todo contundente. Es bastante más importante entender a fondo los factores incluidos que las cifras reales. Es vital para determinar el comportamiento de la empresa Produtexti Cía. Ltda., frente a factores externos fundamentales.

**Tabla N°12 MATRIZ EFE**

Factores determinantes para el éxito	Peso	Calificación	Peso ponderado
<b>Oportunidades</b>			
Desarrollo de las marcas actuales	0.11	2	0.22
Realizar visitas a los clientes con una mayor cobertura	0.14	4	0.56
Imponernos ante la competencia	0.08	2	0.16
Alianzas estratégicas	0.09	3	0.27
Asistencia y soporte técnico de fabricantes (Viajes, cursos, seminarios, talleres, promociones)	0.11	3	0.33
<b>Amenazas</b>			
Fortalecimiento de la competencia	0.09	2	0.18
Materia prima escasa	0.16	3	0.48
Competencia desleal	0.07	4	0.28
Incremento del costo del producto	0.11	2	0.22
Altos aranceles de importación	0.04	5	0.20
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		<b>2.90</b>

**Interpretación:** (1) Las calificaciones indican el grado de eficacia de las estrategias manifestadas por PRODUTEXI (2) El total ponderado es de 2.90 por arriba de la media de 2.50 lo que significa un indicador positivo para la Empresa

▪ **Matriz EFI**

De la misma manera en que se realiza una evaluación sobre los factores externos que afectan a la industria y a la compañía, es necesario examinar el interior de la misma basándose en las fortalezas y debilidades más importantes que presenta.

**Tabla N°13 FACTORES INTERNOS EFI**

Fact. Internos Clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Pon.
Confianza por parte de los proveedores	0.10	4	0.40
Eficacia en ventas	0.10	4	0.40
Aceptación de los productos en el mercado	0.15	4	0.60
Manejo de inventario	0.20	1	0.20
Desarrollo de nuevos diseños	0.30	2	0.60
Personal no motivado	0.15	1	0.15
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>2.35</b>

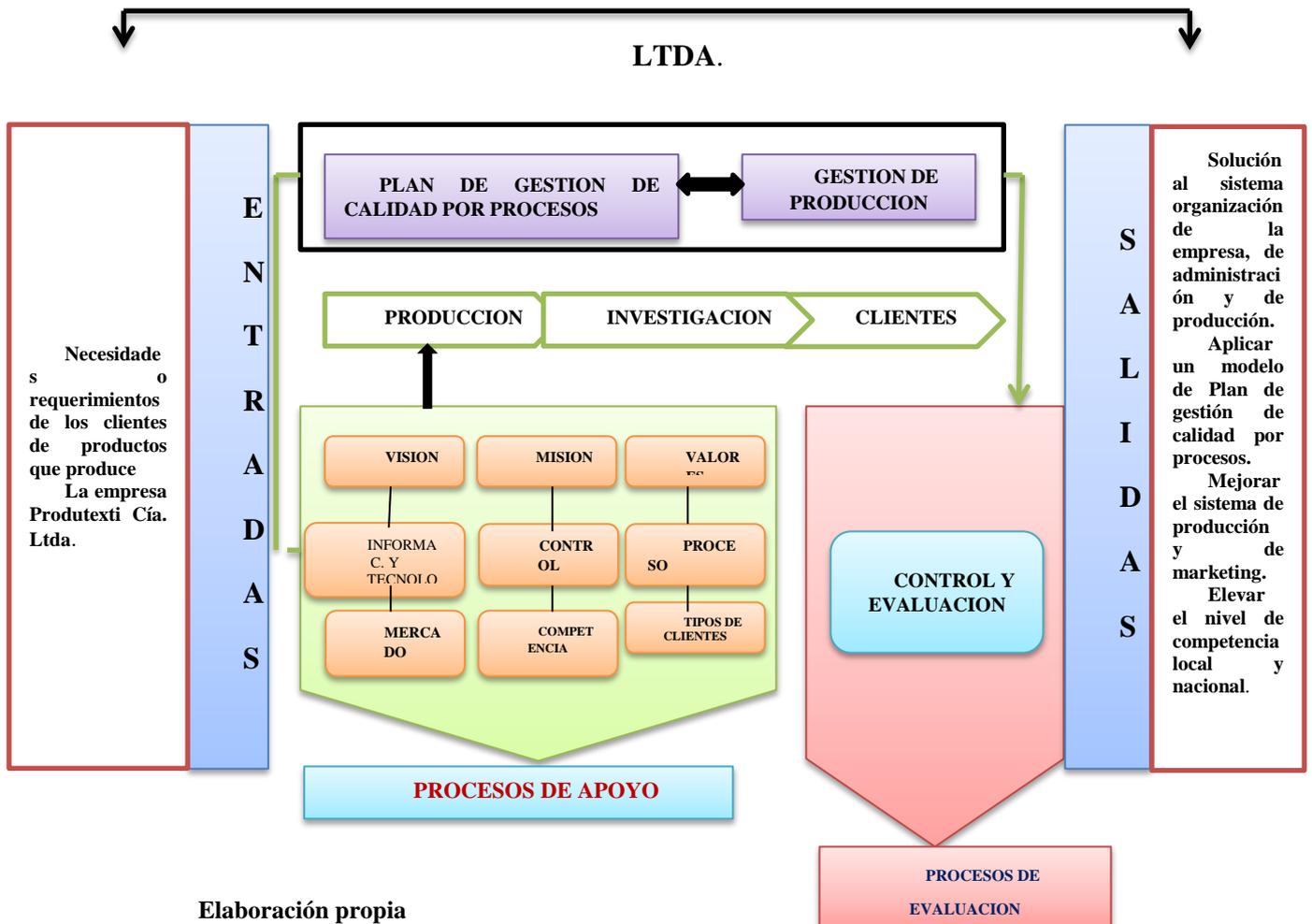
Interpretación: (1) La empresa obtuvo una calificación Ponderada de 2,35 sobre 4 puntos lo que significa que explotamos nuestras fortalezas y exponemos una oportuna respuesta hacia las debilidades de manera moderada.

