



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA  
NORMA ISO 9001:2015, Y SU IMPACTO EN EL PRODUCTO FINAL, DE LA  
EMPRESA HILANDERÍA INTERCOMUNAL SALINAS DE LA PARROQUIA  
SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

**AUTORES:**

JOSÉ AGUSTÍN CHELA TOAPANTA

JOSUÉ ISAAC TISALEMA LÓPEZ

**DIRECTORA:**

ING. ANABEL MONAR

**GUARANDA – ECUADOR**

**2024**

**TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:** DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015, Y SU IMPACTO EN EL PRODUCTO FINAL, DE LA EMPRESA HILANDERÍA INTERCOMUNAL SALINAS DE LA PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecemos a Dios por brindarnos sabiduría, salud y orientación, lo cual nos permitió completar con un éxito una etapa más en nuestras vidas, alcanzado nuestros objetivos y metas planteadas.

Queremos extender nuestro más sincero agradecimiento a nuestros padres, quienes nos han respaldado incondicionalmente durante nuestra formación académica, su apoyo incondicional, valores inculcados y deseos de superación nos han fortalecido en este camino.

A la Universidad Estatal de Bolívar, que nos ha brindado la oportunidad de formarnos como profesionales en el campo de Contabilidad y Auditoría, misma que nos ha proporcionado conocimientos sólidos, así también inculcando en el desarrollo de valores éticos, pensamiento crítico y responsabilidad.

También extendemos nuestra gratitud a todos los docentes que nos acompañaron durante nuestra travesía universitaria. Su dedicación y entrega al compartir sus conocimientos y consejos han sido fundamental para nuestro crecimiento.

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a nuestra directora: Ing. Anabel Monar, quien nos brindó su guía y asesoramiento a fin de realizar las correcciones necesarias para finalizar con éxito esta investigación. De la misma manera agradecemos a nuestros pares académicos, la Ing. María Ibarra e Ing. Verónica Arguello, quienes nos han proporcionado todo su apoyo mediante la transmisión de sus conocimientos, voluntad, dedicación y paciencia al momento de realizar las observaciones e indicaciones que nos permitieron finalizar el proyecto de titulación de manera satisfactoria.

A todos aquellos que han contribuido de alguna manera a nuestra formación y éxito, les extendemos nuestro más sincero agradecimiento.

*José Chela y Josue Tisalema*

## **DEDICATORIA**

Desde lo más profundo de mi ser, dedico el presente trabajo de titulación a quienes han sido una pieza fundamental durante mi fase académica:

A Dios porque fue quien me brindó salud y sabiduría para poder seguir por un buen camino, formándome como una persona capaz de hacerle frente a cualquier obstáculo que se me presente en el día a día y poder cumplir mis sueños, entre ellos culminar mis estudios y ser un profesional.

A mis padres, Agustín Chela Mullo y Luz Beatriz Toapanta Azogue, quienes estuvieron presentes desde el momento que inicié mi carrera profesional hasta el día de hoy, agradezco su apoyo, dedicación, motivación y trabajo incondicional durante todo este tiempo con la esperanza de verme triunfar. A mis familiares en general, que me han brindado su apoyo incondicional, que han sido de guía en este arduo proceso de formación.

A mis amigos/as más cercanos, quienes durante estos 5 años de la Universidad me acompañaron y me aconsejaron en los momentos difíciles para no rendirme al momento de perseguir mis metas.

*José Chela*

## **DEDICATORIA**

Dedico principalmente este trabajo de graduación a mi hermana Meisury Tisalema, ya que ella fue la inspiración de que hoy este en este punto de mi carrera, y pese a que ya no estés entre nosotros, sé que desde el cielo me cuidas y espero que veas que sí cumplí con mi promesa.

A mi madre Alexandra López, por poner en mí toda su fe y su confianza de ver este sueño hecho realidad.

A mi padre José Tisalema, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me han influenciado siempre por el valor mostrado para salir adelante.

A todas las personas que me han ayudado a lo largo de mi carrera, tanto como consejos, como en oportunidades de trabajo.

Y finalmente a mí mismo por seguir adelante pese a los obstáculos que se me presentaron, demostrándome que soy capaz de superar cualquier cosa que me proponga.

***Josué Tisalema***

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Anabel Mercedes Monar Verdezoto, Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado e Ing. María del Carmen Ibarra Chango, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015, Y SU IMPACTO EN EL PRODUCTO FINAL, DE LA HILANDERÍA INTERCOMUNAL SALINAS DE LA PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023," desarrollado por los señores José Agustín Chela Toapanta y Josué Isaac Tisalema López.

### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA.

Guaranda, julio del 2024



Ing. Anabel Mercedes  
Monar Verdezoto  
**Director**



Ing. Verónica del Carmen  
Arguello Delgado  
**Par Académico**



Ing. María del Carmen  
Ibarra Chango  
**Par Académico**

**DERECHOS DE AUTOR**

Nosotros JOSE AGUSTIN CHELA TOAPANTA y JOSUE ISAAC TISALEMA LÓPEZ portadores de la Cédula de Identidad No 0250074374 y 1207070531 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015, Y SU IMPACTO EN EL PRODUCTO FINAL, DE LA EMPRESA HILANDERÍA INTERCOMUNAL SALINAS DE LA PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023, modalidad Trabajo de Integración Curricular, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

JOSE AGUSTIN CHELA TOAPANTA

JOSUE ISAAC TISALEMA LÓPEZ

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....	vi
INTRODUCCIÓN .....	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....	5
1.1. Descripción del Problema.....	5
1.2. Formulación del Problema .....	7
1.3. Preguntas de Investigación.....	7
1.4. Justificación.....	7
1.5. Objetivos .....	9
1.5.1. Objetivo General .....	9
1.5.2. Objetivos Específicos.....	9
1.6. Hipótesis.....	9
1.7. Operacionalización de variables.....	10
CAPÍTULO II .....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. ANTECEDENTES.....	14
2.2. CIENTÍFICO.....	18
Calidad .....	18
Sistema de gestión de calidad .....	18
Componentes de un Sistema De Gestión De La Calidad.....	18

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	19
Inspección .....	20
Control de Calidad .....	20
Aseguramiento de la calidad .....	21
Calidad Total .....	22
Principios de la Calidad .....	23
Ciclo de Deming .....	25
El Ciclo PHVA Desde Los Principios De La Calidad .....	26
ISO 9001 .....	28
Objetivos de la norma ISO 9001 .....	29
Beneficios de la norma ISO 9001 .....	30
ISO 9001:2015 .....	30
Estructura de la norma ISO 9001:2015 .....	31
2.3. CONCEPTUAL.....	36
2.4. LEGAL.....	38
2.5. GEOREFERENCIAL.....	42
CAPÍTULO III .....	43
METODOLOGÍA .....	43
3.1. Tipo de Investigación .....	43
3.1.1. Investigación de Campo .....	43
3.1.2. Investigación Analítica.....	43
3.1.3. Investigación documental .....	43
3.2. Enfoque de la Investigación .....	43
3.2.1. Enfoque Cualitativo .....	43

3.2.2. Enfoque cuantitativo .....	44
3.3. Métodos de Investigación.....	44
3.3.1. Método Inductivo .....	44
3.3.2. Método deductivo.....	44
3.3.3. Método Analítico .....	44
3.4. Técnicas e instrumentos de Recopilación de Datos .....	45
3.4.1. Técnicas de investigación .....	45
3.4.2. Instrumentos de investigación.....	45
3.5. Universo, Población y Muestra .....	46
Universo .....	46
3.6. Procesamiento de la Información .....	46
3.7. Metodología de Software Empleada en el desarrollo de la Aplicación.....	47
CAPÍTULO IV .....	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	48
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	48
4.1.1. Resultados de la entrevista.....	48
4.1.2. Resultados de encuesta.....	52
4.1.3. Discusión de Resultados .....	67
4.2. Análisis FODA .....	68
CAPÍTULO IV .....	78
PROPUESTA.....	78
DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015, Y SU IMPACTO EN EL PRODUCTO FINAL, DE LA EMPRESA HILANDERÍA INTERCOMUNAL SALINAS, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023. ....	78

CONCLUSIONES .....	203
RECOMENDACIONES .....	204
BIBLIOGRAFÍA .....	205
ANEXOS .....	207

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Sistema de Gestión de Calidad.....	10
<b>Tabla 2.</b> Producto Final .....	12
<b>Tabla 3.</b> Matriz de prioridades .....	68
<b>Tabla 4.</b> Matriz de correlación (Fortaleza y Oportunidades) .....	69
<b>Tabla 5.</b> Matriz de correlación (Debilidades y Amenazas).....	71
<b>Tabla 6.</b> Matriz Priorizada FODA.....	72
<b>Tabla 7.</b> Perfil estratégico interno .....	73
<b>Tabla 8.</b> Perfil Estratégico Externo .....	74
<b>Tabla 9.</b> Matriz de medios internos.....	76
<b>Tabla 10.</b> Matriz de medios externos .....	77

**ÍNDICE DE FIGURAS/GRAFICAS/IMÁGENES**

<b>Figura 1.</b> Ciclo PHVA.....	25
<b>Figura 2.</b> Principios de calidad y ciclo PHVA .....	38
<b>Figura 3.</b> Sistema de Gestión de Calidad .....	43
<b>Figura 4.</b> Identificación de Riesgos.....	44
<b>Figura 5.</b> Dirección de la empresa .....	52
<b>Figura 6.</b> Manual de calidad.....	64
<b>Figura 7.</b> Sistema de gestión de calidad.....	53
<b>Figura 8.</b> Objetivos de calidad .....	54
<b>Figura 9.</b> Políticas o medidas de seguridad.....	55
<b>Figura 10.</b> Importancia del sistema de gestión de calidad .....	68
<b>Figura 11.</b> Diseño de un sistema de gestión de calidad .....	69
<b>Figura 12.</b> Comunicado de instrucciones y procedimientos .....	70
<b>Figura 13.</b> Revisión de los métodos de trabajo .....	59
<b>Figura 14.</b> Capacitación del personal.....	60
<b>Figura 15.</b> Relación entre empleador y trabajador.....	61
<b>Figura 16.</b> Trazabilidad del producto final.....	62
<b>Figura 17.</b> Evaluación de calidad del producto final .....	63
<b>Figura 18.</b> No conformidades del producto final .....	64
<b>Figura 19.</b> Sugerencias y recomendaciones .....	65
<b>Figura 20.</b> Toma de decisiones .....	78

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación denominado diseño de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 y su impacto en el producto final de la Hilandería Intercomunal Salinas, parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023, tiene como intención el mejoramiento del proceso productivo dentro de la entidad, esto mediante la propuesta de un manual de gestión basado en la norma ISO 9001:2015; esta norma establece puntos importantes sobre el manejo de la calidad.

Este proyecto ofrece a la entidad herramientas necesarias para garantizar la calidad en sus productos, por medio de la implementación de metodologías que aseguren dicho estándar, buscando minimizar problemas existentes en la organización y, por el contrario, busca generar una mayor eficiencia en los procesos de elaboración de hilos, estableciendo pautas a seguir en cada proceso de elaboración.

Al hacer énfasis en la calidad, se favorecerá la mejora y cumplimiento de criterios específicos conforme a las regulaciones legales, aportando significativamente a la satisfacción del cliente, permitiendo que la hilandería pueda alcanzar el reconocimiento internacional que brinda la norma, lo que será muy provechoso al momento de exportar.

La metodología que se utilizó en este trabajo fue una investigación de campo, analítica y documental, que juntas lograron una mayor comprensión del estado de la hilandería, donde se pudo realizar una observación directa que permitió la identificación de falencias y se procedió al análisis de una posible solución por medio de las técnicas y herramientas de recopilación de datos.

El proyecto consta de cinco capítulos, en los cuales:

**El capítulo I:** Se describe la problemática del tema, preguntas de investigación y la justificación del trabajo. Incluyendo el planteamiento del objetivo general como de los específicos, la hipótesis y sus respectivas variables dependiente e independiente.

**El capítulo II:** Aquí se encuentran las bases teóricas del trabajo, como los antecedentes, el marco científico, el marco conceptual, el marco legal y finalizando con el marco georreferencial.

**El capítulo III:** Donde se enlista la metodología a ser utilizada para la elaboración del proyecto, el tipo de investigación requerida, así como también los diversos enfoques cualitativos y cuantitativos y las técnicas e instrumentos que sirven para la recopilación de información necesaria para el trabajo.

**El capítulo IV:** Aquí se presentan los resultados y la discusión de información obtenida por medio de la metodología aplicada. Se los procede a exponer por medio de una tabulación de datos y generación de gráficos para mayor entendimiento.

**El capítulo V:** Aquí se expone la propuesta del proyecto que será el diseño de elaboración de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 a la Hilandería Intercomunal Salinas.

## **RESUMEN**

Este proyecto de investigación fue desarrollado para cumplir con el objetivo general del diseño de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 y su impacto en el producto final de la Hilandería Intercomunal Salinas, parroquia Salinas, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2023, que busca comprobar la hipótesis de “El sistema de gestión de calidad de la empresa Hilandería Intercomunal Salinas mejorará su calidad en los procesos, con la finalidad de lograr satisfacer las necesidades del cliente.” Para la realización de este trabajo fue necesaria la utilización de la metodología enfocada a la investigación de campo, documental y analítica, así como también el enfoque cualitativo y cuantitativo, sin olvidar las técnicas e instrumentos de recopilación de datos que en este caso fueron la entrevista y la encuesta que brindaron información importante para el desarrollo del sistema de gestión de calidad de la hilandería. El trabajo muestra como resultado que la implementación de este SGC en base a la norma ISO 9001:2015 logrará obtener una calidad certificada en cada proceso de elaboración de hilos, logrando abrirse paso a los grandes mercados nacionales y también a mercados internacionales.

**Palabras clave:** Calidad, Satisfacción del cliente, Sistema de gestión de calidad, Norma ISO 9001:2015, Producto final.

## **ABSTRACT**

This research project was developed to meet the overall objective of the system design of a quality management system based on the iso 9001:2015 standard and its impact on the final product of Hilandería Intercomunal Salinas, Salinas parish, Guaranda Canton, Bolivar province, year 2023 that seeks to test the hypothesis of "the quality management system of the Salinas intercommunal spinning company will improve its quality in processes, in order to meet customer needs." For the realization of this work, it was necessary to use the methodology focused on field research, documentary and analytical, as well as the qualitative and quantitative approach, without forgetting the techniques and instruments of data collection that in this case were the interview and the survey that provided important information for the development of the quality management system of spinning. The work shows as a result that the implementation of this GCS based on iso 9001:2015 will achieve certified quality in each thread manufacturing process, making way for large national markets and also international markets.

**Keywords:** quality, customer satisfaction, quality management system, iso 9001:2015, final product.

# CAPÍTULO I

## FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

### 1.1. Descripción del Problema

En el mundo existen muchas empresas productoras dedicadas a la actividad de la creación de las fibras textiles conocidas dentro de las industrias textiles, quienes han optado por mejorar sus procesos de producción debido a las grandes exigencias que se presentan en el mercado, tanto como en la competencia y sobre todo en la calidad del producto que ofrece al cliente, el cual debe lograr satisfacer la necesidad que presente. La calidad tiene una mayor tendencia dentro del ámbito empresarial, mismas que han visto la necesidad de estandarizar sus procesos para poder obtener el mejor provecho de su materia prima. ISO 9001 se destaca, al tener una mayor acogida de implementación, es un modelo de gestión de calidad, quien otorga certificados a organizaciones de manufactura y de servicios en el mundo.

En Ecuador, las empresas dedicadas a la fabricación de fibras textiles repasan la producción como un proceso de transformación de materia prima en productos con el valor agregado, con el paso del tiempo y con los avances tecnológicos, la producción de fibras ha evolucionado por las exigencias de la población. La industria textil maneja la gestión de calidad de diferente manera, esto varía dependiendo de su tamaño, su organización y, sobre todo, la gestión administrativa, en muchas ocasiones suelen aplicar el sistema de calidad para poder controlar sus procesos, sin tener conocimiento de que formar parte de un modelo existente de control de calidad, esto suele suceder en las empresas medianas y pequeñas por el desconocimiento de los beneficios que brindan las herramientas de calidad.

La calidad posee un mayor peso dentro de la gestión industrial. La norma ISO 9000, básicamente, es un estándar, es un conjunto de buenas prácticas que van a servir para determinar o gestionar la calidad en su organización, lo cual ayudará a aumentar la eficiencia de los procesos, ya que se busca estandarizar o que se documenten las buenas

prácticas al momento de aumentar la eficiencia de los procesos, ya que esto ayuda a satisfacer a los clientes. Con el nivel de cumplimiento en el ámbito legal, con el objetivo para el cual fue diseñado un sistema, desarrollando un papel importante dentro del ámbito empresarial. De la misma manera, la Norma ISO 9001:2015 hace mención a que la gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento dentro de la empresa, con el objetivo de que exista una gestión adecuada tanto en el manejo de sus recursos materiales, humanos y poder alcanzar los objetivos previstos acorde a la dirección estratégica y la política de calidad.

En la provincia Bolívar, las empresas de producción tienen que alcanzar altos estándares de calidad, para logra satisfacer las necesidades y requerimientos de los compradores, sin embargo necesitan mejorar sus niveles de productividad e innovación para volverse una competencia a nivel internacional, estas empresas dedicadas a la producción de fibras textiles presentan problemáticas, como la competencia debido a que ya existen empresas que laboran esta actividad comercial, otro problema conocido dentro es la falta de un plan para la calidad y control de procesos de producción, bajo este contexto, surge como alternativa el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015, logrando de esta forma cumplir con los objetivos organizacionales, esto permitirá que las empresas logren mantener un lugar alto competitivamente y logra alcanzar estándares de calidad en el producto final.

En el cantón Guaranda, parroquia Salinas, existe una destacada empresa “Hilandería Intercomunal Salinas”, misma que se dedica a la transformación de la lana de oveja y alpaca en hilo de alta calidad, que se vende dentro del mercado nacional. Dentro del área de producción, no posee un control y estandarización de los procesos, ya que estos son desarrollados de manera empírica, razón por la cual existen reprocesos, desperdicios de materia prima, tiempos muertos y un alto índice de productos en stock, lo cual origina altos costos internos. Por lo cual, el diseño SGC, ayudará a mejorar la calidad del producto, esto permitirá conseguir una mayor satisfacción en las necesidades que presenten los clientes, mejorando y generando una mayor competencia en el mercado.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cuál es el impacto de un diseño de un sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015, en el producto final, de la empresa Hilandería Intercomunal Salinas, Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar?

## **1.3. Preguntas de Investigación**

- ¿Cómo influye el diseño de un sistema de gestión de calidad en la Hilandería Intercomunal Salinas?
- ¿Qué impacto económico tiene la falta de un sistema de gestión de calidad en los procesos de producción de la Hilandería Intercomunal Salinas?
- ¿De qué manera afecta la falta de un sistema de gestión de calidad y su impacto en el producto final en el área de producción de la Hilandería Intercomunal Salinas?

## **1.4. Justificación**

La presente investigación está enfocada hacia un diseño de sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015. En la actualidad, en un contexto de globalización, es crucial mejorar constantemente los productos debido a la creciente intensidad de la competencia. Por lo tanto, es necesario aplicar la norma mencionada, debido a que proporciona a las empresas las herramientas necesarias para garantizar la calidad de sus productos, mediante la implementación de metodologías que aseguran dicho estándar. Esto contribuye a establecer una armonía efectiva entre el cliente y el vendedor.

Esta investigación es importante debido a que busca minimizar los problemas que existen en la “HILANDERÍA INTERCOMUNAL SALINAS”, ya que al contar con un sistema de gestión de calidad la entidad obtendría beneficios como: generar mayor eficiencia, puesto que su principal objetivo es buscar la eficiencia y la calidad en los procesos de elaboración de hilos, estableciendo pautas que deberán acatar los

empleados por medio de capacitaciones periódicas. Así como también, el mejoramiento de la gestión de procesos, que es vital para que exista una mejora en la Hilandería Intercomunal Salinas, esto se logra por medio de un sistema de documentación y análisis, garantizando una correcta decisión al momento de realizar inversiones en maquinaria o gestión de personal.

Esta investigación es pertinente debido a que, al hacer énfasis en la calidad, se favorecerá la mejora y cumplimiento de criterios específicos conforme a las regulaciones legales, aportando significativamente a la satisfacción del cliente, permitiendo que la hilandería pueda alcanzar el reconocimiento internacional que brinda esta norma ISO, lo que será muy provechoso al momento de exportar.

Los beneficiarios de esta investigación de manera directa es la empresa porque, por medio de la propuesta del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015, logrará tener un crecimiento organizacional que mejorará los procesos para que sean más efectivos, es decir, eficientes y eficaces, esto hará que sea más competitiva en el mercado al proveer productos de calidad.

De manera indirecta, a los desarrolladores de la presente investigación, ya que sirve como instrumento para poder utilizar la información obtenida a lo largo de su fase académica; por otro lado, servirá como una referencia informática en temas relacionados a sistemas de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

En cuanto al impacto, esta investigación contribuye de manera beneficiosa al rendimiento de la hilandería, lo que permitirá que exista una adecuada documentación de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, al mismo tiempo que impulsará una mejora continua tanto en la productividad como en los procesos.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo General***

Diseñar un sistema de gestión de calidad para la empresa Hilandería Intercomunal Salinas en base a la Norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento de su producto final.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

- Evaluar el estado actual de la Hilandería Intercomunal Salinas, mediante la herramienta FODA, para identificar áreas de mejora y determinar su posición competitiva.
- Revisar las bases teóricas para el diseño del Sistema de Gestión Calidad, considerando el material bibliográfico disponible en la biblioteca.
- Diseñar el sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015, para lograr una estandarización de los procesos que permita el aseguramiento de la calidad del producto.