#### 4.4 PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS

Con la finalidad de enlazar a todos los procesos que impulsaran a un mejoramiento continuo, presentamos el siguiente cuadro de procesos a implementarse dentro de la empresa Produtexti Cía. Ltda. Con la finalidad de enlazar a todos los departamentos y áreas dentro de la empresa, para enmarcarlos dentro del mismo rumbo partiendo de las políticas que conforman esta institución.

##### 4.4.1 Mapa de procesos empresa Produtexti cía. Ltda.

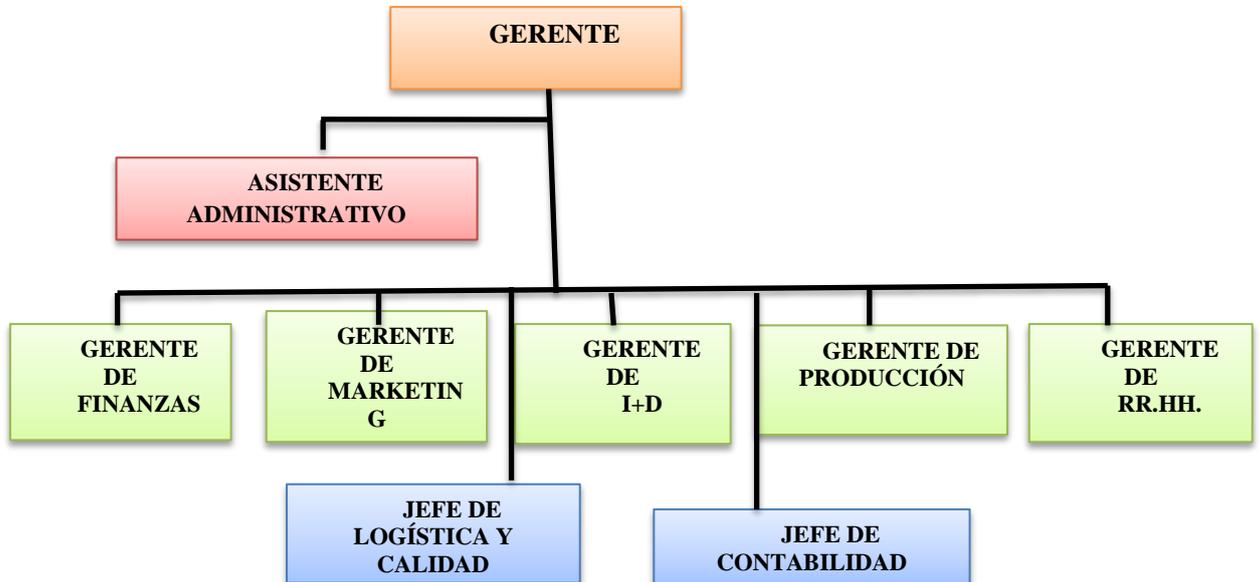
Figura N° 22 MAPA DE PROCESOS EMPRESA PRODUTEXTI CÍA



#### 4.4.2 Desarrollo del organigrama estructural **Produtexti. Cia. Ltda.**

Para llevar a cabo el plan a implementarse la organización presentará la siguiente estructura general

**FIGURA 23: ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA A APLICARSE**



Fuente: de la empresa **Produtexti Cía. Ltda.**  
Elaboración Propia

- **Gerencia General de la empresa Produtexti Cía. Ltda.:** Tiene por finalidad ejecutar la política y planes encomendados por el nivel estratégico de la empresa; así como planear, organizar, administrar y controlar la ejecución de las actividades destinadas a alcanzar los objetivos propios de la empresa, para lo cual administra los recursos disponibles de la manera más eficiente a fin de obtener resultados óptimos. Ejerce autoridad sobre todos los cargos que conforman la empresa, siendo responsable del eficiente cumplimiento de los objetivos y funciones asignadas a las diferentes áreas. Cabe resaltar que esta área incluye dentro de su estructura a la gerencia administrativa.
- **Gerencia de Finanzas:** Esta gerencia tiene como función presentar correcta y oportunamente las declaraciones de impuestos ante la ley a las que se debe acatar, la distribución del recurso para las nóminas de los empleados, un control y correcto funcionamiento del llenado de facturas, conciliaciones bancarias, tener siempre al tanto las mejores propuestas en cuanto a inversiones, manejar un libro de bancos

para el control de las cuentas bancarias y en general, debe encargarse de optimizar al máximo los recursos de la empresa para su buen funcionamiento.

- **Gerencia de Marketing:** Cubre el campo de actuación de una actividad de la empresa destinada a facilitar el camino de la venta. El marketing tiene su razón de ser en llegar a abrir nuevos mercados o ampliar los existentes.

Está constituido por las técnicas y métodos que se utilicen para alcanzar esa finalidad. Si bien el marketing va dirigido fundamentalmente al apoyo de la venta y a que ésta vaya en la dirección más adecuada, ofrece a la Dirección muchos datos que le sirvan para la toma de decisiones estratégicas y para corregir el rumbo.

- **Jefatura de logística y calidad:** Se encarga de la planificación, ejecución, control y supervisión de las actividades de principio a fin con el fin de disminuir el desperdicio.
- **Gerencia de Recursos Humanos:** Tiene como finalidad administrar eficientemente el recurso humano de la empresa mediante una efectiva contratación, capacitación, prestación de servicios a empleados y sistema de planillas.
- **Gerencia de I+D:** Juega un rol muy importante dentro de la empresa ya que enrumba el plan de negocios que la empresa va a llevar a cabo.

Para efectos del desarrollo de este trabajo, el mayor enfoque recaerá en el mejoramiento de procesos, procedimientos y operaciones pertenecientes al área de Investigación y desarrollo que involucra toda la trazabilidad del producto desde su concepción hasta su disposición final. Es por ello que es necesario identificar cada una de las partes que lo conforman y las funciones dentro de esta área para con los objetivos de la empresa.

#### 4.4.3 Desarrollo de un diagrama de procesos y responsabilidades dentro del área de i+d

Figura 24 Esquema general de procesos en i +d



Elaborado por: Alexis D. Ruiz  
Fuente: Propia

#### **Investigación de mercados**

Esta área estará encargada de realizar las siguientes actividades:

- Investigación de campo
- Segmentación de mercado
- Metodología para la investigación
- Emitir recomendaciones de acuerdo a los resultados de la investigación

#### **Cool Hunting (casa tendencias)**

Parte del trabajo de la investigación de mercado, y a la vez delimita correctamente el segmento al cual se desea llegar con un producto innovador

Emitir sugerencias y recomendaciones más objetivas de las necesidades de los consumidores finales.