## **1.6. Hipótesis**

El sistema de gestión de calidad de la empresa Hilandería Intercomunal Salinas mejorará su calidad en los procesos, con la finalidad de lograr satisfacer las necesidades del cliente.

## 1.7. Operacionalización de variables

**Tabla 1.** *Sistema de Gestión de Calidad*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e instrumento</b>
Sistema de Gestión de Calidad	<p>El Sistema De Gestión De Calidad sirve para realizar un conjunto de actividades de forma ordenada y coordinada que permite ofrecer productos o servicios de calidad para la satisfacción de los clientes.</p> <p>Un beneficio a resaltar es la mejora de la organización de la compañía, así como el control del desempeño de los procesos, esto también incluye la capacitación de los empleados,</p>	<p>Procesos de producción</p> <p>Parámetros de calidad</p>	<p>Análisis de los protocolos de trabajo que tiene la hilandería.</p> <p>Supervisión en los procesos de</p>	<p>1. ¿Existen protocolos de trabajos dentro de la entidad?</p> <p>2. ¿Cómo se evalúa y actualizan regularmente los protocolos de trabajo en la Hilandería para asegurar la alineación con los estándares de Sistema de Gestión de Calidad?</p> <p>3. ¿Existe algún tipo de reglamento a seguir?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de supervisión implementado en los procesos de elaboración de hilos, y como se asegura que esté en</p>	<p><b>Técnicas:</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b> Guía de entrevista</p>

---

consiguiendo que estos ejecuten eficazmente todos los procesos, y la mejora en la imagen de los productos y servicios.

elaboración de hilos.

conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad?

5. ¿Se realiza una correcta supervisión a cada proceso de elaboración en cada fase correspondiente?

6. ¿Cómo se integran y utilizan los indicadores clave de desempeño (KPI) para evaluar la calidad del producto final?

7. ¿Existen supervisores en cada área de producción?

8. ¿Conocen los beneficios de una correcta distribución de materia prima?

Eficiencia en el proceso de producción

Uso de los KPI para el producto final

Reducción de costo MOD y materiales

---

**Nota:** Elaborado por los autores



---

Un producto de calidad,  
se evalúa: la durabilidad,  
rendimiento,  
confiabilidad  
y funcionalidad.

Beneficio  
o tiempo  
Cumplimiento  
del  
de normativas y  
estándares  
producto  
final

5. ¿Los procesos de  
producción se encuentran  
estandarizados?

6. ¿Cumplen con todas las  
normas de seguridad  
establecidas?

---

**Nota:** Elaborado por los autores

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

A continuación, se procede a citar antecedentes consultados mediante una búsqueda en repositorios y artículos científicos relacionados con el tema de investigación:

En la opinión (Pacheco, 2021), autor de la tesis titulada Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C., menciona en el desarrollo de este trabajo de tesis tiene como objetivo, Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa, por lo cual se utilizó los métodos de investigación científico, el proyecto es de diseño de investigación preexperimental ya que se centra en el análisis y descripción de las variables durante la implementación del SGC ISO 9001:2015. Las técnicas aplicadas fueron la observación, la encuesta, el uso de indicadores, reportes y procedimientos internos de la empresa, en el proyecto, con el diagnóstico se detectó los problemas que afectaban directamente a las áreas de productividad y el trabajo ineficiente, de la misma manera se detectó las oportunidades de la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad acorde con la norma ISO 9001:2015, el trabajo llegó a la conclusión, para hacer la comparación del cumplimiento basado en la mejora que se experimentó después de haber aplicado la norma, se llevó a cabo mediante una auditoría externa especializada, quien arrojó como resultado cero no conformidades, dio a entender que cumple con todos los requisitos, el seguimiento del SGC, implementación efectiva del sistema de gestión, mejorando la imagen que proyecta la organización, presentando una mayor ventaja competitiva sobre las organizaciones del sector dentro del Perú.

Como afirma (Acurio, 2022), Autora de la tesis, Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa textil confecciones Ayelen's, señala que tiene por objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad basado

en la norma ISO 9001:2015, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y evitar inconformidades con el producto disminuyendo las devoluciones, dentro de la investigación se emplea el método de investigación deductivo e inductivo, junto con los tipos de investigación bibliográfica-documental, de campo, además las técnicas aplicadas como: la observación y sistematización de información, dentro de los resultados obtenidos, se conoció que la microempresa busca obtener una fabricación idónea, para lograr satisfacer las necesidades de sus clientes con un producto de calidad, quien está interesada en poner en práctica la Norma ISO 9001:2015, esto le permitirá tener un mejor control del proceso y garantizar la calidad del producto final, además que la microempresa no tiene identificados los procesos y tampoco tiene un control adecuado de actividades por ausencia de registros. Por último, el trabajo de investigación llegó a la conclusión de que el nivel de cumplimiento, de implementación de la norma ISO 9001:2015 es de 9,51% en todos los puntos requeridos, mediante el uso de herramientas como la lista de verificación y una matriz de ponderación, se recomendó a la alta gerencia que se debe implementar el SGC, comunicar a las partes sobre la política y objetivos de calidad con el fin de ofertar un producto de calidad.

Como señala (Rosero & Espín, 2022), autores del proyecto de investigación titulado, Diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa “Calzado Sinell” mediante el uso de la norma ISO 9001:2015, el cual tiene como objetivo primordial, contar con un SGC y lograr una sincronización y un orden estructural de los procesos, el cual surge como una necesidad para estandarizar los procesos de fabricación de calzado con la finalidad de asegurar la calidad del producto, con el uso de varias herramientas como: lista de chequeo, encuestas logrando conocer el grado de cumplimiento de los principios de calidad, para ello se utilizó los métodos de investigación documental y de campo, con un enfoque de investigación cuali-cuantitativo, en el proyecto, se conoció que la empresa, en el área de producción no cuenta con un control y estandarización de los procesos, estos se llevan de manera empírica y no existe documentación, existiendo reprocesos, para dar concluido la tesis, el sistema de gestión de calidad se generó políticas de calidad, objetivos de calidad, también se establecieron diferentes

indicadores para el seguimiento y control en función de los clientes, procesos, en análisis FODA, PESTEL. Se generó información documentada sobre el sistema de gestión de calidad como el manual de calidad, los diferentes procesos, registros, formatos, planes y matrices en función a las necesidades, siendo estos documentos guía y evidencia del cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

Como señala (Jimenez, Benavides, Cajamarca, & Hidalgo, 2021), autores del artículo, Diseño de un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015) para el Laboratorio de Curtiembre de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, menciona que el artículo tiene como objetivo determinar la situación actual de los procesos, en relación con el SGC para el laboratorio de Curtiembre, con base a esto se aplicó la metodología de investigación fue de tipo documental, descriptivo en el cual se determinarán características principales de las partes interesadas, se consideró los requerimientos que establece la Norma ISO 9001 versión 2015.

Se determinó que el laboratorio no cuenta con un método para realizar la evaluación de los resultados, no tiene establecidos requisitos legales y reglamentos para los servicios que ofrece, muestra un resultado del 9% dando a conocer que hay muchas acciones por implementar, existe muchas deficiencias en sus procesos y es necesario el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad, recomendando, para la posterior certificación, permitiendo la estandarización de las actividades y los procesos, de esta forma se optimice los recursos humanos, materiales y financieros, con la finalidad de evaluar la calidad del servicio ofertado, además, ayuda a organizar lo planificado, evidenciar y documentar todas las evidencias, también se logró identificar las fortalezas como las debilidades y las necesidades del laboratorio.

Como hace mención (Macías & Narda, 2022), Autoras del artículo denominado, Impacto del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la microempresa “Chiflería Dayanita”, mismo que tiene como objetivo analizar de qué manera incide y el impacto que tendría un sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la

microempresa “Chiflería Dayanita” del cantón Jipijapa, la misma que utilizó para la investigación una metodología documental, de campo y descriptiva, con un enfoque de investigación cuantitativo, esto ayudo a obtener y recopilar información, procesar y examinar los datos que ayuden a responder al objetivo general, también el uso de una técnica, como es la entrevista que se llevó a cabo a 10 trabajadores, también se hizo uso de fuentes bibliográficas para fomentar la investigación.

El artículo llevo a la conclusión, que la Norma ISO 9001:2015, es fundamental para la mejora continua de la empresa, microempresas, organizaciones, quienes buscan certificarse el cual da como beneficio la mejora de sus procesos, crecimiento económico y satisfacción del cliente, dentro de la Chiflería Dayanita el impacto que tendría sería positivo, a pesar que la empresa no tenía ninguna implementación del sistema de gestión calidad, la cual posee un buen funcionamiento y va siempre mejorando, buscando estrategias de mejora, de la misma manera se concluye que la norma ISO 9001:2015 fue hecha para guiar, orientar, tratando de mejorar las características y el funcionamiento de las empresas, en cuanto tiene que ver su estructura, servicios, liderazgo y enfoque en sus procesos y posibles riesgos.

## 2.2. CIENTÍFICO

### *Calidad*

En el libro Sistema de gestión de calidad elaborado por (Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018), mencionan que gestionar la calidad del producto (garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente o internos de la empresa) y del servicio (excediendo las expectativas del cliente) se logra a través de las iniciativas implementadas por las empresas para perfeccionar integralmente sus procesos con la finalidad de cumplir los requisitos y superar las expectativas de los clientes.

### *Sistema de gestión de calidad*

En su libro Sistemas de Gestión de Calidad: Teoría y práctica bajo la Norma 9001:2015, los autores (Arcieniegas & González, 2016), mencionan que un Sistema de Gestión de la Calidad, se puede definir como la Estrategia general que utiliza una organización para el diseño y desarrollo de sus procesos de tal manera que estos, los procesos, lleven al desarrollo de productos o de prestación de un servicio de calidad para satisfacer una necesidad, deseo o expectativa del cliente.

### *Componentes de un Sistema De Gestión De La Calidad*

El sistema de gestión de calidad, contiene cuatro componentes generales y básicos.

- **La estructura organizacional:** comprende toda la organización de la empresa desde su organigrama, los productos, las directivas, etc.
- **Los procedimientos:** corresponde al diseño, desarrollo, implementación y operación de los diferentes procedimientos que utiliza la empresa para el desarrollo de las diferentes actividades.
- **Los procesos:** corresponde a los diferentes procesos, ya sean misionales o de apoyo con los cuales la empresa cumple su Misión, y alcanza la Visión. Son la parte fundamental del sistema de gestión de la calidad.

- **Los recursos:** son todos los recursos con que cuenta la empresa para dar cumplimiento a su Misión, tales como infraestructura física, recursos financieros, recursos humanos y recursos tecnológicos. Los recursos deben estar acordes con la política de calidad de la empresa y hacen parte fundamental del sistema de gestión de la calidad (Arcieniegas & González, 2016).

### ***EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD***

Por otra parte (Cortes, 2017) nos dice que el proceso de evolución de la gestión de la calidad en empresas se divide en 5 etapas:

- **INSPECCIÓN:** La etapa en la que se cuida la calidad de los productos mediante un trabajo de inspección.
- **CONTROL ESTADÍSTICO DEL PROCESO:** La etapa en la que se cae en la cuenta de que la atención a la calidad exige observación del proceso a fin de controlarlo y mejorarlo.
- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD O GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD:** La etapa en la que se percibe la necesidad de asegurar la calidad en todo el ciclo de vida del producto.
- **CALIDAD TOTAL:** La etapa en la que la calidad, impregnando toda la empresa, ha de ser la estrategia a emplear para tener éxito en el mercado frente a los competidores.
- **INTEGRACIÓN:** La etapa en la que se integra con otros sistemas como el Sistema de Gestión Medioambiental, el Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo u otros más específicos del sector (Cortes, 2017).

### ***Inspección***

Esta etapa de la evolución de la calidad tenía su enfoque en el producto, los esfuerzos por producir un bien, al igual que ahora, estaban concentrados en que se cumplan las especificaciones, sin embargo, cuando éste no lo hacía el bien, luego de la inspección, era desechado. Obviamente esto es un desperdicio, no solo el “costo por no calidad”, sino también el tiempo invertido en la inspección, pues se podría evitar la inspección del producto si se asegurara que el proceso está tan sólido, hablando en términos de mejora continua, que se evite producir defectos (Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018).

### ***Control de Calidad***

(Cortes, 2017), El control de la calidad era la aplicación de técnicas y medios para alcanzar, mantener y mejorar la calidad de un producto o de un servicio. Para su consecución, se planteaban las siguientes técnicas y actividades, relacionadas en la consecución del fin tratado:

- Especificación de las necesidades del producto o servicio.
- Diseño del producto o servicio de manera que cumpliera con las especificaciones.
- Producción o instalación que cumpliera completamente con las especificaciones.
- Inspección para cerciorarse del cumplimiento de las especificaciones.
- Revisión durante el uso a fin de que se recogiera información, a fin de que en caso necesario sirviera como base para modificar las especificaciones (Cortes, 2017).

El desarrollo de estas actividades proporcionaba al cliente un mejor producto o servicio al menor costo. Para el mejor desempeño de estos planteamientos, se empleaba el control estadístico. Este consistía en recopilar, analizar e interpretar los datos para el uso del control de calidad, mediante el uso de técnicas que permitían conocer la

situación real de la calidad del producto o servicio: control estadístico del proceso, muestreo por aceptación y por atributos, gráficas de control (Cortes, 2017).

Todas las acciones planeadas o sistemáticas que se necesitaban para garantizar que un producto o servicio satisficiera los requisitos de la calidad se les conocía como garantía de calidad. Se tiene la certeza que la calidad obtenida es la que se esperaba al principio. Esto implicaba una continua evaluación de la adecuación y de la efectividad para la aplicación de medidas correctoras, y ofrecería una retroalimentación para el funcionamiento. Es decir, era la implantación de medidas correctivas ante anomalías detectadas (Cortes, 2017).

### ***Aseguramiento de la calidad***

(Cortes, 2017), El aseguramiento de la calidad consistía en la implantación de un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que eran necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisficiera los requisitos dados sobre la calidad.

La proporción de la confianza constituía un objeto e implicaba a todas las actividades que en una empresa se desarrollaban, tanto en el seno de la empresa como en el cliente, tanto a nivel colectivo como individual. El grupo de las disposiciones del aseguramiento de la calidad debía adaptarse a la función y al uso previsto del producto o servicio.

El aseguramiento interno de la calidad hacía referencia a las exigencias de los productos elaborados normalmente y a los objetivos en materia de desarrollo comercial y de la política de la calidad. El aseguramiento de la calidad surgía de la organización implantada y de la aplicación efectiva de las disposiciones previstas. Se controlaba mediante auditorías internas (Cortes, 2017).

El aseguramiento externo de la calidad hacía referencia a las exigencias de los clientes. Significaba la aptitud de la empresa que suministraba productos que tenían la calidad exigida. Se controlaba mediante auditorías externas. El aseguramiento de la calidad por una empresa significa:

- Tener un sistema formal de calidad.
- Prevenir antes que detectar, ya que el aseguramiento no se creaba mediante la inspección.
- Actuar eficaz y eficientemente, eliminando la causa básica de las no conformidades y no sobre los síntomas.
- Evidenciar activa y documentalmente las acciones para establecer confianza: cumplimiento con las normas o requisitos legales y establecer criterios de calidad acordes con los requisitos (Cortes, 2017).

(Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018), En definitiva, la etapa de aseguramiento de la calidad o de la prevención se caracteriza por: Los problemas se previenen adoptando medidas para que no ocurran y si llegarán a ocurrir se resuelvan con eficacia.

- Se identifican, analizan y eliminan las causas de los errores, para evitar que vuelvan a repetirse, logrando mejoras permanentes.
- El incremento de la calidad se produce ahora con una reducción de costos y aumento de beneficios de ventas.

### ***Calidad Total***

(Cortes, 2017) Los Sistemas de Gestión de la Calidad se pueden definir como “el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad”.

**Los objetivos básicos de los Sistemas de Gestión de la Calidad son, entre otros:**

1. Abarcar todas las actividades que se realizan dentro de la empresa. Es decir, definir su marco operativo. (Alcance del Sistema).
2. Alcanzar el compromiso de cada una de las personas integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad. Definir cuál es la composición y funciones de sus recursos.
3. Considerar que cada persona es proveedor y cliente de otras personas, como eslabón que forma la cadena de la calidad.
4. Poner énfasis en la prevención, con el objetivo de hacer las cosas bien a la primera, y en el plazo previsto, de acuerdo con los requisitos del cliente.
5. Cada departamento ha de tener sus propios sistemas para controlar su trabajo, y la función calidad se preocupa de la fiabilidad de estos sistemas y de la coordinación entre departamentos.
6. Buscar la participación y el compromiso de todos, y tiene como objetivo obtener la satisfacción de todas las personas de la empresa con su trabajo.
7. Los defectos han de ser origen de soluciones.
8. El origen mayoritario de los problemas está en los sistemas y procedimientos de trabajo de la empresa. La gestión de la calidad pone en marcha un sistema que anima (Cortes, 2017).

***Principios de la Calidad***

(Cortes, 2017), Tomando como partida los conceptos básicos de la calidad, los padres de la calidad moderna (Deming, Crosby y Juran) enunciaron, cada uno por su parte, una serie de principios básicos que con el tiempo se han transformado en clásicos de referencia dentro del mundo de la gestión de la calidad.

## **LOS 14 PRINCIPIOS DE CALIDAD DE DEMING**

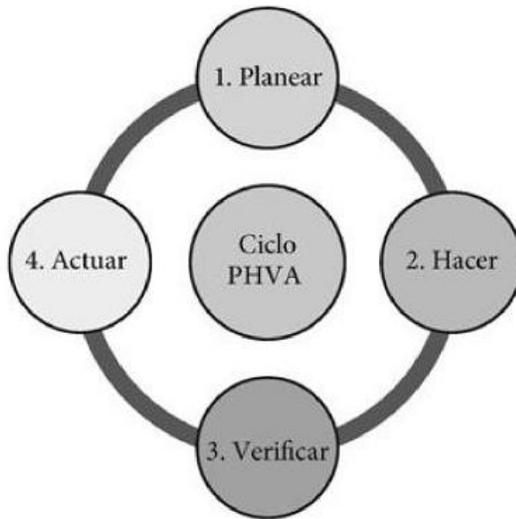
1. Crear un propósito constante hacia la mejora de los productos y servicios, asignando recursos para cubrir necesidades a largo plazo en vez de buscar rentabilidad a corto plazo.
2. Adoptar la nueva filosofía de la estabilidad económica rechazando permitir niveles normalmente aceptados de demoras, errores, materiales defectuosos y defectos de fabricación.
3. Eliminar la dependencia de inspecciones masivas solicitando pruebas estadísticas inherentes a la calidad en las funciones de fabricación y compras.
4. Reducir el número de proveedores eliminando a los no cualificados.
5. Buscar la mejora continua y constante en todos los procesos de planificación, producción y servicio.
6. Implantar la formación en el trabajo.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Erradicar el miedo.
9. Romper las barreras existentes entre los departamentos de la empresa estimulando trabajos en equipo, congregando esfuerzos de áreas diferentes: investigación, diseño, ventas y producción.
10. Eliminar las metas para la mano de obra.
11. Eliminar los objetivos numéricos
12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho.
13. Establecer un fuerte programa de educación y formación.
14. Poner en marcha las medidas para asegurar los 13 puntos anteriores, empezando por uno mismo (Cortes, 2017).

### *Ciclo de Deming*

En su libro, *Ciclo de la calidad PHVA* elaborado por (Zapata, 2015) menciona que: El PHVA, también conocido como ciclo de la calidad, círculo de Deming o Espiral de la mejora continua, es una herramienta planteada inicialmente por Walter Shewhart y trabajada por Deming en 1950; se fundamenta en cuatro pasos: planificar (Plan), hacer (Do), verificar (Check) y actuar (Act).

En términos generales, el PHVA es un ciclo que contribuye a la ejecución de los procesos de forma organizada y a la comprensión de la necesidad de ofrecer altos estándares de calidad en el producto o servicio; por tanto, puede ser utilizado en las empresas, ya que permite la ejecución eficaz de las actividades (Zapata, 2015).