### **Arquitectura textil**

Se encuentra encargado de realizar:

- Plano creativo del producto innovador que el Cool Hunting haya recomendado o emitido.
- Elaboración del bosquejo técnico del producto.

### **Ingeniería textil**

Sus responsabilidades son:

- Plano demostrativo
- Creación física del primer prototipo de producto
- Creación de la ficha técnica
- Carta de colores
- Puntadas y medidas etc

### **Análisis de producción**

Se encarga del:

- Análisis de los costos de producción
- Análisis de insumos disponibles y utilizables
- Análisis de la capacidad de producción por parte de las maquilas
- Inventarios actualizados de bodega de telas y bodega de insumos

### **Análisis Comercial**

Entre sus responsabilidades está realizar:

- Análisis del comportamiento del mercado
- Evaluación del costo y precio del nuevo producto
- Evaluación del producto de la competencia (precio y calidad)
- Coordinación con los vendedores para determinar la cuota a venderse.

#### 4.4.4 Brief de requerimientos de cada uno de los procesos estratégicos dentro del área de I+D

Estimado, Investigador

Con el fin de poder elaborar una propuesta de investigación que se adecúe de la mejor forma a sus necesidades, le agradeceremos que llene el siguiente formulario. Entre más detallada sea la información que nos proporcione, mejor podrá ser nuestro planteamiento.

##### **Propósito del Estudio**

Coméntenos brevemente cuál es el motivo estratégico detrás del estudio, cuál es la preocupación que quiere resolver o qué acciones quiere pensar tomar

##### **Objetivo/s General/es del Estudio**

Describa cuál es o son las principales interrogantes que busca resolver con el estudio de mercado, qué busca conocer o cuál es la hipótesis que quiere validar

##### **Objetivos Específicos**

Detalle qué información quiere obtener al final del estudio (qué información específica requiere para tomar su decisión, qué variables requiere medir o analizar, con qué nivel de detalle requiere los resultados)

##### **Mercado Objetivo (Opcional)**

Indique el perfil de las personas a las que quiere que el estudio se dirija es decir, a quién quiere que contactemos para obtener la información requerida

Mercado Objetivo 1

Edad:

Género:

Ocupación:

Nivel socio-económico:

Alcance geográfico / ciudades:

Perfil de hábitos o actitudes:

Otro:

Mercado Objetivo 2

Edad:

Género:

Ocupación:

Nivel socio-económico:

Alcance geográfico / ciudades:

Perfil de hábitos o actitudes:

Otro:

##### **Metodología (Opcional)**

Especifique el método o procedimiento con el que espera que obtengamos la información requerida para el análisis.

**Restricciones de Tiempo y Presupuesto**

Fecha límite para la recepción de la propuesta:

Fecha tentativa de arranque del estudio:

Plazo para entrega de resultados:

Presupuesto:

Entregado Por: RESPONSABLE DE AREA

**4.4.5 Brief de requerimientos de procesos operativos COMERCIAL Y DE PRODUCCIÓN****CONTENIDO BASE**

- INVESTIGACION ENTREGADA

**OBSERVACIONES DE LOS ENTREGABLES METODOLOGICOS**

+	-	*	Informe
			Comercial
			Producción

**OBSERVACIONES Y APROBACION DE LA PROPUESTA A IMPLEMENTAR**

+	-	*	Informe
			Comercial
			Producción

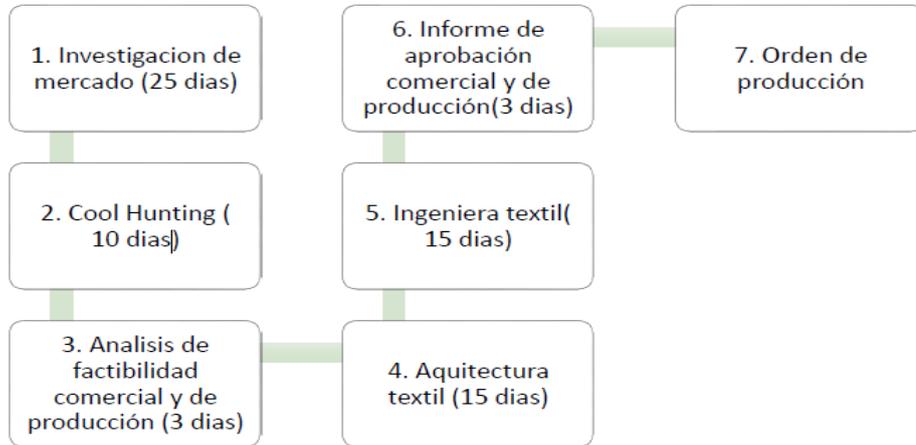
**RESPONSABLE:**  
**RESPONSABLE DE AREA**

**4.4.6 Brief de requerimientos de procesos de apoyo**

PRODUTEXTI Cía. Ltda.							Vigente a partir de: 2015-06-16	
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO DE APOYO								
OBJETIVO	Hoja de producción							
ALCANCE	Desde la realización del Diagnostico hasta el seguimiento y la evaluación de los planes, programas y proyectos.							
TIPO	Estratégico:		Misional		De apoyo	De control y evaluación		
LIDER	Gerente							
PROVEEDORES	ACTIVIDADES	ENTRADA	PHVA	RESPONSABLES	SALIDAS	QUIEN RECIBE LAS SALIDAS		

#### 4.4.7 Diagrama de flujo mejorado

Figura N 25



Realizado por: Alexis D. Ruiz Valdivieso  
Fuente: Propia

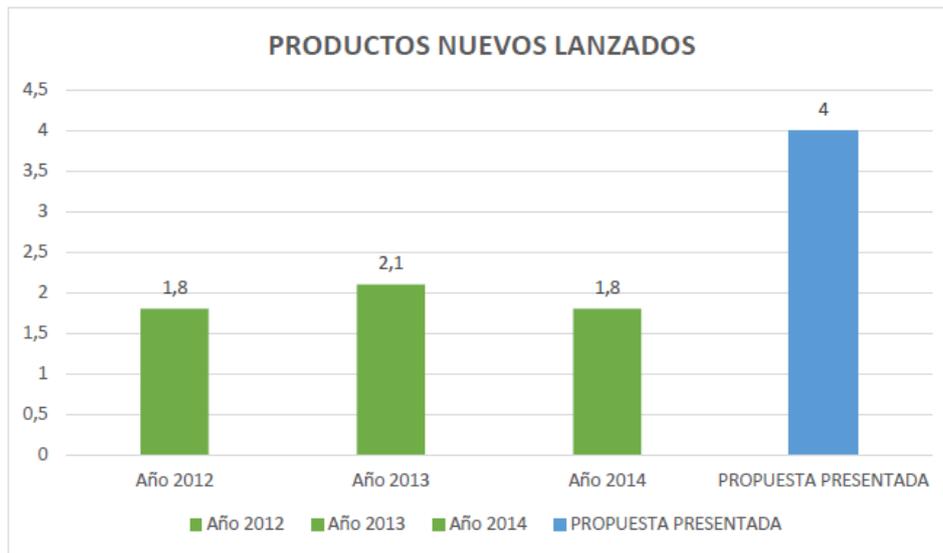
Mediante este flujo de procesos se espera llevar a alcanzar 78 días en lanzar un nuevo producto desde que inicia el proceso de investigación de mercados hasta destinar una orden de producción de productos.

#### 4.5 MEJORA DE LOS PROCESOS

Los procesos innovados dentro del área de I+D y demás áreas dentro de la empresa nos permitirá lanzar cuatro diferentes productos al año y con eficiencia en sus procesos. Superando de esta manera los 2 productos nuevos promedio que se lanzan al año actualmente.

#### 4.5.1 Análisis comparativo de eficiencia en lanzamiento de productos en los últimos 3 años

Figura N 26



Extraído de **Produtexti Cía. Ltda.**

Se estima que mediante la utilización de los procesos dentro del área de I+D, se puede aumentar la eficiencia del trabajo.