**Figura 1.** *Ciclo PHVA*



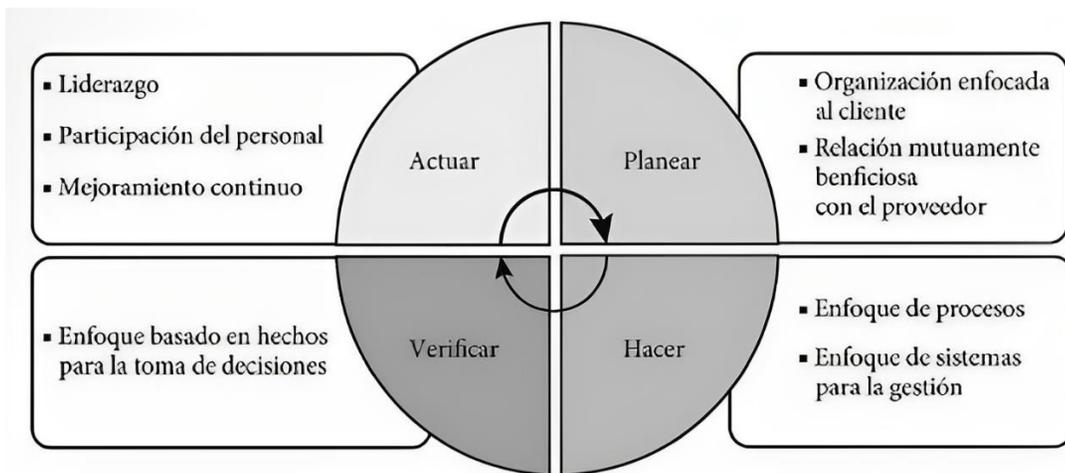
**Nota:** sacado del libro *Ciclo de la calidad PHVA*, elaborado por (Zapata, 2015) página 12.

En el planear se determinan las políticas, los objetivos y los procesos necesarios para alcanzar los resultados de la organización, enfatiza en qué hacer y cómo hacerlo. En el hacer se impulsa la implementación de los procesos de acuerdo con todo lo planificado. En el verificar se monitorean los procesos, los productos y servicios, y se realiza seguimiento para confirmar que las actividades se ejecutaron según lo planificado. Y, por último, en el actuar se toman acciones para el mejoramiento continuo del desempeño de los procesos y se establecen nuevos compromisos de cómo mejorar la próxima vez (Zapata, 2015).

***El Ciclo PHVA Desde Los Principios De La Calidad***

En el ámbito de la calidad, este enfoque corresponde a los principios de la gestión de calidad; que se encuentran en la normatividad y se han identificado en el marco del mejoramiento continuo.

**Figura 2.** Principios de calidad y ciclo PHVA



**Nota:** Sacado del libro Ciclo de la calidad PHVA, elaborado por (Zapata, 2015) página 18.

Se puede observar cómo los principios de la calidad y el ciclo PHVA son una herramienta para la evaluación en la organización de la gestión de la calidad, lo cual permite las mejoras del quehacer empresarial y personal. A continuación, de acuerdo con el ciclo se describen los principios, según el Icontec, con sus normas técnicas:

### **PLANEAR**

*Principio 1. Organización enfocada hacia el cliente:* "las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, deben cumplir con sus requerimientos y esforzarse por exceder las expectativas de los clientes" (Zapata, 2015).

### **HACER**

*Principio 2, Enfoque basado en procesos:* "Un resultado deseado se logra más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se manejan como un proceso".

*Principio 3. Enfoque de sistemas para la gestión:* "identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos" (Zapata, 2015).

### **VERIFICAR**

*Principio 4. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:* "las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información".

Al realizar el monitoreo, seguimiento y análisis de datos obtenidos a partir de medidas e información recopilada, la organización podrá tomar decisiones asertivas para el buen funcionamiento de sus procesos (Zapata, 2015).

## **ACTUAR**

**Principio 5. Liderazgo:** "Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la organización; ellos deben crear y mantener el ambiente interno en el cual los colaboradores puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización".

**Principio 6. Participación del personal:** "El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización".

**Principio 7. Mejoramiento continuo:** "La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de esta".

La mejora continua garantiza la calidad de los productos y servicios, el aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas, la permanencia en el mercado, la competitividad y la productividad.

**Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** "Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor" (Zapata, 2015).

### **ISO 9001**

(Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018), Es la norma de sistemas de gestión más importante en el ámbito empresarial. Se trata de una norma internacional elaborada por la International Organization for Standardization (ISO) en la que se determinan los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión de Calidad. Las normas ISO son un conjunto de estándares que nacen para ser aplicadas en el desarrollo de la Gestión de la Calidad de los procesos de una organización.

El "camino" a un Sistema de Gestión de Calidad es por tanto la adopción y aplicación de varias herramientas de calidad que prepararán a una organización para cumplir e implementar los requisitos de la norma ISO 9001 y, por tanto, tener un SGC eficiente.

Ahora que se ha explicado todo el antecedente que conlleva un Sistema de Gestión de Calidad es vital comprender que es un SGC.

**Sistema de Gestión,** Es un conjunto de elementos relacionados entre sí, orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos. Dichos elementos pueden ser recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencia, etc. Cuando se habla del Sistema de Gestión de Calidad la definición se orienta a procesos de trabajo eficaces y eficientes con políticas y normas de calidad en el trabajo para alcanzar los objetivos de calidad.

**La Norma ISO 9001** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos/servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente (Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018).

### ***Objetivos de la norma ISO 9001***

(Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018) Como se ha mencionado reiteradas veces, el objetivo principal de la norma ISO 9001 es aumentar la satisfacción del cliente a través del desarrollo constante de productos o servicios y de su Sistema de Gestión de la Calidad mediante un proceso de mejora continua.

Sobre este objetivo principal, se pueden señalar otros diversos objetivos agrupados en diferentes campos:

- a) Técnicos
- b) Humanos
- c) Económicos
- d) Comerciales

### ***Beneficios de la norma ISO 9001***

(Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018) Cuando una organización decide implantar un SGC basada en la norma ISO 9001 lo que persigue como beneficios directos:

- Mejoramiento de la organización
- Cumplir con requisitos legales
- Desarrollo de proveedores
- Posicionamiento en el mercado
- Cumplir un requisito impuesto por un cliente

### ***ISO 9001:2015***

(Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018) La versión 2015 de la norma profundiza en algunos aspectos de la versión 2008 y realiza cambios estructurales. Entre ellos podemos destacar el énfasis en el modelo de liderazgo, los riesgos de la actividad, el modelo de comunicación y las partes interesadas. Aparte, se pide un mayor análisis del contexto en el que opera cada organización, se reduce la documentación para el proceso de certificación, se modifican a siete los principios básicos de gestión y la terminología del texto se hace compatible con otros estándares.

La Norma ISO 9001:2015 va más allá de este cambio cultural sin abandonar, por otra parte, los logros de las ediciones anteriores. En definitiva, la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 les brinda a las organizaciones los siguientes beneficios:

- La capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.

- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados (Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018).

### ***Estructura de la norma ISO 9001:2015***

Según los autores (Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018) la norma ISO 9001:2015 está estructurada en los siguientes apartados:

0. Introducción
1. Objetivo y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

Pese a que en la introducción de la norma ISO 9001:2015 no existen requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad es importante analizar ciertos puntos que en esta revisión de la norma son cambios muy importantes (Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018).

#### **a) Enfoque basado en procesos**

Resultados consistentes y predecibles se alcanzan de manera más eficaz y eficientemente cuando las actividades se comprenden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

La Norma Internacional ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para mejorar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

En el enfoque de proceso se aplica la definición sistemática y la gestión de los procesos, así como sus interacciones, con el fin de lograr los resultados previstos de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto pueden ser logrados mediante la metodología (PDCA) "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar".

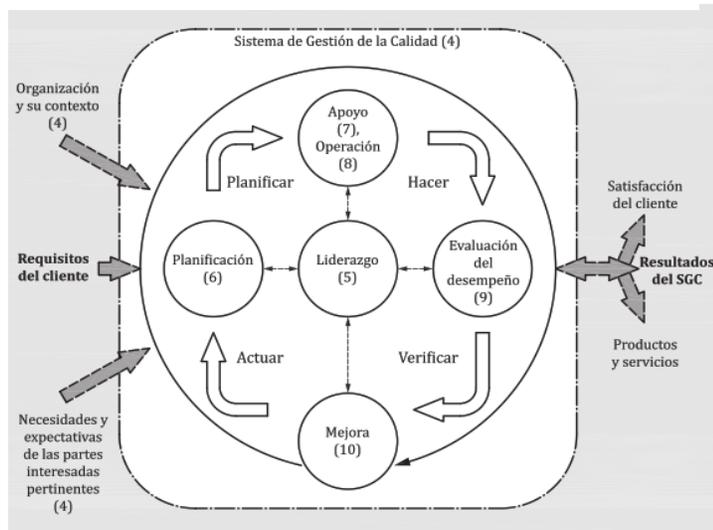
Cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de calidad, el enfoque de procesos garantiza:

- a. La consistente comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- b. La consideración de los procesos en términos de valor agregado.
- c. El logro de un desempeño eficaz del proceso.
- d. Mejora de los procesos, mediante en la evaluación de datos e información (Zapata, 2015).

#### **b) El Ciclo Planear – Hacer – Verificar – Actuar**

La nueva versión ISO 9001:2015 destaca el ciclo PHVA. A pesar de que se utilizó en la versión anterior, ahora se encuentra en una cláusula separada (Zapata, 2015).

**Figura 3. Sistema de Gestión de Calidad**



**Nota:** Sacado del libro Ciclo de la calidad PHVA, elaborado por (Zapata, 2015)

### c) Pensamiento basado en el riesgo

El pensamiento basado en el riesgo es un nuevo requisito de la nueva versión de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia. (Zapata, 2015)

Una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos. Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar

nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad. Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados. El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos. Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades (Zapata, 2015).

**Figura 4.** *Identificación de Riesgos*



**Nota:** Sacado del libro Ciclo de la calidad PHVA, elaborado por (Zapata, 2015)

EL FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas).es una herramienta fundamental al momento de analizar los riesgos de una organización.

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier empresa. Las variables que se analizan y lo que representan en esta matriz son particulares de ese momento. Después de analizadas, se toman decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro.

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.

Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. Mientras que las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre las ellas modificando los aspectos internos.

**Fortalezas:** Se refiere a las capacidades con que cuenta la empresa, estas le permiten tener una posición privilegiada frente a la competencia. Estas fortalezas son capacidades y habilidades que la entidad misma tiene.

**Oportunidades:** Son factores favorables que se deben describir en el entorno en que se desempeña la empresa y permiten alcanzar una ventaja competitiva.

**Debilidades:** Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

**Amenazas:** Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización (Zapata, 2015).

## **2.3. CONCEPTUAL**

### **Diseño**

Proceso de prefiguración mental, es decir, de planificación creativa, en el que se persigue la solución para algún problema concreto, especialmente en el contexto de la ingeniería, la industria, la arquitectura, la comunicación y otras disciplinas afines (Equipo Editorial Etece, 2021).

### **Gestión**

Conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo (Westreicher, 2020).

### **Sistema**

Conjunto ordenado de componentes relacionados entre sí, ya se trate de elementos materiales o conceptuales, dotado de una estructura, una composición y un entorno particulares (Equipo editorial, Etecé, 2021).

### **Calidad**

Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo (Perez, 2023).

### **Control**

Es un mecanismo del proceso administrativo creado para verificar que los protocolos y objetivos de una empresa, departamento o producto cumplen con las normas y las reglas fijadas (Equipo Editorial Significados, 2023).

### **Estrategia**

Es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos (Westreicher, Economipedia.com, 2020).

## **Normas**

Se conoce como norma a la regla o un conjunto de estas, una ley, una pauta o un principio que se impone, se adopta y se debe seguir. Sirve para realizar correctamente una acción o también para guiar, dirigir o ajustar la conducta o el comportamiento de los individuos (Equipo Editorial Significados, 2021).

## **Normas ISO**

Son un conjunto de reglamentos y disposiciones de aplicación universal, que se proponen garantizar condiciones mínimas de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio en diferentes tipos de empresas y organizaciones (Equipo Editorial, Etecé, 2020).

## **Procesos**

Es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la física, entre otros (Westreicher, Eonomipedia.com, 2020).

## **Producto terminado**

Es el bien resultante del proceso de fabricación. Es decir, aquel bien que se obtiene tras pasar por el proceso de producción y que queda listo para su entrega; ya sea para incorporarse a otro proceso de producción, o para ser entregado al consumidor final (Páez, 2021).

## **Mejora continua**

Actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos (Moreno Cueva, Ligña Cumbal, Carrera Endara, & Morales Carrera, 2018).

## **2.4. LEGAL**

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

#### **Sección novena Personas usuarias y consumidoras**

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008).

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008).

#### **Capítulo sexto Trabajo y producción**

##### **Sección primera Formas de organización de la producción y su gestión**

**Art. 320.-** En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008).

## **Capítulo segundo Biodiversidad y recursos naturales**

### **Sección séptima Biosfera, ecología urbana y energías alternativas**

**Art. 414.-** El Estado adoptará medidas adecuadas y transversales para la mitigación del cambio climático, mediante la limitación de las emisiones de gases de efecto invernadero, de la deforestación y de la contaminación atmosférica; tomará medidas para la conservación de los bosques y la vegetación, y protegerá a la población en riesgo (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008).

**Art. 415.-** El Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados adoptarán políticas integrales y participativas de ordenamiento territorial urbano y de uso del suelo, que permitan regular el crecimiento urbano, el manejo de la fauna urbana e incentiven el establecimiento de zonas verdes. Los gobiernos autónomos descentralizados desarrollarán programas de uso racional del agua, y de reducción reciclaje y tratamiento adecuado de desechos sólidos y líquidos. Se incentivará y facilitará el transporte terrestre no motorizado, en especial mediante el establecimiento de ciclo vías (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008).

## **LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD**

### **CAPÍTULO I**

#### **De la organización y funcionalidad del sistema ecuatoriano de la calidad**

**Art. 7.-** El sistema ecuatoriano de la calidad es el conjunto de procesos, procedimientos e instituciones públicas responsables de la ejecución de los principios y mecanismos de la calidad y la evaluación de la conformidad. El sistema ecuatoriano de la calidad es de carácter técnico y está sujeto a los principios de equidad o trato nacional, equivalencia, participación, excelencia e información (LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD, 2007).

**Art. 8.-** El sistema ecuatoriano de la calidad se encuentra estructurado por:

- a) Comité Interministerial de la Calidad;
- b) El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN;
- c) El Organismo de Acreditación Ecuatoriano, OAE; y,
- d) Las entidades e instituciones públicas que, en función de sus competencias, tienen la capacidad de expedir normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad.
- e) Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO).

## **CAPÍTULO V**

### **De la reglamentación técnica y de la certificación de la conformidad**

**Art. 31.-** Previamente a la comercialización de productos nacionales e importados sujetos a reglamentación técnica, deberá demostrarse su cumplimiento a través del certificado de conformidad expedido por un organismo de certificación acreditado en el país, o por aquellos que se hayan emitido en relación a los acuerdos vigentes de reconocimiento mutuo con el país.

En las compras y adquisiciones de bienes y servicios de los organismos del sector público, incluyendo las entidades autónomas, deberá demostrarse el cumplimiento de la calidad de dichos bienes y servicios con los reglamentos técnicos pertinentes mediante un certificado de conformidad expedido por un organismo de certificación acreditado o designado en el país.

## **CAPÍTULO VI**

### **De la metrología**

**Art. 35.-** El INEN es la entidad responsable de la metrología en el país y como tal actúa en calidad de organismo nacional competente. El aseguramiento de las mediciones se fundamentará en la trazabilidad de los patrones nacionales hacia patrones internacionales del Sistema Internacional de Unidades SI, de mayor jerarquía.

## **LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL**

### **CAPÍTULO II DE LA EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL Y DEL CONTROL INTERNO AMBIENTAL**

**Art. 21.-** Los sistemas de manejo ambiental incluirán estudios de línea base; evaluación del impacto ambiental; evaluación de riesgos; planes de manejo; planes de manejo de riesgo; sistemas de monitoreo; planes de contingencia y mitigación; auditorías ambientales y planes de abandono. Una vez cumplidos estos requisitos y de conformidad con la calificación de los mismos, el Ministerio del ramo podrá otorgar o negar la licencia correspondiente (Ley de Gestión Ambiental, 2004).

### **CAPÍTULO V INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN DE NORMAS AMBIENTALES**

**Art. 33.-** Establece como instrumentos de aplicación de las normas ambientales los siguientes: parámetros de calidad ambiental, normas de efluentes y emisiones, normas técnicas de calidad de productos, régimen de permisos y licencias administrativas, evaluaciones de impacto ambiental, listados de productos contaminantes y nocivos para la salud humana y el medio ambiente, certificaciones de calidad ambiental de productos y servicios y otros que serán regulados en el respectivo reglamento (Ley de Gestión Ambiental, 2004).

## 2.5. GEOREFERENCIAL

La empresa Hilandería Intercomunal Salinas, se encuentra ubicada en los andes ecuatorianos, se encuentra localizada en el barrio capina, en la Parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar.

**Figura 5.** Dirección de la empresa



**Nota:** Tomada de Google Mapsf (2024).

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo de Investigación**

#### ***3.1.1. Investigación de Campo***

La investigación de campo, se aplicó dentro del proyecto debido a que se tuvo que hacer una visita directa a la entidad donde se realizó el trabajo de investigación, además ayudó a obtener datos desde la observación directa, y se pudo conocer de cerca el panorama más amplio, con lo que se logró los objetivos del proyecto.

#### ***3.1.2. Investigación Analítica***

Con la aplicación de este tipo de investigación se pudo realizar análisis de las fuentes teóricas y de exploración que se fueron presentando, esto permitió establecer ideas, conceptos y poder comprender lo que se estaba desarrollando en el proyecto, se ha podido obtener datos e información para fundamentar el proyecto.

#### ***3.1.3. Investigación documental***

Se toma en cuenta este tipo de investigación, ya que mediante esta se pudo recopilar y seleccionar información de varios documentos, como las tesis, artículos, revistas científicas y libros y otras fuentes, con el fin de obtener la mayor información que sea posible e interpretar la elaboración del proyecto a presentar.

### **3.2. Enfoque de la Investigación**

#### ***3.2.1. Enfoque Cualitativo***

Se utilizó para la obtención de información con base a las cualidades debido a su capacidad para explorar en profundidad y comprender las perspectivas lo que requiere

el proyecto, es un procedimiento en el cual se reunió información mediante entrevistas directas al personal a cargo de la empresa.

### **3.2.2. *Enfoque cuantitativo***

Se utilizó el siguiente enfoque, por su método de recolección y análisis de información estadística y matemática, se vio la necesidad de aplicar este enfoque debido a que se obtuvieron datos estadísticos del personal del área de producción a través de una encuesta.

## **3.3. Métodos de Investigación**

### **3.3.1. *Método Inductivo***

La aplicación de este método permitió partir de situaciones concretas encontrando información para analizar desde un marco teórico general, llegando así a una conclusión.

### **3.3.2. *Método deductivo***

La utilización de este método permitió partir de lo general a lo particular, es decir, se obtuvo resultados que partió de situaciones generales explicadas por un marco teórico general para llegar a conclusiones específicas.

### **3.3.3. *Método Analítico***

Se empleó el siguiente método porque permitió explicar un fenómeno a partir de un análisis detallado del problema, es decir de los efectos y con base a esto llegando a una explicación del problema.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de Recopilación de Datos**

#### **3.4.1. *Técnicas de investigación***

##### **Entrevista**

Es una de las técnicas más utilizadas e importantes, ya que mediante esta se crea un ambiente directo de diálogo, se utilizó como un instrumento fundamental para obtener los datos necesarios e información más detallada sobre la entidad.

##### **Encuesta**

La encuesta ayudó a recabar información necesaria y pertinente del tema de investigación, se empleó para recopilar datos directamente del personal que pertenece a la empresa.

#### **3.4.2. *Instrumentos de investigación***

##### **Observación**

Se utilizó como instrumento de investigación la Observación, mediante esta se pudieron observar datos necesarios que permitieron la elaboración del proyecto de investigación.

##### **Guía de entrevista**

Es una herramienta para la entrevista cuya función consistió en formular preguntas de forma secuencia en una hoja para el entrevistador, se aplicó esta guía de entrevista al coordinador de la empresa.

##### **Cuestionario**

En el presente trabajo, se utilizó el cuestionario que se llevó a cabo en la encuesta a los colaboradores, ya que este instrumento ayudó a conseguir un panorama mejor del fenómeno a través de una serie de preguntas formuladas.

### **3.5. Universo, Población y Muestra**

#### *Universo*

Como universo se determinó a la empresa “Hilandería Intercomunal Salinas”.

#### **Población**

Como población se determina a todos los colaboradores que laboran en el área de producción y al coordinador de la “Hilandería Intercomunal Salinas”.

#### **Muestra**

En este caso, al ser la población muy pequeña, no es posible determinar una muestra, por ende, la muestra será el total de la población antes mencionada.

### **3.6. Procesamiento de la Información**

En el siguiente proyecto de investigación se emplearon las herramientas de Microsoft Word y Microsoft Excel debido a las funciones múltiples que ayudó a procesar información de manera clara y rápida como cuadros y figuras, de la misma manera recalcar que dentro de esta investigación se utilizaron métodos e instrumentos y técnicas que brindan asistencia en la investigación.

Otra herramienta que se utilizó es Google Formularios, dicha herramienta ayudará a crear encuestas o cuestionarios desde el navegador web, por medio de esta se podrá ver los resultados al instante, en el momento en que se envían, y organizarlos en gráficos para consultarlos de manera rápida y práctica.

**Entrevista y encuesta:** Se utilizó Word para elaborar el cuestionario y guías de entrevista con las preguntas más relevantes y necesarias. Una vez finalizado el proceso, los datos fueron extraídos digitalmente en hojas de cálculo de Excel para su posterior análisis.

**Análisis de resultados:** Se utilizó Excel, herramienta clave para el procesamiento y análisis a través de funciones y fórmulas para organizar, filtrar y calcular resultados relevantes. De la misma manera ayudó estructurar gráficos y tablas dinámicas para evidenciar patrones y tendencias.

**Presentación de datos:** Se usó tanto Word y Excel, que fueron herramientas de suma importancia en la presentación de resultados: El primero ayudó a redactar manuales de procedimientos y análisis cualitativos, mientras que el segundo se utilizó para crear gráficos y tablas que respaldan las conclusiones expuestas.

### **3.7. Metodología de Software Empleada en el desarrollo de la Aplicación**

Durante la aplicación, se emplean diversos softwares con el propósito de facilitar y optimizar cada etapa del proceso.

#### **Microsoft Excel**

Para efectos del estudio, se utilizó Microsoft Excel y sus respectivas hojas de cálculo que facilitaron la organización, el análisis y la manipulación de datos relevantes, así como la elaboración de modelos de registro y cálculos para la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

##### **4.1.1. Resultados de la entrevista**

#### **ENTREVISTA / COORDINADOR**

**Objetivo:** Obtener información relevante, necesaria y requerida con la finalidad de obtener conocimientos de la empresa.

#### **PREGUNTAS**

- 1. ¿Podría compartir su experiencia como coordinador del área de producción destacando los desafíos o problemas que ha enfrentado en ese tiempo?**

En la parte textilera hay grandes desafíos, ya que nosotros somos una empresa, de alguna manera, que nuestras máquinas no son de última tecnología y toca adaptar a lo que es el un poco lo que quiere el cliente, es decir, nuestro hilo no tiene esta habilidad que requiere el cliente, pero de alguna manera se ha ido adaptando a lo que quiere, en este caso los clientes, son desafíos que de alguna manera se ha podido salir y se está saliendo, porque menciono que las máquinas nuestras no son de última tecnología y de alguna manera se hace lo que se puede y de acuerdo a lo que hacemos, es un poco más artesanal que tecnológico en este caso.

- 2. ¿Cada qué tiempo se realizan capacitaciones al área de producción?**

Normalmente no se realizan capacitaciones, pero a veces vienen nuevos colores, nuevos diseños, ahí ya se va haciendo capacitación. En este caso, estaríamos hablando de una o dos veces al año, que se hace capacitación. Pero cuando surge algo nuevo se va compartiendo en los momentos que podemos reunir a todo el personal.

**3. ¿Cómo se respalda la gestión de calidad en el área de producción de la empresa?**

Nosotros, en cada uno de los procesos, tenemos libros donde cuándo ingresa, cuánto sale, hasta el producto final. Y en base de eso, revisamos o hacemos análisis de cada tipo de hilo, de cada color y toda esa cuestión.

**4. ¿Cómo se estructuran y documentan los procedimientos dentro del área de producción en la empresa?**

Como le mencioné, nosotros tenemos libros en cada una de las áreas, en este caso, hablaríamos de las Kardex en estas se registra cuánto ingresa, cuánto sale. En cada uno de los procesos, desde la materia prima, tenemos cuánto ingresa, qué color ingresa, qué día sale, con fecha y hora detallada.

**5. Mencione los principales aspectos y enfoques respecto a las políticas de calidad existentes en el área de producción.**

Las políticas de nosotros son básicas si la máquina no funciona, no está rindiendo la calidad que se requiere, se necesita apagar la máquina y no dar paso más, porque nosotros no podemos vender un hilo que no esté de calidad o cumpliendo lo mínimo de calidad para poder vender, hasta realizar el mantenimiento preventivo o a veces sale un color mal u otras circunstancias, pero no se puede enviar hilo de mala calidad. Esas son nuestras políticas en cuanto a lo que es entrega del producto.

**6. ¿Cómo se llevan a cabo las revisiones de calidad y de cumplimiento en el departamento de producción y con qué frecuencia?**

Todos los días nosotros hacemos las revisiones, por ejemplo, en cada fase del proceso de elaboración del hilo, el personal se encarga de revisar si el hilo tiene la consistencia deseada o es el color requerido, en cada una de las fases, todos los días hacemos las revisiones, hasta el producto final.

En el producto final, ya la encargada de ventas de igual revisa si se encuentra alguna falla, pero es permanente todos los días, porque nosotros producimos un día un color, otro día otro color, Entonces, constantemente tenemos que revisar.

**7. ¿Qué considera usted que podrían ser los beneficios para la empresa al aplicar la norma ISO 9001:2015 en el área de producción?**

Creo que al aplicar este tipo de normas nos permitirá tener estandarizado cada uno de los procesos, a veces, nosotros sí nos falta aplicar este tipo de normas, pero con la ayuda de estas normas creo que nos permiten ya tener estandarizado todo a nivel general. A veces, cuando hay nuevos tipos, estamos en este caso, innovando o haciendo de lo que se puede, pero cuando ya tiene estandarizado una norma, lo que se hace es solo copiar y pegar y adaptar al tipo a la cuestión que nosotros queramos.

**8. ¿Cómo se podría planificar y gestionar el diseño y desarrollo de productos en la empresa, considerando los requisitos de la norma?**

Creo que como les mencioné, nosotros tenemos a veces políticas básicas que no están en este caso escritas, pero al hacer este diseño, esta planificación de la norma, al tener políticas, ya de alguna manera nos permitirá establecer en cada una de las áreas qué, cómo y cuándo se debe hacer este tipo de hilo, cuándo se puede decir que no está bien. Pero ya basándonos en políticas netamente de la norma o de las áreas que enfocan cada una de las áreas de producción.

**9. ¿Cómo se podría llevar a cabo el monitoreo y la medición de los procesos para garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015?**

Al contar con unas políticas ya basadas en la empresa, creo que nos permite monitorear ya fácilmente, porque todos saben lo que deben hacer, cuándo se debe hacer y por qué se debe hacer.

Eso, ya al momento de tener todo eso digitalizado, se pueden monitorear fácilmente, porque cada persona de las áreas de producción sabe lo que deben hacer, lo que no se debe hacer y con eso se permite monitorear fácilmente.

Ya que hacemos controles permanentes diarios y fácilmente se puede detectar irregularidades en el proceso de producción.

**10. Considera usted que la norma ISO9001:2015 permitirá cumplir de manera exitosa en la calidad del producto. ¿Por qué?**

Yo creo que sí, ya que es una norma reconocida internacionalmente y no cualquier producto consigue dicha norma, a parte eso abriría el mercado no solo nacional, sino internacional.

**Análisis**

Como resultado de la entrevista dirigida al coordinador de la entidad se pueden destacar varios desafíos que enfrenta la Hilandería Intercomunal Salinas. Uno de estos, radica en la carencia de maquinaria de última generación, lo que prolonga los tiempos de producción y afecta el rendimiento general. Como consecuencia, las capacitaciones no se llevan a cabo de manera regular, sino que se programan únicamente cuando surgen novedades, como nuevos colores o diseños.

En el ámbito de la gestión de calidad, la información se respalda mediante registros detallados que abarcan cada etapa del proceso, desde la adquisición de la materia prima hasta la obtención del producto final. Las políticas de calidad se enfocan en interrumpir la producción en caso de que estas no cumplan con los estándares requeridos, garantizando de esta manera el producto en todas las fases del proceso, incluyendo una revisión exhaustiva antes de la entrega.

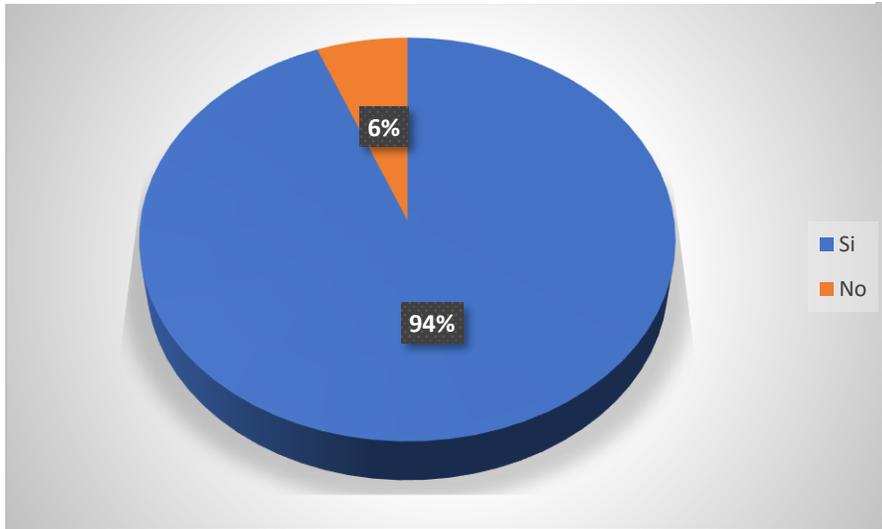
Además, se menciona que existe cierto conocimiento sobre la norma ISO 9001:2015 y se reconoce que su implementación podría estandarizar los procesos y facilitar la adaptación a nuevos tipos de productos.

En resumen, se identifican desafíos en la adaptación a las necesidades del cliente con maquinaria no de última tecnología. La empresa destaca la importancia de la calidad en cada etapa del proceso, con un enfoque artesanal, la implementación de la norma ISO 9001:2015 se ve como una oportunidad para estandarizar procesos, mejorar la calidad y abrirse a mercados internacionales.

#### 4.1.2. Resultados de encuesta

##### 1. ¿La Hilandería cuenta con un manual de calidad?

**Figura 6.** Manual de calidad



**Nota:** Elaborado por los autores

#### **Análisis**

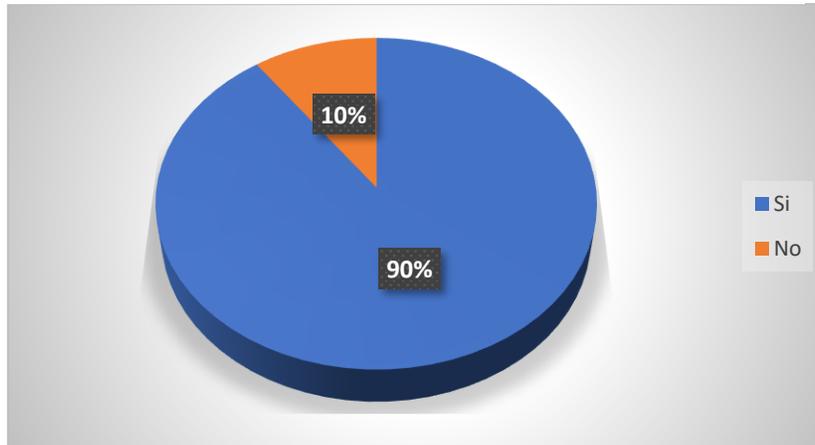
El 94% de los encuestados afirman que la Hilandería cuenta con un manual de calidad, mismo que no se encuentra acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, mientras que el 6% dio a conocer que no poseen el manual de calidad.

#### **Interpretación**

El manual de calidad que posee la Hilandería no satisface las necesidades que el producto final requiere ya que está sujeto a diferentes cambios y ajustes para elaborar el producto deseado para el mercado, ya que un manual de calidad que posee la Hilandería no ayuda a mejorar su eficiencia, ni a reducir costos y tampoco al aumento de sus ventas.

## 2. ¿La hilandería cuenta con un sistema de gestión de calidad?

**Figura 7.** *Sistema de gestión de calidad*



**Nota:** Elaborado por los autores

### **Análisis**

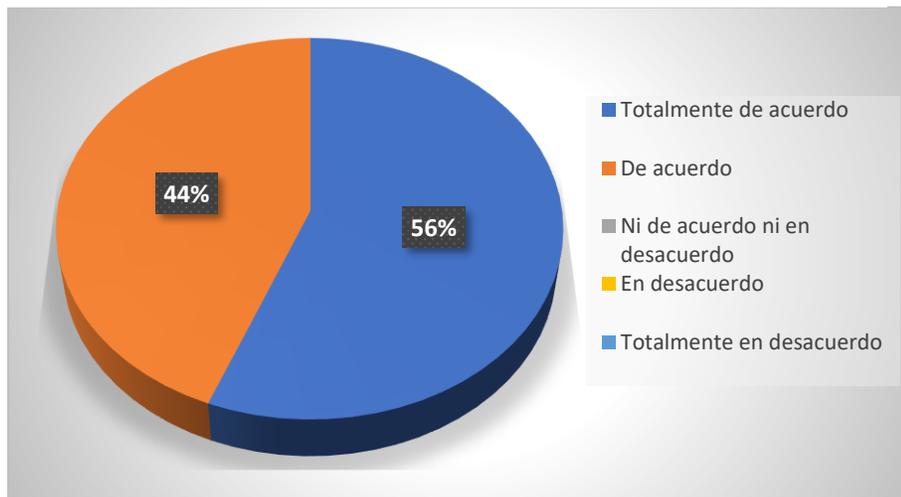
El 90% dio a conocer que la Hilandería cuenta con un sistema de gestión de calidad, mismo que solo lo poseen de manera empírica, no está oficialmente documentado, pero lo llevan hipotéticamente, mientras que el 10% da a conocer que no cuenta.

### **Interpretación**

La hilandería tiene políticas de calidad que se tienen establecidas, con lo cual tratan de mejorar continuamente la satisfacción del cliente, al no contar con un sistema de gestión de calidad certificada por la norma ISO 9001:2015, están basados en constantes cambios.

3. **¿Usted está de acuerdo que los directivos de la Hilandería han establecido objetivos de calidad, lo han comunicado oportunamente y se han publicado en sitios estratégicos de la empresa?**

**Figura 8.** *Objetivos de calidad*



**Nota:** Elaborado por autores

### **Análisis**

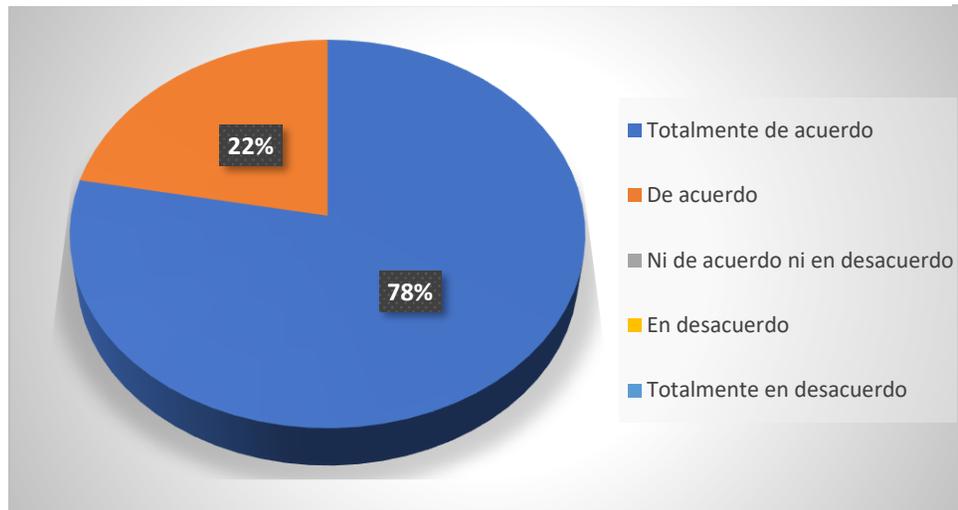
El 56% está “totalmente de acuerdo” en que los directivos de la Hilandería han establecidos objetivos de calidad y lo han comunicado oportunamente y están publicados en lugares estratégicos de la empresa, mientras el 44% está simplemente “de acuerdo”.

### **Interpretación**

La mayoría de los empleados dan a conocer que están de acuerdo en que los directivos de la Hilandería han establecido objetivos de calidad y lo han comunicado, lo han publicado en lugares estratégicos de la empresa.

**4. ¿Está de acuerdo que la Hilandería cuenta con políticas o medidas de seguridad para el control y manejo de sus actividades laborales?**

**Figura 9.** *Políticas o medidas de seguridad*



**Nota:** Elaborado por autores

**Análisis**

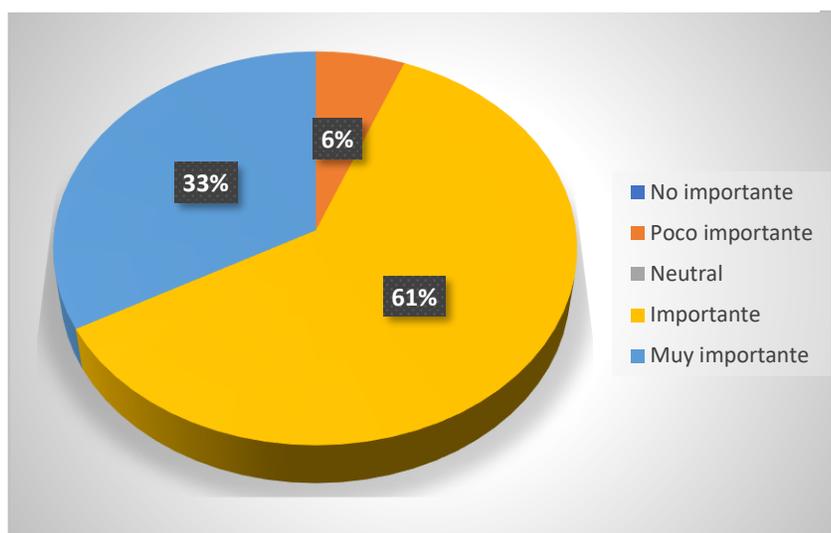
El 78% de los encuestados de la Hilandería están “totalmente de acuerdo” con la afirmación de que la empresa cuenta con políticas o medidas de seguridad para el control y manejo de sus actividades laborales, mientras el 22% está simplemente “de acuerdo”.

**Interpretación**

La mayoría de los empleados de la Hilandería están satisfechos con las medidas de seguridad para el control y el manejo de sus actividades laborales.

5. ¿Considera importante un sistema de gestión de calidad que permitirá mejorar la gestión de los procesos y a la toma de decisiones preventivas y correctivas que conlleven al mejoramiento de la gestión de Hilandería?

**Figura 10.** *Importancia del sistema de gestión de calidad*



**Nota:** Elaborado por autores

### **Análisis**

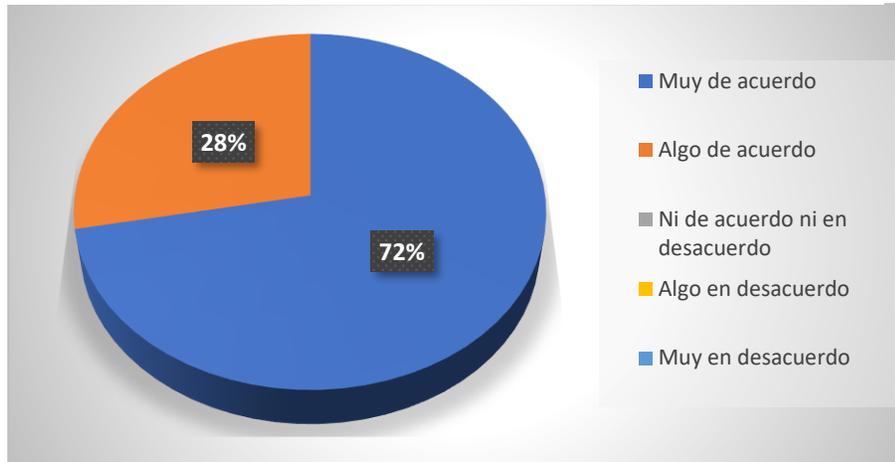
El 61% considera que es “importante”, mientras que el 33% da conocer que es “muy importante” la implementación de un sistema de gestión de calidad en la Hilandería, a diferencia del 6% hace mención que es “poco importante”.

### **Interpretación**

Esto da a conocer que la mayoría de los empleados de la Hilandería están conscientes de los beneficios que ofrece un sistema de gestión calidad el cual permitirá mejorar la gestión de los procesos y toma de decisiones preventivas y correctivas que llevan al mejoramiento de la entidad.

**6. ¿Cree usted que el diseño de un sistema de gestión de calidad ayudará a motivar a los empleados y estimular la coordinación, optimizar los recursos de la Hilandería?**

**Figura 11.** *Diseño de un sistema de gestión de calidad*



**Nota:** Elaborado por autores

**Análisis**

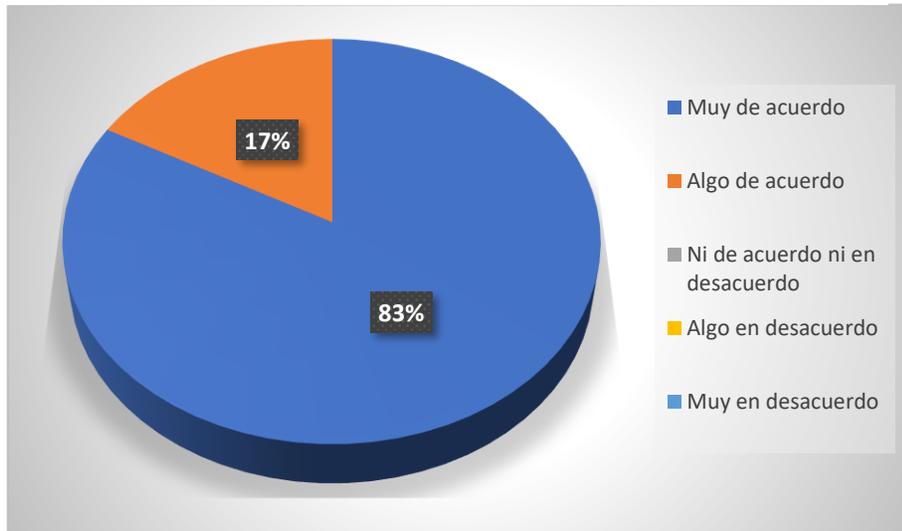
El 72% está “muy de acuerdo” en que el diseño de un sistema de gestión de calidad ayudará a motivar a los empleados a estimular y a la coordinación y en la reducción de los recursos de la empresa, mientras que el 28% está algo “de acuerdo”.