#### CONCLUSIONES

- El marco teórico empleado en la investigación desagradaba los argumentos y teorías de orientación para el desarrollo del plan presentado.
- Los procesos modificados bajo la metodología de un sistema de calidad ayuda a la optimización y eficiencia de procesos.
- Los resultados obtenidos en la propuesta presentada optimiza tiempo y calidad en la elaboración de los productos dentro de Produtexti.
- Bajo una adecuada ambientación de trabajo dentro del área de I+D, la cultura organizacional proyectada, puede ser muy bien adecuada a la empresa
- Consignar un adecuado cronograma para la aplicación del plan presentado.

## RECOMENDACIONES

- Continuar con la investigación y actualizaciones necesarios dentro del marco teórico de aplicación en el área de I+D.
- Mantener los procesos adecuados dentro de una metodología que se aplique a la necesidad de la empresa.
- Enmarcar un objetivo común para proyectar a un mejoramiento continuo que visionen a futuro mayores logros en optimización de recurso y tiempo.
- Realizar controles paulatinos del cronograma y enmarcar modificaciones en caso de ser necesario.
- Aplicar las estrategias y recomendaciones que se presentan en el plan de gestión por procesos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Camisón C. (2007) Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid. Prentice Hall
- Cantu, H. (2006). Desarrollo de una Cultura de Calidad. México: McGraw-Hill.
- Cuvi, N. (2011). Auge y decadencia de La Fábrica de helados. México: UNAM
- Pérez J.A. (2011) Gestion por procesos. Barcelona. Esic Editorial
- Océano (2011). Diccionario Real Academia De La Lengua Española. Madrid: Océano.
- James, P. (1991). Gestion de la calidad total: Un texto introductorio. Madrid: Prentice Hall.
- James, P. (1997). Gestión de la Calidad. Madrid: Prentice Hall.
- Juran, J. M. (2002). Manual de control de calidad. Madrid: Omega
- Océano (1995). Diccionario de Administración de Empresas. Barcelona: Océano.
- Cultural (2005). Diccionario de Márketing. Madrid: Cultural
- Miranda F., C. A. (2007). Introduccion a la Gestión de calidad. Madrid: Delta
- Miranda, M. (2009). Implementación de un sistema de calidad en la empresa Pointpaid: Santriago/Chile: UNCH.
- Paisaje, F. T. (1999). Manual de Planes de Gestión. Catalonia: Eurosite.
- Pola, A. (1999). Gestion de calidad. México: Alfaomega.
- Romero, A. y. (2007). Administracion estrategia de la calidad, historia, conceptos y- términos. México: Alfaomega

## INTERNET

- Collins H. (2015). Definición de Gestión De Calidad:<http://www.definicionesabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>: Definicion ABC
- Gestiopolis (2015). Evolucion de la calidad, ISO 9001 y otros conceptos de calidad. <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/la-calidad-historia-conceptos-y-terminos-asociados>: WebProfitLtda.

# **ANEXOS**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANEXO 01-A.**

**GUÍA DE ENCUESTA**

Tipo: Documental

Nivel: Descriptivo

Modalidad: Participativa

Directivos ( )

Funcionarios ( )

Tema: PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN PROCESOS EN EL AREA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO DE PRODUCTOS PARA LA EMPRESA PRODUTEXTI CIA. LTDA., UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DEL TUNGURAHUA.

**OBJETIVO:** Conocer el Plan de Gestión de Calidad en Procesos en el Área de Investigación y Desarrollo de Productos para la Empresa Produtexti Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua

Distinguido señor (a)

La presente encuesta, aportará significativamente al proceso investigativo. Solicitamos su colaboración para que conteste las preguntas formuladas en ella.