**Interpretación**

La mayoría de los empleados de la Hilandería creen que un sistema de gestión de calidad pueda ayudar a mejorar y aumentar la motivación de los colaboradores y sobre todo en la optimización de los recursos de la entidad.

**7. ¿Está de acuerdo que todas las instrucciones y procedimientos de trabajo son comunicados al personal mediante carteleras en lugares visibles?**

**Figura 12.** *Comunicado de instrucciones y procedimientos*



**Nota:** Elaborado por autores

**Análisis**

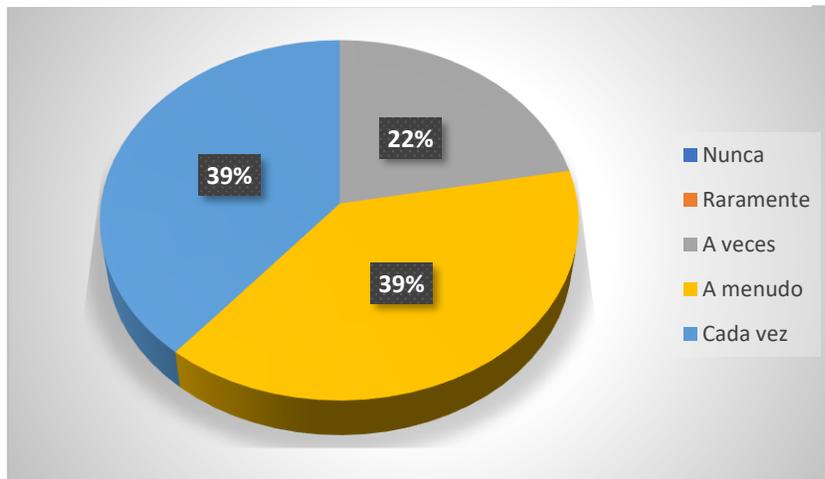
El 83% de los encuestados están “muy de acuerdo” con esta forma de comunicación, mientras que el 17% esta algo “de acuerdo”, con la comunicación de las instrucciones y los procedimientos de trabajo a través de carteleras en lugares visibles.

**Interpretación**

La mayoría de los empleados están muy de acuerdos con todas las instrucciones y procedimientos de trabajo son comunicados median carteleras en lugares visibles mismo que son fácil de leer y entender.

**8. ¿Con qué frecuencia los métodos de trabajo son revisados con el fin de mejorarlos?**

*Figura 13. Revisión de los métodos de trabajo*



**Nota:** Elaborado por autores

**Análisis**

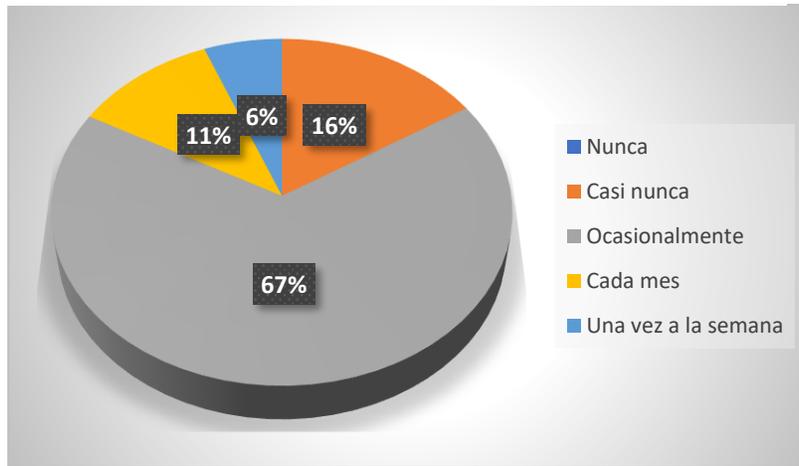
Los métodos de trabajo son revisados periódicamente con el fin de mejorarlos, el 39% dieron a conocer que lo realizan “a menudo”, mientras que el otro 39% afirmaron que “cada vez” y el 22% menciono que lo realizan “a veces”.

**Interpretación**

La mayoría de los empleados dieron a conocer que las revisiones de los métodos de trabajo no son realizadas con suficiente frecuencia y nos manifestaron que esto causa retrasos y reprocesos al no estar comunicados con el método de trabajo del primer turno con el segundo.

**9. ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitaciones para el mejor desempeño de sus labores?**

**Figura 14.** *Capacitación del personal*



**Nota:** Elaborado por autores

**Análisis**

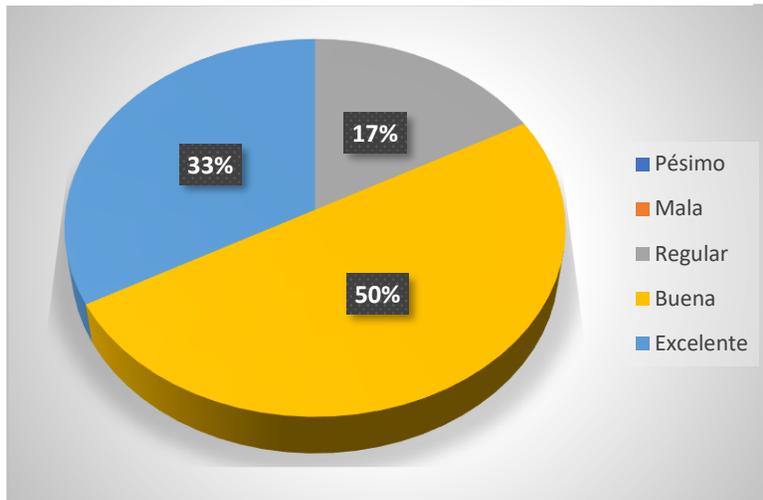
El 67% de los encuestados reciben capacitaciones “ocasionalmente”, el 11% de los encuestados menciona que reciben capacitaciones “cada mes”, mientras que 6% dio a conocer que reciben capacitaciones una “vez a la semana”.

**Interpretación**

La mayoría de los empleados de la Hilandería reciben capacitaciones con cierta frecuencia, reciben capacitaciones ocasionalmente no reciben con la periodicidad suficiente lo que se ve un déficit laboral.

## 10. ¿Cómo es la relación que existen entre el empleador y el trabajador?

**Figura 15.** *Relación entre empleador y trabajador*



**Nota:** Elaborado por autores

### **Análisis**

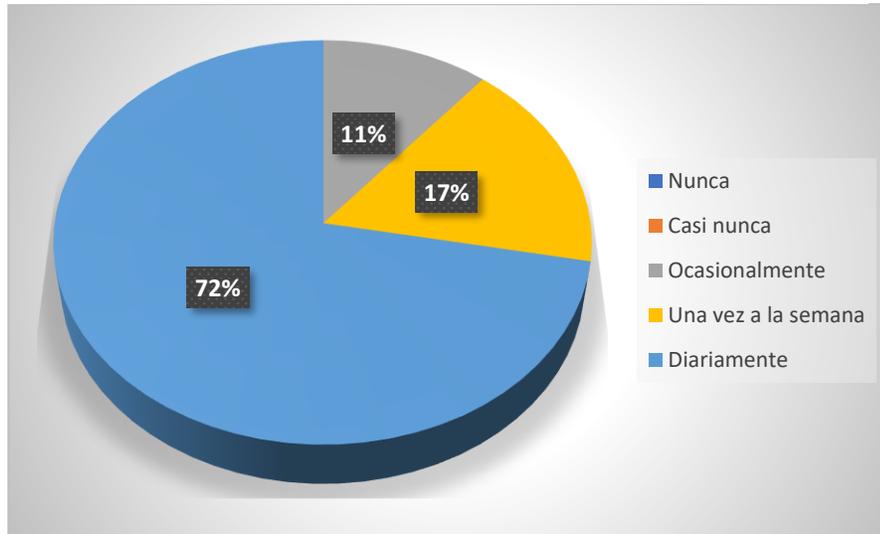
El 50% de los encuestados considera que la relación laboral es “buena” y el 33% considera que la relación es “excelente”, mientras el 17% considera que la relación es “regular”.

### **Interpretación**

La mayoría de los empleados están acordes con la relación que existe entre el empleador y trabajador.

**11. ¿La empresa mantiene un sistema de registro que garanticen la trazabilidad del producto final?**

**Figura 16.** *Trazabilidad del producto final*



**Nota:** Elaborado por autores

**Análisis**

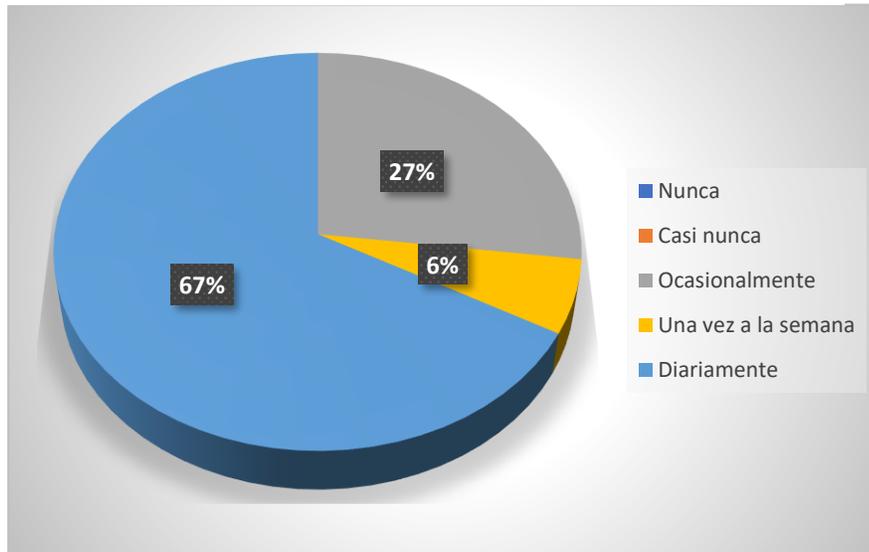
La frecuencia con la que la empresa mantiene un sistema de registro que garantice la trazabilidad del producto final, el 72% respondieron “diariamente”, el 17% dieron a conocer una “vez a la semana” y el 11% menciono “ocasionalmente”.

**Interpretación**

La mayoría de los colaboradores de la empresa dieron a conocer que mantiene un sistema registro eficiente el cual ayuda en la trazabilidad del producto final, es decir rastree los productos desde su origen hasta su destino durante su producción.

**12. ¿Con que frecuencia la empresa evalúa la calidad del producto final en cada una de las etapas del proceso?**

**Figura 17.** *Evaluación de calidad del producto final*



**Nota:** Elaborado por autores

**Análisis**

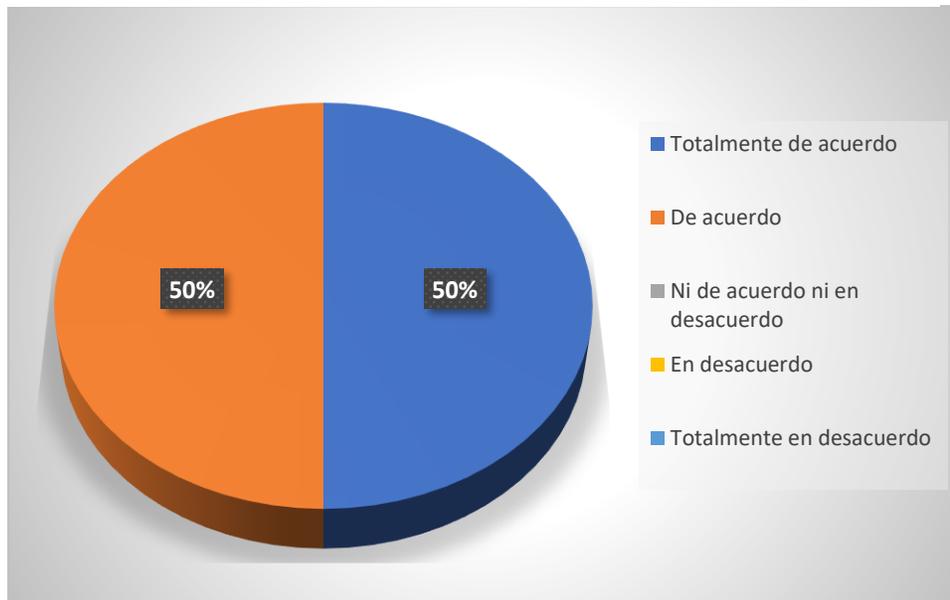
El 67% indicó que la empresa evalúa la calidad del producto final “diariamente”, un 27% menciona que la evaluación es “ocasional”, mientras el 6% indicó evaluaciones más espaciadas, como una “vez a la semana”.

**Interpretación**

La mayoría de los encuestados dio a conocer que la entidad se encuentra comprometida con la calidad de sus productos, al realizar la evaluación diaria de la calidad del producto final en cada uno de sus procesos, lo cual ayuda a identificar y corregir de manera rápida y eficaz cualquier problema.

**13. ¿Está de acuerdo que la empresa usa las no conformidades (fallos o reclamos) del producto final para mejorar los procesos?**

**Figura 18.** *No conformidades del producto final*



**Nota:** Elaborado por autores

**Análisis**

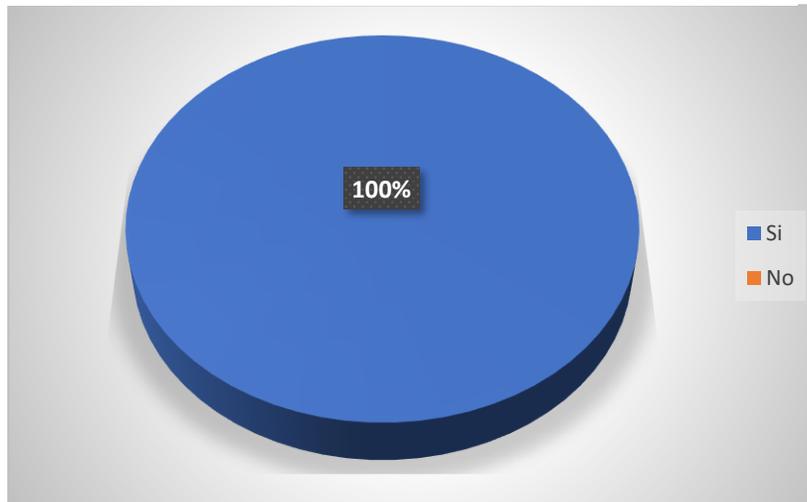
El 50% de los encuestados están “totalmente de acuerdo” con la afirmación, mientras que el 50% restante está “algo de acuerdo” con la empresa al uso de las no conformidades del producto final para mejorarlos.

**Interpretación**

Existe un equilibrio entre las dos opiniones entre los empleados, el que estén de acuerdo con la afirmación que la entidad usa los fallos o reclamos del producto final para mejorar los procesos de producción.

**14. ¿Considera usted que los directivos de la Hilandería toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones que realizan el personal, los clientes y los proveedores para mejorar las actividades y procesos internos?**

**Figura 19.** *Sugerencias y recomendaciones*



**Nota:** Elaborado por autores

### **Análisis**

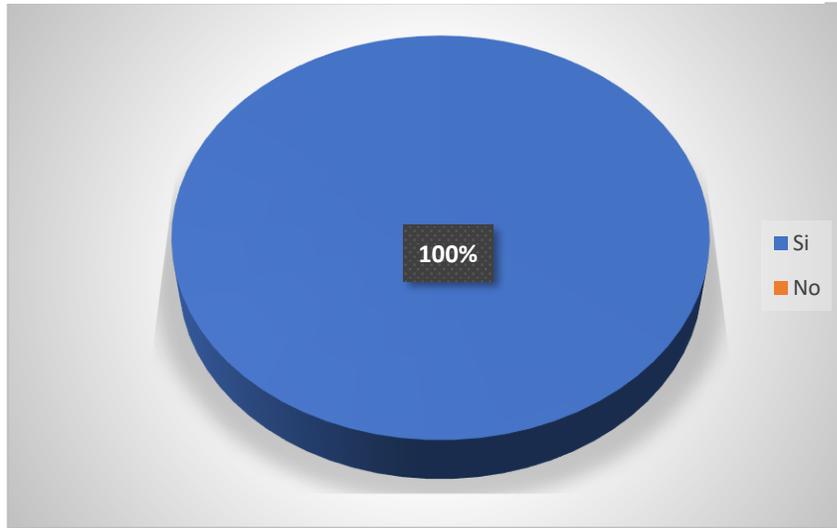
El 100% de los empleados están de acuerdo con la afirmación, de que los directivos si toman en cuentas sus sugerencias y las de los clientes para mejorar su producto final.

### **Interpretación**

Lo cual da a conocer que los empleados están conformes con la forma en que los directivos de la empresa toman en cuenta sus sugerencias y recomendaciones, siempre y cuando estos sean insistidos por parte de los colaboradores.

15. ¿Conoce usted si la empresa toma acciones inmediatas para corregir errores o inconformidades detectadas en el producto que se está elaborando?

**Figura 20.** *Toma de decisiones*



**Nota:** Elaborado por autores

### **Análisis**

El 100% de los encuestados afirma que la empresa toma acciones inmediatas para corregir los errores e inconformidades que se detecten en el producto que se esté laborando.

### **Interpretación**

Todos los empleados de la empresa dan a conocer que si toman acciones para corregir los errores e inconformidades que se detecte durante la producción del producto.

#### ***4.1.3. Discusión de Resultados***

En base a la investigación efectuada y a los datos recopilados a través de la entrevista, encuestas y observación realizada al coordinador y los empleados de la empresa Hilandería Intercomunal Salinas, obtenemos que el mismo coordinador y los empleados son conscientes de la necesidad de un manual de gestión de calidad, dentro de las áreas de producción, siendo esto un problema interno de la empresa por la falta de planificación, capacitación, experiencia y conocimientos. El objetivo de diseñar un manual de gestión de calidad para mejorar el producto final y así poder evitar reprocesos, y productos en stock, esto se suscita porque no cuenta con maquinaria de primera mano, y están sujetos a diferentes cambios, con el manual ayudará a agilizar los procedimientos ya que estos procesos estarán estandarizados así obteniendo un mayor control y eficiencia, una como la correcta toma de decisiones y la mejora continua entre las áreas de producción, con el fin de mejorar el producto final y la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, en base a la investigación realizando se da cumplimiento al objetivo general el diseñar de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 y su impacto en el producto final, siendo una herramienta que ayude a gestionar y facilite las actividades de las áreas de producción.

## 4.2. Análisis FODA

**Tabla 3. Matriz de prioridades**

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso con la calidad</li><li>• Comunicación efectiva</li><li>• Toma de decisiones basadas en datos</li><li>• Enfoque en la mejora continua</li><li>• Cultura de responsabilidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financiamiento de maquinaria innovadora</li><li>• Centro de capacitación de personal</li><li>• Cercanía de la materia prima</li><li>• Apertura de nicho de ventas</li><li>• Apertura de tiendas y marketing online</li></ul>
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de un sistema de calidad formal</li><li>• Maquinaria de segunda mano</li><li>• Falta de un plan de capacitación al personal</li><li>• Falta de planificación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Competencia en el mercado</li><li>• Cambios en las preferencias de los consumidores</li><li>• Aumento de los costos de producción</li><li>• Cambios en las regulaciones ambientales y comerciales.</li></ul>

**Nota:** Elaborado por autores

### 4.2.1. Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades

La Matriz de correlación permitirá crear relaciones entre factores interno y externos para priorizar los eventos o tendencias más significativos que ayude a contribuir el logro de los objetivos de Hilandería Intercomunal Salinas.

- ✓ Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad = 5
- ✓ Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad = 1
- ✓ Si la fortaleza y la oportunidad tienen media relación = 3

**Tabla 4. Matriz de correlación (Fortaleza y Oportunidades)**

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; width: 20px; height: 20px; text-align: center; line-height: 20px;">F</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; width: 20px; height: 20px; text-align: center; line-height: 20px;">O</div>	<b>F1 Compromiso con la calidad</b>	<b>F2 Comunicación efectiva</b>	<b>F3 Toma de decisiones basadas en datos</b>	<b>F4 Enfoque en la mejora continua</b>	<b>F5 Cultura de responsabilidad</b>	<b>TOTAL</b>
<b>O 1 Financiamiento de maquinaria innovadora</b>	5	3	5	5	3	21
<b>O 2 Centro de capacitación de personal</b>	5	5	3	5	5	23
<b>O 3 Cercanía de la materia prima</b>	3	1	5	3	1	13
<b>O 4 Apertura de nicho de ventas</b>	3	5	5	5	3	21
<b>O 5 Tienda y marketing online</b>	1	5	3	1	1	11
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>89 <math>\Sigma</math></b>

**Nota:** Elaborado por autores

#### **4.2.2. Matriz de correlación de Debilidades y Amenazas**

La matriz de correlación permitirá crear relaciones entre factores interno y externos para priorizar los eventos o tendencias más significativos que ayuden a contribuir el logro de los objetivos de la Hilandería Intercomunal Salinas.

- ✓ Si la debilidad tiene relación con la amenaza = 5
- ✓ Si la debilidad no tiene relación con la amenaza = 1
- ✓ Si la debilidad y la oportunidad tiene mediana relación = 3

**Tabla 5. Matriz de correlación (Debilidades y Amenazas)**

<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">D</div> <div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px;">A</div>	<b>D1</b> <b>Falta de un sistema de calidad formal</b>	<b>D2</b> <b>Maquinaria de segunda mano</b>	<b>D3</b> <b>Falta de un plan de capacitación al personal</b>	<b>D4</b> <b>Falta de planificación</b>	<b>TOTAL</b>
<b>A1</b> <b>Competencia en el mercado</b>	5	5	1	3	14
<b>A2</b> <b>Cambios en las preferencias de los consumidores</b>	5	3	3	5	16
<b>A3</b> <b>Aumento de los costos de producción</b>	3	5	5	5	18
<b>A4</b> <b>Cambios en las regulaciones ambientales y comerciales</b>	1	3	5	3	12
<b>Total</b>	14	16	14	16	60 $\Sigma$

Nota: Elaborado por autores

### 4.2.3. Matriz Priorizada FODA

Esta matriz presenta un resumen de los principales factores, tanto interno como externos, Fortalezas y Oportunidades que ayudan al desenvolvimiento de la Hilandería Intercomunal Salinas, así como las Debilidades y Amenazas que dificultan las actividades

**Tabla 6.** Matriz Priorizada FODA

<b>CÓDIGO</b>	<b>VARIABLE</b>
<b>FORTALEZAS</b>	
F3	Toma de decisiones basadas en datos
F4	Enfoque en la mejora continua
F2	Comunicación efectiva
F1	Compromiso con la calidad
F5	Cultura de responsabilidad
<b>DEBILIDADES</b>	
D4	Falta de planificación
D2	Maquinaria de segunda mano
D3	Falta de un plan de capacitación al personal
D1	Falta de un sistema de calidad formal
<b>OPORTUNIDADES</b>	
O2	Centro de capacitación de personal
O4	Apertura de nicho de ventas
O1	Financiamiento de maquinaria innovadora
O3	Cercanía de la materia prima
O5	Tienda y marketing online
<b>AMENAZAS</b>	
A3	Aumento de los costos de producción
A2	Cambios en las preferencias de los consumidores
A1	Competencia en el mercado
A4	Cambios en las regulaciones ambientales y comerciales

**Nota:** Elaborado por autores

#### 4.2.4. Perfil estratégico

Tabla 7. Perfil estratégico interno

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
CÓDIGO		1	2	3	4	5
D4	Falta de planificación	•				
D2	Maquinaria de segunda mano	•				
D3	Falta de un plan de capacitación al personal		•			
D1	Falta de un sistema de calidad formal	•				
F3	Toma de decisiones basadas en datos			•		
F4	Enfoque en la mejora continua				•	
F2	Comunicación efectiva			•		
F1	Compromiso con la calidad				•	
F5	Cultura de responsabilidad					•
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>33.33%</b>	<b>11.11%</b>	<b>22.22%</b>	<b>22.22%</b>	<b>11.11%</b>

Nota: Elaborado por autores

#### 4.2.4.1. Perfil Estratégico

**Tabla 8. Perfil Estratégico Externo**

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
CÓDIGO		1	2	3	4	5
A3	Aumento de los costos de producción		•			
A2	Cambios en las preferencias de los consumidores	•				
A1	Competencia en el mercado		•			
A4	Cambios en las regulaciones ambientales y comerciales		•			
O2	Centro de capacitación de personal				•	
O4	Apertura de nicho de ventas					•
O1	Financiamiento de maquinaria innovadora				•	
O3	Cercanía de la materia prima			•		
O5	Tienda y marketing online					•
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>11.11%</b>	<b>33.33%</b>	<b>11.11%</b>	<b>22.22%</b>	<b>22.22%</b>

**Nota:** Elaborado por autores

#### **4.2.5. Matriz de medios Internos y Externos**

Para la evaluación del desenvolvimiento de la empresa, la ponderación será la siguiente: cada factor tendrá una ponderación, la misma que fluctúa entre 0 y 1, por lo que la suma será igual a 1.

1. Debilidad grave o muy importante
2. Debilidad menor
3. Equilibrio
4. Fortaleza menor
5. Fortaleza importante

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. A continuación, se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores.

**Tabla 9. Matriz de medios internos**

N.º	FACTORES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERACIÓN
<b>FORTALEZAS</b>				
1	Toma de decisiones basadas en datos	0,12	3	0,36
2	Enfoque en la mejora continua	0,10	4	0,40
3	Comunicación efectiva	0,10	3	0,30
4	Compromiso con la calidad	0,12	4	0,48
5	Cultura de responsabilidad	0,12	5	0,60
<b>DEBILIDADES</b>				
6	Falta de planificación	0,12	1	0,12
7	Maquinaria de segunda mano	0,12	1	0,12
8	Falta de un plan de capacitación al personal	0,12	2	0,24
9	Falta de un sistema de calidad formal	0,11	1	0,11
<b>Total <math>\Sigma</math></b>		1		<b>2,58</b>

**Nota:** Elaborado por autores

### **Análisis**

Con base al resultado obtenido de 2,58, podemos identificar que la Empresa Hilandería Intercomunal Salinas, se encuentra estable, es una entidad que no tiene inconvenientes relevantes y se encuentra manejándose de una manera precisa, conforme pase el tiempo y cumpla sus metas podrá superar estándares de hoy y lograr la excelencia.

**Tabla 10. Matriz de medios externos**

N.º	FACTORES CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERACIÓN
<b>OPORTUNIDADES</b>				
1	Centro de capacitación de personal	0,10	4	0,40
2	Apertura de nicho de ventas	0,12	5	0,60
3	Financiamiento de maquinaria innovadora	0,12	4	0,48
4	Cercanía de la materia prima	0,11	3	0,33
5	Tienda y marketing online	0,10	5	0,50
<b>AMENAZAS</b>				
6	Aumento de los costos de producción	0,11	2	0,22
7	Cambios en las preferencias de los consumidores	0,12	1	0,12
8	Competencia en el mercado	0,12	2	0,24
9	Cambios en las regulaciones ambientales y comerciales	0,10	2	0,20
<b>Total <math>\Sigma</math></b>		1		3,09

**Nota:** Elaborado por autores

### **Análisis**

Con resultado obtenido de 3,09 se puede interpretar que, en la Empresa Hilandería Intercomunal Salinas, existen más oportunidades que amenazas. Lo que significa que cuenta con la posibilidad de cumplir sus objetivos y crecer en el mercado.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015, Y SU IMPACTO EN EL PRODUCTO FINAL, DE LA EMPRESA HILANDERÍA INTERCOMUNAL SALINAS, PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

---

2024

# Manual de Calidad

Hilandería  
Intercomunal  
Salinas

Norma ISO  
9001:2015



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>

## ÍNDICE

1.	OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	84
2.	REFERENCIAS NORMATIVAS .....	84
3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	85
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	87
4.1.1.	Conocimiento de la organización y de su contexto .....	87
4.1.1.1.	Información de la organización .....	87
4.1.1.2.	Organigrama estructural .....	89
4.1.1.3.	Análisis FODA .....	90
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ...	91
4.3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad .....	93
4.4.	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	93
5.	LIDERAZGO .....	95
5.1.	Liderazgo y Compromiso .....	95
5.2.	Enfoque al cliente .....	95
5.3.	Política.....	95
5.3.1.	Políticas de calidad empresarial (HIS).....	95
5.3.2.	Comunicación de la política de la calidad.....	96
5.4.	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	97
6.	Planificación.....	97
6.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	97

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>

- 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos ..... 97
- 6.3. Planificación de Cambios ..... 98
- 7. APOYO ..... 99
  - 7.1. Recursos ..... 99
    - 7.1.1. Generalidades ..... 99
    - 7.1.3. Infraestructura ..... 100
  - 7.3. Toma de Conciencia ..... 102
  - 7.4. Comunicación ..... 102
  - 7.5. Información Documentada ..... 103
    - 7.5.1. Generalidades ..... 103
    - 7.5.2. Creación y actualización ..... 103
    - 7.5.3. Control de la información documentada ..... 103
- 8. OPERACIÓN ..... 104
  - 8.1. Planificación y control operacional ..... 104
  - 8.2. Requisitos para los productos y servicios ..... 105
    - 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios ..... 105
    - 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios ..... 106
    - 8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios ..... 106
  - 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios ..... 106
    - 8.3.1. Generalidades ..... 106

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>

8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo .....	107
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo.....	107
8.3.5.	Salidas del diseño y desarrollo.....	108
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo .....	108
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 108	
8.4.1.	Generalidades .....	108
8.4.2.	Tipo y alcance del control .....	108
8.4.3.	Información para los proveedores externos .....	109
8.5.	Producción y provisión del servicio.....	109
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio.....	109
8.5.2.	Identificación y trazabilidad.....	110
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos .....	110
8.5.4.	Preservación .....	111
8.5.5.	Control de los cambios.....	111
8.6.	Liberación de los productos y servicios .....	111
8.7.	Control de las salidas no conformes.....	111
9.	Evaluación del desempeño.....	112
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	112
9.1.1.	Generalidades .....	112

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 4 de 37</b>

9.1.2. Satisfacción del cliente..... 112

9.1.3. Análisis y evaluación ..... 112

9.2. Auditoría interna..... 113

9.3. Revisión por la dirección..... 114

    9.3.1. Generalidades ..... 114

    9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección ..... 114

    9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección..... 115

10. Mejora ..... 115

    10.1. Generalidades..... 115

    10.2. No conformidad y acción correctiva..... 115

    10.3. Mejora continua ..... 116

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 5 de 37</b>

## **1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

El presente manual de gestión de calidad tiene por objetivo determinar los requisitos a cumplir por parte de la empresa “Hilandería Intercomunal Salinas”

- Comprender la composición del liderazgo, organización y compromiso, planificación de los cambios, acciones para abordar los riesgos, la asignación de los recursos y demás instrumentos que han definido en busca de la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de todos los procesos.
- Satisfacer las necesidades del cliente a través de la aplicación del sistema, incluidos los procesos para la mejora del producto final y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentos aplicables.

## **2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

El manual de calidad desarrollado para la empresa “Hilandería Intercomunal Salinas” está basado en las siguientes normativas:

- La norma UNE-EN 9001:2015 *Sistemas de gestión de calidad – Requisitos.*
- La norma UNE-EN 9001:2015 *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.*
- La norma NTE INEN 2888 *Textiles, Descripción y designación de los Hilos.*

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 6 de 37</b>

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que controla y administra una organización en su nivel más alto.
- **Acción Correctiva:** Actividades que realiza para quitar una, no conformidad y prevenir que vuelva a suceder.
- **Aseguramiento de la calidad:** Fragmento de la gestión de calidad destinada a conceder en que se cumplirá los requisitos de calidad.
- **Calidad:** Nivel en el que un grupo de características propias de un objeto cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Persona u organización que recibe un producto o servicio requerido por él.
- **Competencia:** Habilidad para aplicar los conocimientos adquiridos con el objetivo de alcanzar resultados establecidos.
- **Conformidad:** Cumplimiento de alguna característica o requisito.
- **Contexto de la Organización:** Referente a aspectos internos y externos que puede causar algún efecto en el desarrollo de los objetivos de la organización.
- **Documento:** Información contenido sobre algún medio.
- **Eficiencia:** Relación existente entre el resultado obtenido y los recursos usados.
- **Eficacia:** Nivel en el que se efectúa las actividades planeadas y se logra los resultados deseados.
- **Gestión de calidad:** Actividades ordenadas con el fin de guiar y vigilar una organización con respecto a la calidad.
- **Información Documentada:** Datos que la organización debe mantener y controlar.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 7 de 37</b>

- **Manual de la calidad:** Documento donde se especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización con base a la Norma ISO 9001:2015.
- **Mejora continua:** Actividades con ciclo frecuente para perfeccionar el desempeño.
- **No Conformidad:** No cumplimiento de un requisito.
- **Organización:** Persona o conjunto de personas con responsabilidades para alcanzar objetivos previstos.
- **Proveedor:** Organización que suministra un producto o servicio.
- **Proceso:** Grupo de actividades interrelacionadas que utiliza entradas para entregar resultados planificados.
- **Procedimiento:** Actividades determinadas para llevar a cabo un proceso.
- **Producto:** Elemento obtenido como resultado del proceso, producto de la entidad.
- **Parte Interesada:** Persona u organización a quien afecta de forma directa las decisiones tomadas por la empresa.
- **Requisitos:** Expectativa establecida, por lo general obligatoria.
- **Sistema de Gestión:** Elementos de una organización que interactúan entre sí, con el fin de determinar políticas, y procesos para alcanzar los objetivos previstos.
- **Servicio:** Salida de la organización mediante la interacción llevada a cabo entre la organización y el cliente.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 8 de 37</b>

#### **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

##### **4.1.1. Conocimiento de la organización y de su contexto**

###### ***4.1.1.1. Información de la organización***

- **Nombre de la empresa:** Hilandería Intercomunal Salinas, perteneciente a la FUNDACIÓN UNIÓN DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS DE SALINAS FUNORSAL.
- **Coordinador:** Ing. Alejandro Ruíz
- **RUC:** 0290041708001
- **Actividad Económica:** Se dedica a la elaboración de hilo, procesa lana de ovejas y llama y la transforma en hilo de calidad.
- **Inicio de Actividades:** Desde 1987
- **Ubicación:** Bolívar/ Guaranda / Salinas/ Mirador y Tibospungo

#### **Misión**

H.I.S empresa dedicada a la fabricación y distribución de hilados, con la predisposición de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, brindando siempre buena calidad, un servicio de excelencia, cumpliendo con estándares de la Norma ISO 9001:2015 en la elaboración de nuestros productos, orientado hacia una mejora continua y al crecimiento de la entidad.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 9 de 37</b>

### **Visión**

Ser líderes en el mercado nacional, empresa reconocida por su innovación, con proyección internacional, comprometidos con la mejora continua; así como por la constante innovación de productos de buena calidad desarrollados en un excelente ambiente laboral.

### **Valores empresariales**

Nuestra organización sustenta su accionar en función de los siguientes valores:

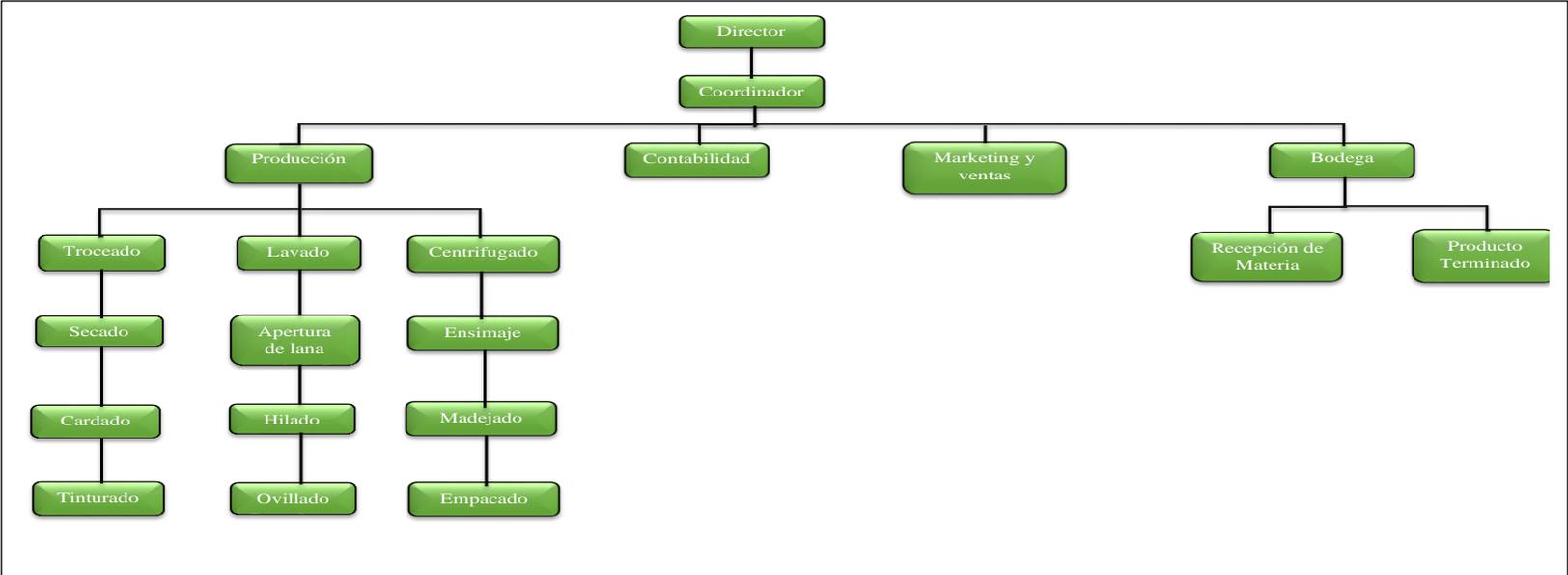
- Disciplina
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso
- Honestidad

Fomentando la ética profesional

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>

**4.1.1.2. Organigrama estructural**

*Organigrama H.I.S*



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 12 de 37</b>

#### 4.1.1.3. Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la calidad</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Toma de decisiones basadas en datos</li> <li>• Enfoque en la mejora continua</li> <li>• Cultura de responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamiento de Maquinaria innovadora</li> <li>• Centro de capacitación de personal</li> <li>• Cercanía de la materia prima</li> <li>• Aperturas de nichos de venta</li> <li>• Tienda y marketing online</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de un sistema de calidad formal</li> <li>• Maquinaria de segunda mano</li> <li>• Falta de un plan de capacitación al personal</li> <li>• Falta de planificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia en el mercado</li> <li>• Cambios en las preferencias de los consumidores</li> <li>• Aumento de los costos de producción</li> <li>• Cambios en las regulaciones ambientales y comerciales.</li> </ul>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 11 de 37</b>

#### 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Hilandería Intercomunal Salinas, con la finalidad de satisfacer la necesidad de servicios que satisfagan los requisitos del cliente, identifica las partes interesadas del SGC y cuáles son las necesidades, así como los legales y reglamentarios aplicables.

<b>Parte interesada</b>	<b>Descripción</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Cliente</b>	Persona u Organización ya sea del sector público o privado que requiera los productos elaborados por la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear nuevos diseños y mejorando la calidad del producto en el proceso.</li> <li>• Cumplir con los plazos de entrega pactados con el cliente.</li> <li>• Realizar productos que tengan precios competitivos dentro del mercado.</li> </ul>	Se deberá atender en lo posible cumplir con las expectativas del cliente, ya que esto ayudará a la atracción de nuevos clientes.
<b>Proveedor</b>	Son los encargados de suministrar la materia prima e insumos necesarios para la producción de hilos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministro de materia prima</li> <li>• Cumplimiento de pagos dentro de la fecha establecida.</li> <li>• Especificaciones claras con relación a la materia prima solicitada.</li> </ul>	Mantener un buen control de la materia prima y de los insumos enviados por los proveedores, la clasificación ayudará a que la calidad del producto final sea la adecuada y logre satisfacer las expectativas del cliente.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 13 de 37</b>

<b>Parte interesada</b>	<b>Descripción</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Coordinador y Director</b>	Son las partes más altas de la empresa, quienes son los encargados de tomar las mejores decisiones en el bienestar de la entidad, administrar con liderazgo por el bienestar de todos los que la conforman.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posicionamiento de la organización de la marca dentro del mercado nacional.</li> <li>• Crecimiento de la empresa.</li> </ul>	Guiar con liderazgo y responsabilidad la entidad cumpliendo los objetivos planteados.
<b>Trabajadores</b>	Personal a cargo de los procesos productivos y administrativos de la organización, su objetivo es la producción de hilos con lana de oveja y alpaca de alta calidad, por cual el personal debe contar con la capacitación adecuada para poder realizar le manera óptima su trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral óptimo para que puedan realizar sus actividades.</li> <li>• Mejorar sus conocimientos a través de capacitaciones.</li> <li>• Estabilidad laboral, remuneración justa y todos los beneficios que la ley otorgue.</li> </ul>	Lograr satisfacer las necesidades del personal que conforman la organización ayudará a que estén más comprometidos con la empresa.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 14 de 37</b>

#### **4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad**

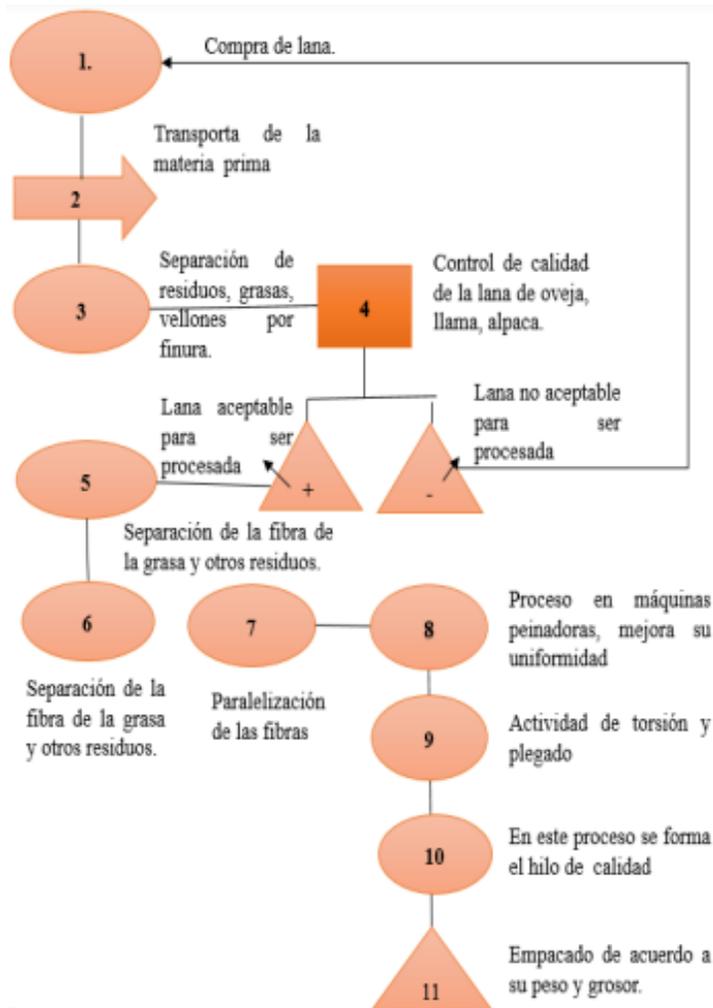
El sistema de gestión de calidad de la Empresa Hilandería Intercomunal Salinas, es de aplicación y eficacia a los procesos de producción, administrativo y de herramienta de ayuda existente en la entidad, cumpliendo con los requerimientos del cliente, aplicando la normativa tomando en cuenta las necesidades de las partes interesadas de la empresa.