**Cuestionario**

1. ¿Conoce usted sobre Gestión de Calidad en Procesos? SI ( ) NO ( )
2. ¿La Empresa que usted gerencia aplica Gestión de Calidad en Procesos? SI ( ) NO ( )
3. ¿La Empresa que usted dirige mantiene un sistema de Gestión de Calidad en Procesos? SI ( ) NO ( )
4. ¿Ha evolucionado la Gestión de Calidad en Procesos en la Empresa Produtexti Cía. Ltda.? SI ( ) NO ( )
5. ¿La Empresa tiene orientación segura y confiable en Gestión de Calidad en Procesos? SI ( ) NO ( )
6. ¿ Tiene riesgo la Empresa Produtexti Cía. Ltda. con su sistema productivo y marketing? SI ( ) NO ( )
7. ¿La Superintendencia de Bancos y Seguros controla la funcionalidad de la Empresa Produtexti Cía. Ltda.? SI ( ) NO ( )
8. ¿La Planificación Estratégica de la Empresa Produtexti Cía. Ltda. Mantiene Políticas productiva? SI ( ) NO ( )
9. ¿ Los alcances de aplicabilidad de la Gestión de Calidad en Procesos cumplen con la misión y visión planteadas? SI ( ) NO ( )
10. La Empresa Produtexti Cía. Ltda. Mantiene los siguientes tipos de Productos:
  - f) Ropa femenina ( )
  - g) Ropa masculina ( )
  - h) Ropa de niños ( )
  - i) Ropa casual ( )
  - j) Ropa interior ( )
  - k) Ropa deportiva ( )

Gracias por su atención



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANEXO 01-B**

**GUÍA DE ENCUESTA**

Tipo: Documental

Nivel: Descriptivo

Modalidad: Participativa

Clientes ( )

Tema: PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN PROCESOS EN EL AREA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO DE PRODUCTOS PARA LA EMPRESA PRODUTEXTI CIA. LTDA., UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DEL TUNGURAHUA.

**OBJETIVO:** Conocer el Plan De Gestión De Calidad En Procesos en el Area de Investigacion y Desarrollo de Productos para la Empresa Produtexti Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua

Distinguido señor (a)

Solicitamos su colaboración para que conteste las preguntas formuladas en la presente encuesta. Aclaramos que esto no los compromete en nada que no sea investigación.

**Cuestionario**

1. ¿Prefiere usted la calidad antes que el costo del producto? SI ( ) NO ( )
2. ¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., de la que usted es cliente mantiene actualmente un stock de productos textiles? SI ( ) NO ( )
3. ¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., tiene programas de créditos? SI ( ) NO ( )
4. ¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., garantiza el eficaz funcionamiento del márketing y/o comercialización? SI ( ) NO ( )
5. ¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda. tiene orientación segura y confiable en la otorgación de créditos? SI ( ) NO ( )
6. ¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene innovación conste en la producción de textiles/? SI ( ) NO ( )
7. ¿La Empresa Produtexti Cía. Ltda., ha expandido la Gestión de Calidad en Procesos a los clientes en la ciudad de Ambato y la provincia de Tungurahua? SI ( ) NO ( )
8. ¿La Superintendencia de Bancos y Compañías controla la actividad de La Empresa Produtexti Cía. Ltda.,? SI ( ) NO ( )
9. ¿ La Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantiene Políticas de colocación de sus productos con estrategias propias a nivel regional y nacional? SI ( ) NO ( )
11. ¿ Esta de acuerdo que la Empresa Produtexti Cía. Ltda., mantenga lós siguientes tipos de Productos:
  - l) Ropa femenina ( )
  - m) Ropa masculina ( )
  - n) Ropa de niños ( )
  - o) Ropa casual ( )
  - p) Ropa interior ( )
  - q) Ropa deportiva ( )

Gracias por su atención



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANEXO 02.**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

Tipo: Documental

Nivel: Descriptivo

Modalidad: Participativo

Gerente ( )

Subgerente ( )

Presidente ( )

Tema: PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD EN PROCESOS EN EL AREA DE INVESTIGACION Y DESARROLLO DE PRODUCTOS PARA LA EMPRESA PRODUTEXTI CIA. LTDA., UBICADA EN LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DEL TUNGURAHUA.

**OBJETIVO:** Conocer el Plan de Gestión de Calidad en Procesos en el Area de Investigacion y Desarrollo de Productos para la Empresa Produtexti Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua

Distinguido señor (a)

La presente encuesta, aportará significativamente al proceso investigativo. Solicitamos su colaboración para que conteste las preguntas formuladas en ella.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>CONTENIDOS</b>
1. ¿Existe Plan de Gestión de Calidad en Procesos ( ) NO ( ), ¿Por qué?	
2. ¿El Plan de Gestión de Calidad en Procesos”contempla un plan estrategico de marketing? SÍ ( ) NO ( ), ¿Por qué?	
3. ¿El personal del área de Investigacion y Desarrollo de Productos para la Empresa Produtexti Cía. Ltda., garantiza la producción e innovación de productos textiles? SÍ ( ) NO ( ), ¿Por qué?	
4. ¿Hay frecuente participación de los Clientes en el desarrollo de nuevos productos textiles SÍ ( ) NO ( ), ¿Por qué?	
5. ¿Existen en el PEI propuestas de campañas de información y promoción creación de nuevos productos SÍ ( ) NO ( ), ¿Por qué?	