#### **4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

La Empresa Hilandería Intercomunal Salinas en la búsqueda de la mejora continua de sus procesos, con la finalidad de lograr la mayor satisfacción del cliente, ha establecido un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, el cual ayuda a la entidad a identificar y registrar de manera adecuada sus procesos e interacciones. La siguiente tabla muestra un organizador gráfico de procesos de producción de la entidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 15 de 37</b>

*Proceso de producción de la Hilandería Intercomunal Salinas*



**Nota:** Tomado del proyecto de investigación con el tema “Diseño de un modelo de gestión de calidad en la empresa FUNORSAL de la provincia Bolívar” (Quinaloa & Caisa, 2018) Página 97.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 16 de 37</b>

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1. Liderazgo y Compromiso**

La alta dirección de la Hilandería Intercomunal Salinas se compromete a preservar y mejorar de manera constante la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante las siguientes acciones:

- Garantizar una comunicación adecuada en toda la organización acerca de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y del mercado.
- Establecer políticas de calidad junto con los correspondientes objetivos de calidad.
- Realizar revisiones periódicas tanto al sistema como a los procesos implementados.
- Proporcionar los recursos necesarios para cumplir con la política y los compromisos establecidos.

### **5.2. Enfoque al cliente**

La alta dirección de Hilandería Intercomunal Salinas se orienta hacia la consecución de la satisfacción del cliente, buscando lograr dicho objetivo mediante el cumplimiento integral de sus necesidades y expectativas, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios correspondientes.

### **5.3. Política**

#### **5.3.1. Políticas de calidad empresarial (HIS)**

La Hilandería Intercomunal Salinas tiene como políticas de calidad la elaboración y distribución de hilos de excelente calidad en base a la norma y al manual de calidad, cumpliendo con las expectativas y exigencias de los clientes y del mercado, asegurando el éxito de la entidad tanto como a corto y largo plazo.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 17 de 37</b>

Entonces, por todo lo descrito antes, se describe los siguientes principios a cumplir:

- La calidad será un objetivo común en todas las áreas de la empresa.
- La excelencia del producto final entregado al cliente se deriva de las acciones planificadas y sistemáticas de prevención, detección, corrección y mejora continua, que se llevan a cabo a lo largo de todos los procesos de fabricación, siempre siguiendo rigurosamente las directrices establecidas.
- Al implementar la presente política, se requiere la participación de la totalidad del personal que conforma la organización. En virtud de ello, la dirección de la empresa valora la importancia de la motivación y la capacitación en aras de asegurar la calidad del producto.
- La hilandería tiene como prioridad cumplir con los requerimientos de los clientes gracias a una gestión eficiente, también busca adaptarse a las necesidades de los mismos. A su vez mantenerlos informados sobre todas las novedades y ofertas que tiene la entidad.

### **5.3.2. *Comunicación de la política de la calidad***

La política de la calidad es aplicada en la Hilandería Intercomunal Salinas y se comunicará mediante una reunión entre todo el personal que conforma la entidad, también será expuesta en el tablón de anuncios, cabe recalcar que también será documentada en el presente manual de calidad.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 18 de 37</b>

#### **5.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La dirección de la Hilandería Intercomunal Salinas se han definido los roles, responsabilidades, la autoridad y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en el sistema de gestión de la calidad, con el fin de cumplir con los requisitos dados por la norma ISO 9001:2015, esto se realiza con el fin de cumplir con lo estipulado en la norma y mantener el enfoque hacia el cliente.

### **6. Planificación**

#### **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

La Hilandería Intercomunal Salinas, tomando en cuenta la comprensión de la organización, el contexto y las necesidades, las expectativas de las partes interesadas, en las cuales se determinó riesgos y oportunidades para lograr la mejora y tratar de aumentar efectos deseables y asegurara el sistema de gestión de la calidad.

Las acciones abordadas fueron planteadas para evitar riesgos o asumirlos en el caso de perseguir oportunidades, además de seguir y eliminar fuentes de riesgos, por lo tanto para las oportunidades se busca el acercamiento a nuevos clientes, lograr establecer convenios y el análisis de nuevas posibilidades con el objetivo de abordar las necesidades de la organización, así como las de sus clientes.

#### **6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

Los objetivos permiten a la organización fijarse en una meta, mismos que deben estar acorde a la política de calidad, los cuales debe ser medibles y establecer un tiempo a

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 19 de 37</b>

lograrlos. HIS, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se han trazado los siguientes objetivos:

- Mejorar los procesos de producción de hilos con el fin de lograr un producto de calidad enfocado a la necesidad del cliente.
- Promover la mejora continua en la Empresa para alcanzar el 100% de los requisitos de norma ISO 9001:2015.
- Elevar las capacidades laborales de los trabajadores que integran la entidad programando capacitaciones continuas.
- Brindar a los clientes productos que logren satisfacer sus necesidades y supere las expectativas de los mismos.

### **6.3. Planificación de Cambios**

La empresa Hilandería Intercomunal Salinas, según la revisión respectiva del Sistema de calidad y las herramientas de planificación son:

- Identificar los eventos que conforman los riesgos para alcanzar objetivos de calidad propuestos,
- La materia prima debe estar en cada área de trabajo con puntualidad.
- Planificar los horarios de entrega en cada pedido para evitar contratiempos

El procedimiento del cambio de identifica con el código: SGC-HIS-P-GC-01.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 20 de 37</b>

## **7. APOYO**

### **7.1. Recursos**

#### **7.1.1. Generalidades**

Los altos directivos de la Hilandería Intercomunal Salinas con el fin de mejorar continuamente proporcionan los recursos necesarios, los cuales son los recursos humanos, ambiente laboral, la infraestructura y monitoreo, para lograr el desarrollar e implementar los requisitos que disponga la norma ISO 9001:2015.

#### **7.1.2. Personas**

El personal que forma parte de la empresa, son seleccionados por la directiva, buscando personal que posean las habilidades y conocimiento necesario para desarrollar las actividades que se les estipule, mismo que mantiene responsabilidades definidas en el sistema de gestión de calidad debe ser considerado competente tomando el punto de vista de la experiencia, habilidades prácticas.

Por lo cual la dirección, asegura que sus empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyan al alcance de los objetivos de la calidad.

El procedimiento esta descrito en el documento SGC-HIS-P-SP-01.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 21 de 37</b>

### **7.1.3. Infraestructura**

La infraestructura o espacio físico con el que cuenta la Hilandería Intercomunal Salinas, quien ofrece los servicios de producción de hilos, son propios ya que funcionan en el mismo lugar de residencia, las mismas que son adecuadas para la realización tanto de las actividades operativas como administrativas. Dentro del sector operativo la empresa cuenta con máquinas y herramientas que reciben mantenimiento para una óptima rendición en el trabajo.

### **7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos**

Son responsables la gerencia de que el ambiente sea acto en donde se desarrollan los procesos de producción y administrativos de la entidad se encuentren libres de componentes, físicos y psicológicos, las relaciones interpersonales que consigan afectar el desempeño de los empleados.

Por ende, la empresa es quien acondiciona el ambiente para las operaciones de los procesos con una adecuada iluminación, humedad, circulación de aire y reducción de riesgos, considerando siempre precautelar que el talento humano no padezca la discriminación, el síndrome de agotamiento y asegurar de que gocen de un ambiente tranquilo y libre de conflicto.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 22 de 37</b>

### **7.1.5. Recursos de seguimiento y medición**

#### **7.1.5.1. Generalidades**

La empresa asegura la veracidad de los resultados de los procesos de producción de hilos mediante la generación de procedimientos de control de calidad, seguimiento y medición de las variables del producto; mismos que se toman en cuenta acciones correctivas y el registro de información documentada para asegurar el asentimiento en el caso de no alcanzar los resultados planificados.

#### **7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones**

Los directivos de la empresa HIS generan gran confianza en la producción y la validación en los equipos, aplicando la trazabilidad a sus productos, es decir, existe seguimiento del producto en cuestión a lo largo de todo el proceso de producción. Con el fin de controlar las no conformidades que pueden presentarse para la entidad o clientes.

Visualizar el documento con el código: SGC-HIS-R-RMP-01.

#### **7.1.6. Conocimiento de la organización**

Dentro de la empresa HIS establece los conocimientos necesarios para la operación de sus distintos procesos, con la finalidad de lograr la conformidad de los productos y servicio; manteniendo y poniendo a disposición el conocimiento a la medida en que sea necesario, tomando en cuenta los cambios que se presentan dentro del mercado, debido a que las necesidades del cliente son cambiantes, planifican cronogramas de capacitación para los empleados con el fin de lograr cumplir las expectativas del cliente. Por lo cual se necesita.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 23 de 37</b>

capacitar al personal de la entidad para alcanzar los objetivos propuestos al implementar SGC.

Se da a conocer un registro de las capacitaciones que se puede visualizar en la información documentada con el código: SGC-HIS-R-CP-01.

### **7.2. Competencias**

La alta dirección de la entidad establece para sus competencias, personal con educación y formación o experiencias apropiadas en los distintos procesos que se esté manejando, además que para garantizar un buen desempeño dentro de la empresa capacitará al personal, reasignará a las personas empleadas, contratará o subcontratará persona competente, el procedimiento y registro de los documentos se pueden verificar con los códigos: SGC-HIS-P-SP-01 y SGC-HIS-R-CP-01.

### **7.3. Toma de Conciencia**

La alta directiva de la HIS asegura la toma de conciencia de los que conforman la entidad hacia el Sistema de Gestión de Calidad, en puntos muy relevantes como los objetivos de calidad, la política de calidad y su colaboración para ejecutarlo, considerando las actividades como un bien común para las partes interesadas o el futuro de la organización y no como un requisito a cumplir.

### **7.4. Comunicación**

Los directivos de la empresa Hilandería Intercomunal Salinas con el objetivo de comunicar lo concerniente al Sistema de Gestión de Calidad, determinan las comunicaciones internas y externas mediante una matriz de comunicaciones. Para garantizar la comunicación de los distintos miembros de la organización dispone de

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 24 de 37</b>

correo electrónico mismo que fue generado por la empresa, reuniones puntuales con el encargado de áreas.

## **7.5. Información Documentada**

### **7.5.1. Generalidades**

La información documentada del sistema de calidad de la empresa Hilandería Intercomunal Salinas incluye la información requerida por la norma ISO 9001:2015 y la necesaria para la eficacia de sus sistemas de gestión de calidad, tomando en cuenta el tamaño de la organización, actividades, procesos de producción y la complejidad de estos.

### **7.5.2. Creación y actualización**

La redacción del manual de gestión de calidad de la empresa HIS, está direccionado y comprendido entre los distintos requerimientos establecidos por la normativa.

La responsabilidad de la aprobación del manual y de todas sus actualizaciones recae sobre la gerente general, siempre y cuando este sea previamente revisado por el responsable de la gestión de calidad. Véase el procedimiento SGC-HIS-P-CCD-01.

### **7.5.3. Control de la información documentada**

Los altos directivos de la empresa de la Hilandería Intercomunal Salinas mantienen información documentada las cuales controla y verifica. Para el control de la información, controla los siguientes puntos.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 25 de 37</b>

- El control de cambios en la documentación por motivos de mejora continua y correcciones va estandarizado mediante versiones tituladas en orden numérico.
- No todo el personal tiene la libertad de visualizar los documentos de la entidad, ni tampoco el acceso a la información con el fin de alterarla o modificarla; los únicos que son autorizadas deben apegarse a la ley con el compromiso de no divulgación y cuidado de la información.

Véase el procedimiento y registro SGC-HIS-P-CCD-01 y SGC-HIS-R-IFD-01.

## **8. OPERACIÓN**

### **8.1. Planificación y control operacional**

Durante la planificación, implementación y control de los procesos en la Hilandería Intercomunal Salinas se tomó en cuenta los siguientes aspectos:

- Los objetivos relativos a la calidad del producto.
- La importante necesidad de establecer procesos, documentación, y garantizar los recursos e instalaciones específicas para el servicio.
- Las actividades necesarias de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, así como los criterios para la aceptación.
- La documentación requerida para brindar confianza en la conformidad de los procesos y del servicio resultante.

El protocolo para el control de la restante información documentada se detalla en los procedimientos y registros. SGC-HIS-P-SLP-01, SGC-HIS-P-LSMP-01, SGC-HIS-P-PHS-01, SGC-HIS-P-TIN-01, SGC-HIS-P-EDH-01, SGC-HIS-R-RMP-01, SGC-HIS-R-CPM-01, SGC-HIS-R-TMP-01.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 26 de 37</b>

## **8.2. Requisitos para los productos y servicios**

### **8.2.1. Comunicación con el cliente**

La hilandería intercomunal Salinas detalla en el procedimiento SGC-HIS-P-SNC-01 cómo se identifican e implementan las disposiciones para la comunicación con los clientes, abordando los siguientes aspectos:

- La difusión de información pertinente acerca de los productos y servicios.
- El manejo de consultas, contratos y pedidos, incluyendo cualquier modificación correspondiente.
- La obtención de retroalimentación por parte de los clientes en relación con los productos y servicios, abordando también las quejas.
- Establecimiento de requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando resulten pertinentes.

### **8.2.2. *Determinación de los requisitos para los productos y servicios***

Dentro del procedimiento SGC-HIS-P-EDH-01, se expone la metodología destinada a la identificación de los requisitos del cliente, abarcando los siguientes aspectos:

- Todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables relacionados con el producto.
- Aquellos requisitos no expresamente mencionados por el cliente, pero esenciales para el uso previsto o específico del producto.
- Los requisitos concernientes a la disponibilidad, entrega y respaldo del producto

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 27 de 37</b>

### ***8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios***

En el procedimiento SGC-HIS-P-EDH-01, se expone la metodología para revisar y registrar los requisitos del producto, asegurando:

- Se realiza una confirmación de los requisitos del cliente antes de proceder con su aceptación.
- Cualquier disparidad identificada entre los requisitos consignados en la orden o el contrato y aquellos previamente expresados es abordada y resuelta.
- La organización cuenta con la capacidad necesaria para satisfacer los requisitos establecidos para el producto.

### ***8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios***

En los procedimientos SGC-HIS-P-EDH-01 y SGC-HIS-P-GC-01, se proponen protocolo destinado a garantizar los cambios en los requisitos del producto. Este proceso implica la modificación correspondiente de la documentación pertinente y la notificación del personal pertinente respecto a los requisitos modificados.

## **8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

### ***8.3.1. Generalidades***

La Hilandería Intercomunal Salinas determina el procedimiento SGC-HIS-P-EDH-01, la implementación de nuevos productos en la organización, así como identificar el personal responsable, analizando los recursos disponibles y evaluando la viabilidad necesaria para asegurar el desarrollo exitoso del producto.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 28 de 37</b>

### ***8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo***

La hilandería intercomunal salinas determina actividades específicas destinadas a la planificación y desarrollo de nuevos productos o servicios, con el propósito de verificar el progreso del proceso y documentarlo mediante registros formales.

### ***8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo***

La Hilandería Intercomunal Salinas, en colaboración con el personal de producción, identifica las entradas del proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos. Este análisis toma en cuenta los requisitos del cliente, así como las normativas y reglamentaciones pertinentes en el ámbito textil.

El objetivo de esto es asegurar la mejora continua, integrando esta información en el procedimiento SGC-HIS-P-SNC-01.

### ***8.3.4. Controles del diseño y desarrollo***

La Hilandería Intercomunal Salinas implementa procedimientos de control mediante el registro SGC-HIS-R-CAC-01, que ayudan a supervisar el diseño y desarrollo. Esto garantiza la realización de revisiones destinadas a evaluar la competitividad de los resultados en concordancia con los requisitos especificados. Asimismo, se llevan a cabo actividades de validación con el objetivo de cumplir con los requisitos del cliente, considerando las acciones correctivas derivadas de las revisiones. Cabe destacar que se mantiene la documentación detallada de cada actividad realizada en este proceso.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 29 de 37</b>

### **8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo**

Las salidas correspondientes al proceso de diseño y desarrollo se definen como información documentada dentro del procedimiento respectivo, con la finalidad de compartir de manera formal las características y cualidades del nuevo producto. Este procedimiento se enmarca en dentro del procedimiento SGC-HIS-P-CCD-01.

### **8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo**

Durante la fase de diseño y desarrollo, se efectúan modificaciones en el producto o servicio con el propósito de generar uno nuevo. Estos cambios son debidamente registrados en la documentación SGC-HIS-R-FSC-01 con el objetivo de prevenir cualquier desviación con respecto a los requisitos establecidos para el nuevo producto o servicio.

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

### **8.4.1. Generalidades**

la Hilandería Intercomunal Salinas define el procedimiento SGC-HIS-P-GP-01, la metodología para el control de sus procesos de compra y asegurar que los productos adquiridos cumplen con todos los requisitos que se observa en el registro SGC-HIS-R-EPR-0.

#### **Tipo y alcance del control**

En el procedimiento SGC-HIS-P-GP-01, se establecen los documentos de compra con el objetivo de garantizar que la información presentada sea correspondiente al producto a ser adquirido. Esto abarca los requisitos para la aprobación o cualificación del producto, así como los procedimientos, procesos, equipamiento y recursos humanos pertinentes. Además, se asegura la conformidad con los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 30 de 37</b>

#### **8.4.2. Información para los proveedores externos**

En el procedimiento SGC-HIS-P-GP-01, la hilandería intercomunal Salinas establece de manera sistemática los criterios y registros relativos a la selección y evaluación de proveedores. Estos criterios se diseñan considerando la capacidad de los proveedores para suministrar servicios de conformidad con los requisitos especificados por la empresa.

En situaciones en las que el Cliente o la entidad proponga llevar a cabo actividades de verificación en los locales del proveedor, se requiere que se incluyan disposiciones detalladas en la información de compra. Dichas disposiciones deben abordar los requisitos necesarios para la verificación, así como el método que regirá la puesta en circulación del producto y servicio correspondientes.

### **8.5. Producción y provisión del servicio**

#### **8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio**

La “Hilandería Intercomunal Salinas” controla las operaciones de producción a través de:

- La disponibilidad de información documentada que especifique las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- La utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de producción y servicio.
- la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios para el control de los procesos y los criterios de aceptación para el producto.
- Uso del área adecuada para la ejecución de cada proceso.
- La implementación de acciones para prevenir los errores humanos

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 31 de 37</b>

- La implantación de procesos definidos para la liberación y entrega del producto.

Véase procedimientos SGC-HIS-P-SMP-01, SGC-HIS-P-LSMP-01, SGC-HIS-P-PHS-01, SGC-HIS-P-TIN.01 y SGC-HIS-P-EDH-01.

#### **8.5.2. Identificación y trazabilidad**

En los procedimientos SGC-HIS-P-SMP-01, SGC-HIS-P-LSMP-01, SGC-HIS-P-PHS-01, SGC-HIS-P-TIN.01 y SGC-HIS-P-EDH-01. se detalla la metodología para la adecuada identificación de los servicios mediante procesos operativos.

La Hilandería Intercomunal Salinas emplea registros específicos de recepción de materias primas e insumos para el proceso de elaboración de sus productos, con el propósito de identificar el estado del producto final y asegurar su conformidad con las expectativas del cliente. Estos registros son visualizados mediante el código SGC-HIS-R-RMP-01 y SGC-HIS-R-CPM-01 proporcionando una trazabilidad clara y sistemática.

#### **8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

La Hilandería Intercomunal Salinas asume la responsabilidad de salvaguardar y preservar los activos pertenecientes a su clientela. En virtud de ello, la empresa se compromete a llevar a cabo el procedimiento de identificación, verificación y protección de los productos. En casos de fallas o inconformidades, se procederá a mantener registros detallados con el fin de adoptar las acciones correctivas pertinentes. En lo que respecta a la información de los clientes, esta se encuentra almacenada de manera digital, requiriendo una clave secreta para acceder a la misma.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 32 de 37</b>

#### **8.5.4. Preservación**

Al finalizar la elaboración de los hilos se asegura la preservación del producto, se garantiza la preservación del producto ofrecido, así como de los elementos y herramientas empleados en su manufactura. Cabe destacar que los productos almacenados son debidamente identificados mediante placas informativas.