Gracias por su atención



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **FOTOGRAFÍAS DE LA EMPRESA**



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

**PRODUTEXTI CIA.LTDA**



**DEPARTAMENTO DE I+D PRODUTEXTEI CIA LTDA**



**AREA COMERCIAL Y VENTAS PRODUTEXTEI CIA. LTDA**



**AREA DE TEJEDURIA PRODUTEXTI CIA. LTDA**



**AREA DE ESTAMPACION PRODUTEXTI CIA. LTDA**



**AREA DE CORTE PRODUTEXTI CIA. LTDA**



**AREA DE TINTORERIA PRODUTEXTI CIA. LTDA**



BODEGA 1 DE TELA PRODUTEXTI CIA. LTDA



BODEGA 1 DE TELA PRODUTEXTI CIA. LTDA



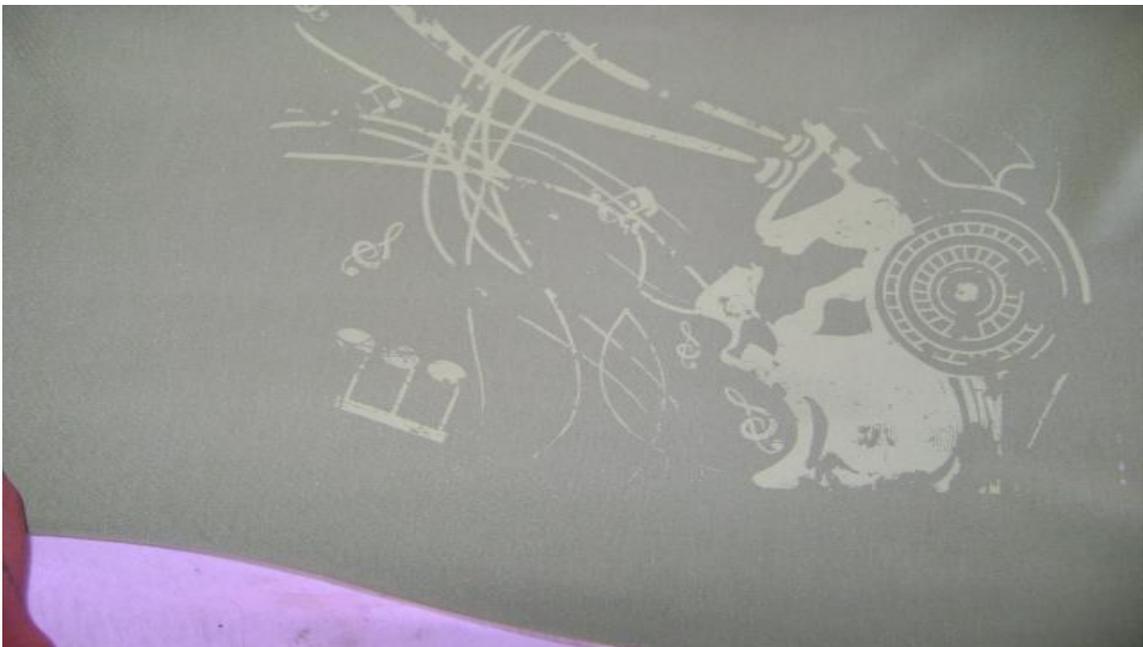
**AREA DE PRUEBAS PRODUTEXI CIA. LTDA**



**BODEGA 2 PRODUCTO TERMINADO**



**ETIQUETADO EN EL PRODUCTO FINAL**



**ESTAMPADO DE PRENDAS**



**DOBLADO DE TELA EN BRUTO**



**ETIQUETAS LISTAS PARA SER COLOCADAS**