#### **8.5.5. Control de los cambios**

La Hilandería Intercomunal Salinas examina las posibles variaciones que pudieran acontecer en sus actividades de manufactura o administrativas, con el propósito de asegurar la observancia de los requisitos establecidos. Los cambios identificados, así como sus registros y modificaciones asociadas, son meticulosamente consignados en el procedimiento SGC-HIS-P-GC-01.

#### **8.6. Liberación de los productos y servicios**

La autorización para la liberación de productos y servicios no deberá efectuarse hasta que se hayan cumplido de manera satisfactoria las disposiciones planificadas, a menos que haya sido previamente aprobada por una autoridad pertinente y, en caso de ser necesario, por el cliente.

Revisar procedimientos SGC-HIS-P-SMP-01, SGC-HIS-P-LSMP-01, SGC-HIS-P-PHS-01, SGC-HIS-P-TIN.01 y SGC-HIS-P-EDH-01

#### **8.7. Control de las salidas no conformes**

Los productos que no cumplen con las especificaciones establecidas son rectificadas y posteriormente sometidos a una revisión adicional para validar su conformidad.

El procedimiento SGC-HIS-P-SNC-01 detalla la gestión de los productos no conformes una vez han sido entregados o han iniciado su uso. En dichas circunstancias, la hilandería implementa las medidas apropiadas con respecto a las implicaciones derivadas de la no conformidad.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 33 de 37</b>

## **9. Evaluación del desempeño**

### **9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1. Generalidades**

La Hilandería Intercomunal Salinas establece procesos de medición, seguimiento, análisis y evaluación con el objetivo de:

- Asegurar la conformidad con los requisitos del producto.
- verificar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Perseguir la mejora constante en la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

Además, la entidad deberá conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

#### **9.1.2. Satisfacción del cliente**

Dentro del procedimiento SGC-HIS-P-RAD-01, se expone la metodología empleada por la hilandería para llevar a cabo un seguimiento sistemático de la información relacionada con la satisfacción y/o insatisfacción del cliente. Este enfoque constituye una medida fundamental para evaluar el rendimiento del sistema de gestión de la calidad.

#### **9.1.3. Análisis y evaluación**

La Hilandería Intercomunal Salinas realiza un análisis y evaluación de datos adecuados con el objetivo de determinar el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, así como para identificar áreas específicas para mejoras.

Revisar el procedimiento SGC-HIS-R-RAD-01 para obtener Información,

Estos datos desempeñan un papel fundamental al proporcionar información detallada sobre:

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 34 de 37</b>

- La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes.
- La conformidad con los requisitos tanto del cliente como del producto.
- Las características de los procesos, productos y sus tendencias.

## **9.2. Auditoría interna**

Con el propósito de evaluar la conformidad del sistema de gestión de la calidad en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Adecuación a los requisitos internos de la organización.
- Implementación efectiva y mantenimiento actualizado del sistema.

La planificación del programa de auditorías recae en el responsable de Gestión de la Calidad, quien considera el estado y la importancia de las actividades y áreas sujetas a auditoría, así como los resultados de auditorías previas.

Este procedimiento contempla las responsabilidades y requisitos para la ejecución de auditorías, garantizando su independencia, registro de los resultados e informes a la dirección.

La Alta Dirección de la Hilandería Intercomunal Salinas asume la responsabilidad de adoptar acciones correctivas apropiadas ante deficiencias identificadas durante las auditorías.

Las actividades de seguimiento comprenden la verificación de la implementación de las acciones correctivas y la comunicación de los resultados de dicha verificación. Se establece la obligación de conservar información documentada como evidencia de la ejecución del programa de auditoría y los resultados obtenidos.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 35 de 37</b>

### **9.3. Revisión por la dirección**

#### **9.3.1. Generalidades**

La Alta Dirección de la Hilandería Intercomunal Salinas debe llevar a cabo revisiones sistemáticas y programadas del sistema de gestión de la calidad de la organización. Estas revisiones tienen como finalidad garantizar la pertinencia, adecuación, eficacia y alineación constante del sistema con la dirección estratégica de la organización.

Ver el procedimiento con el código SGC-HIS-P-RAD-01.

#### **9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección**

La planificación y ejecución de la revisión por parte de la Alta Dirección se encuentra alineada con los parámetros establecidos en SGC-HIS-R-RAD-01 y SGC-HIS-P-RAD-01 y considera los siguientes elementos:

- Resultados derivados de auditorías internas.
- Retroalimentación proporcionada por los clientes.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Seguimiento de las acciones derivadas de revisiones previas realizadas por la Alta Dirección.
- Evaluación de los resultados obtenidos a partir de procesos de mejora continua y análisis de oportunidades de mejora.
- Identificación y evaluación de cambios que puedan incidir en el sistema de gestión de la calidad.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 36 de 37</b>

### **9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección**

La revisión debe generar resultados que impulsen la implementación de acciones dirigidas a:

- Mejorar el sistema de gestión de la calidad y sus respectivos procesos.
- Perfeccionar el producto en relación con los requisitos del cliente.
- Identificar y abordar las necesidades de recursos pertinentes.

## **10. Mejora**

### **10.1. Generalidades**

La Hilandería Intercomunal Salinas implementa las acciones necesarias con el objetivo de cumplir con los requisitos del cliente y elevar la satisfacción de este, incluyendo mejorar el producto, corrección y reducción de efectos no deseados.

### **10.2. No conformidad y acción correctiva**

Dentro del marco del procedimiento SGC-HIS-P-SNC-01, se detalla el método para llevar a cabo acciones correctivas con el propósito de erradicar las causas de no conformidad, con la finalidad de prevenir su recurrencia.

Este procedimiento especifica los requisitos para:

- Identificar incidencias.
- Determinar las causas de la no conformidad.
- Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad,
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implementarlas.
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Evaluar la eficacia de las acciones correctivas implementadas.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>	<b>Revisión 1</b>
		<b>Página: 37 de 37</b>

### **10.3. Mejora continua**

En el procedimiento SGC-HIS-P-SNC-01, la Hilandería Intercomunal Salinas lleva a cabo la planificación y gestión de los procesos esenciales para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La entidad impulsa la mejora constante del sistema de gestión de la calidad a través de la aplicación de la política de calidad, la definición de objetivos de calidad, la evaluación de los resultados de auditorías, el análisis de datos, la implementación de acciones correctivas, el análisis de riesgos y oportunidades, así como la revisión por parte de la dirección.

**PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
NORMA ISO 9001:2015**



<b>N.º</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	
<b>1</b>	SGC-HIS-P-GC-01	Procedimiento De Gestión De Cambio	Procedimiento
<b>2</b>	SGC-HIS-P-CCD-01	Procedimiento Creación y Control de Información Documentada	Procedimiento
<b>3</b>	SGC-HIS-P-SP-01	Procedimiento de Selección de Personal	Procedimiento
<b>4</b>	SGC-HIS-P-GP-01	Procedimiento de Gestión de Proveedores	Procedimiento
<b>5</b>	SGC-HIS-P-SLP-01	Proceso de Selección de Materia Prima	Procedimiento
<b>6</b>	SGC-HIS-P-LSMP-01	Procedimiento de Lavado Y Secado de Materia Prima	Procedimiento
<b>7</b>	SGC-HIS-P-PHS-01	Procedimiento de procesado de hilo semielaborado	Procedimiento
<b>8</b>	SGC-HIS-P-TIN-01	Procedimiento del Proceso de Tinturado del Hilo	Procedimiento
<b>9</b>	SGC-HIS-P-EDH-01	Proceso de Empaque y Distribución del Hilo	Procedimiento
<b>10</b>	SGC-HIS-P-SNC-01	Procedimiento de Salidas No Conformes	Procedimiento
<b>11</b>	SGC-HIS-P-RAD-01	Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección	Procedimiento



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-GC-01 GESTIÓN DEL CAMBIO**

**HISTORIAL DE REVISIONES**

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
<b>1</b>	<b>20/03/2024</b>	<b>Implantación de ISO 9001:2015</b>

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA: 20/03/2024</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/8</b>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-GC- 01</b>
		<b>Página: 2 de 8</b>

### 1. Objetivo

Implementar la metodología adecuada para llevar a cabo una gestión efectiva de los cambios dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 2. Alcance

Este procedimiento se empleará para las modificaciones realizadas principalmente en el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 en la Hilandería Intercomunal Salinas.

### 3. Definiciones

**Control:** Proceso que verifica el rendimiento mediante su comparación con los estándares establecidos

**Documentación:** Proporciona la documentación necesaria con el propósito de informar a una persona acerca de un tema en el cual se llevará a cabo una colaboración.

**Gestión de cambio:** Metodología empleada para promover y lograr la implementación exitosa de los procesos.

**Modificación:** Transformar o cambiar algo cambiando alguna de sus características.

**Planificación:** Ejecutar el plan conforme se ha de realizar algo, comúnmente una actividad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-GC-01</b>
		<b>Página: 3 de 8</b>

#### 4. Responsabilidades

**Alta Dirección:** Delegado de asignar los recursos necesarios para ejecutar el procedimiento de gestión del cambio.

**Jefes de Área:** Comprenden a fondo el proceso y son los encargados de identificar y analizar los cambios que se pueden ejecutar en el proceso.

**Secretaria:** Se encarga de redactar los documentos, utilizando herramientas de apoyo.

#### 5. Referencia normativa

La norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

La norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos 6.3.

#### 6. Desarrollo

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO		
Encargado	Actividad	Descripción
Responsable del proceso	Establecer los posibles cambios	Registrar las potenciales modificaciones susceptibles de identificarse en el proceso de manufactura.
Responsable del proceso	Estudiar los posibles cambios	Se realiza un análisis de los motivos que impulsan las modificaciones propuestas, teniendo en cuenta los objetivos a alcanzar.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO

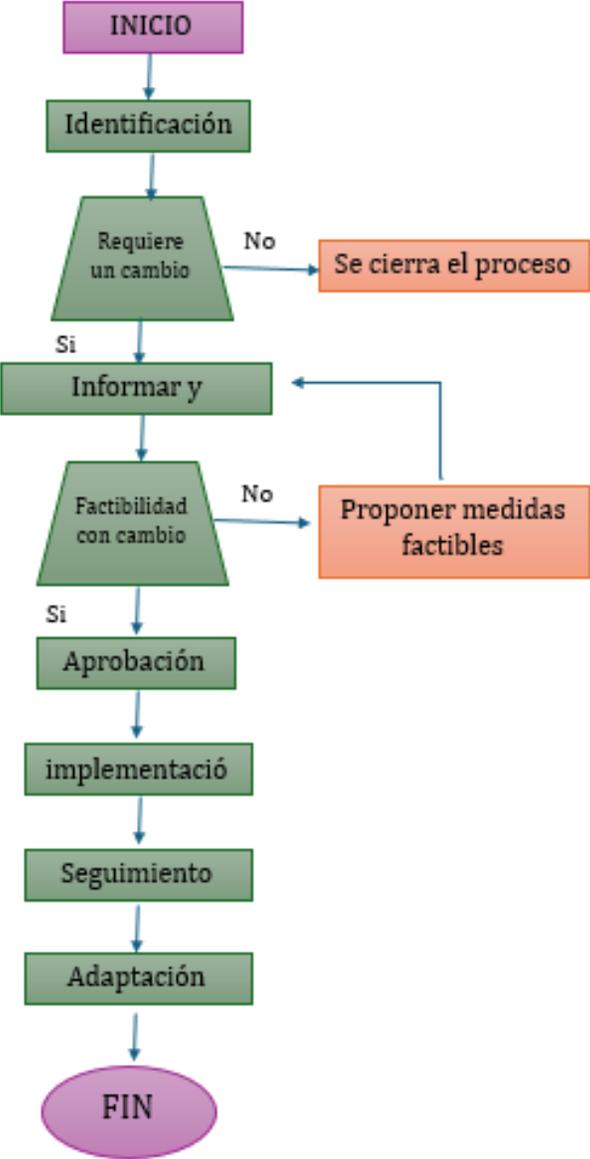
Código: **SGC-HIS-P-GC-01**

**Página: 4 de 8**

Alta Gerencia	Establecer los cambios finales	El análisis de las modificaciones determina los cambios definitivos, tomando en consideración los recursos disponibles por la organización, y se procede a preparar la solicitud de cambios.
Alta Gerencia	Aprobar los cambios	La alta gerencia examina los cambios finales y aprueban o no los mismos.
Jefe de Área	Planificar los cambios Establecidos	Una vez aprobados, los cambios se implementan sin alterar la dirección actual del Sistema de Gestión de la Calidad y considerando los recursos disponibles.
Jefe de Área	Implementar los Cambios	Ejecutar las acciones programadas para implementar los cambios planificados.
Alta Gerencia Jefe de Área	Efectuar el control de los cambios implementados	A través de la planificación, se llevan a cabo acciones de control con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	Código: SGC-HIS-P-GC-01
		Página: 5 de 8

**7. Flujograma**





<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-GC-01</b>
		<b>Página: 7 de 8</b>

**Formato De Solicitud De Cambio**

	<b>SISTEMA DE LA GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</b>		
	<b>Formato de Solicitud de Cambio</b>	<b>Codigo:</b>	<b>SGC-HIS-P-GC-01</b>
	<b>Fecha:</b>	<b>20/3/2024</b>	
<b>FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIO</b>			
Fecha de la solicitud:			
Numero de solicitud solicitud:			
Proceso/Requisito:			
Responsable:			
Descripcion del cambio:			
Justificacion del cambio:			
Evaluacion del cambio:			
Costo de inversion estimada en el cambio:			
Cambio Aprobado Por:			
ObSERVACIONES:			

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-GC-01</b>
		<b>Página: 8 de 8</b>

**Registro de Capacitaciones al Personal**

	<b>SISTEMA DE LA GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</b>				
	<b>Registro de Capacitaciones al Personal</b>	<b>Codigo:</b>	<b>SGC-HIS-P-GC-01</b>		
		<b>Fecha:</b>	<b>20/3/2024</b>		
Tema:		Capacitador:			
N° Horas		Fecha:			
<b>REGISTRO DE CAPACITACIONES</b>					
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	FIRMAS	OBSERVACION



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-CCD-01 CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

**HISTORIAL DE REVISIONES**

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
<b>1</b>	<b>20/03/2024</b>	<b>Implantación de ISO 9001:2015</b>

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA: 20/03/2024</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/10</b>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- CCD-01</b>
		<b>Página: 2 de 10</b>

### **1. Objetivo**

El propósito de este procedimiento es establecer de manera sistemática las actividades a seguir para la creación y control de la información documentada derivada del Sistema de Gestión de la Calidad de la Hilandería Intercomunal Salinas.

### **2. Alcance**

Este procedimiento abarca desde la elaboración de documentos hasta su control y la obtención de sus respectivos respaldos-

### **3. Definiciones**

**Codificación:** Proceso de asignar códigos o símbolos a elementos, datos o información para su identificación única o para representar ciertas características o propiedades.

**Documento de referencia:** Texto o material utilizado como fuente de información o guía para apoyar o respaldar determinadas actividades, decisiones o procesos.

**Estructura Documental:** Documentación derivada del Sistema de Gestión de Calidad entre los cuales se puede mencionar: Manual de Calidad, Manual de Procedimientos, Registro, Formatos, etc.

**Formato:** Estructura predefinida o diseño estándar que se emplea para la presentación o recopilación de información específica

**Información:** Reportes o datos suministrados al Sistema de Gestión de Calidad con el fin de generar acciones de mejora.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- CCD-01</b>
		<b>Página: 3 de 10</b>

**Procedimiento:** Conjunto de pasos ordenados y regulados destinados a alcanzar un objetivo específico o realizar una tarea determinada de manera eficiente y efectiva.

**Registro:** Información documentada en donde se encuentran los resultados alcanzados después de haber realizado una actividad.

#### **4. Responsabilidades**

**Alta Dirección:** delegado de asignar los recursos necesarios para ejecutar el procedimiento de creación y control de información documentada

**Jefes de Área:** Comprender a fondo el proceso y son los encargados de identificar y analizar los cambios que se pueden ejecutar en el proceso.

**Jefe del SGC:** Reúne la información relacionada a la creación y control de información documentada.

**Secretaria:** Se encarga de redactar los documentos, utilizando herramientas de apoyo.

#### **5. Referencia normativa**

La norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

La norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos 7.5.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- CCD-01</b>
		<b>Página: 4 de 10</b>

## 6. Desarrollo

PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
Encargado	Actividad	Descripción
Jefe del SGC	Elaboración del Documento	<p>Los documentos generados del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) llevarán la misma portada con los siguientes datos dependiendo si es procedimiento, registro, etc.</p> <p>-Código, Revisión, Fecha, Número de página. En la parte final va Elaboración, Revisado y Aprobado.</p>
Jefe del SGC	Establecer el código del documento	<p>El código es el instrumento por el cual el documento será identificado, por lo cual no podrá repetirse.</p> <p>El código del documento estará dispuesto de la siguiente manera:</p> <p><b>SGC-HIS-X-XXX-01</b></p> <p><b>SGC:</b> El SGC hace referencia al Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto, todos los documentos tendrán el código en sus primeras 3 letras.</p> <p><b>HIS:</b> Las siglas HIS harán referencia al nombre de la organización que es Hilandería Intercomunal Salinas.</p> <p><b>X:</b> La siguiente sigla hará referencia al tipo de documento, si es procedimiento se pondrá una letra P o una R si es un registro.</p> <p><b>XXX:</b> Las siguientes siglas serán las que identifiquen el título específico del documento.</p> <p><b>01:</b> Representa el número de versión de documento. (pueden existir más versiones).</p>

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- CCD-01</b>
		<b>Página: 5 de 10</b>

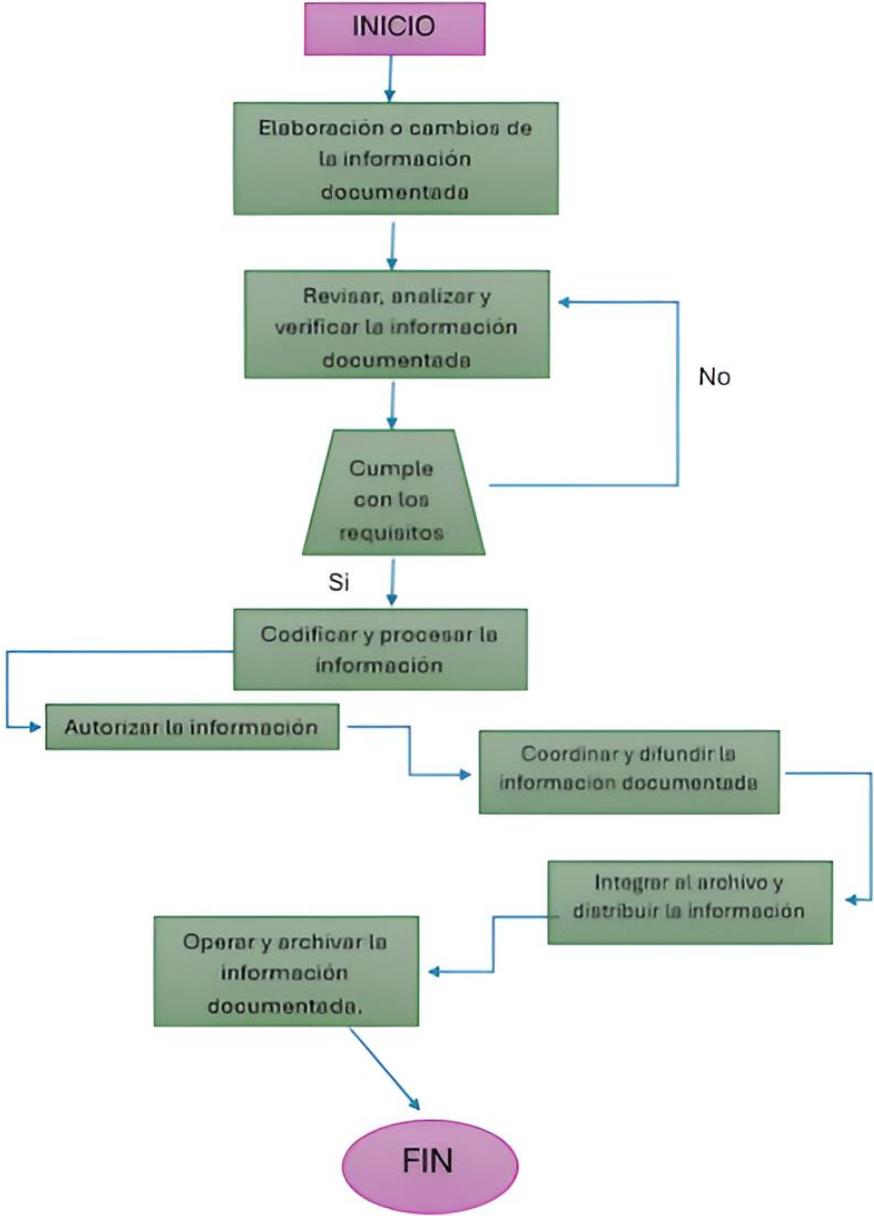
Jefe del SGC	Elaborar el cuerpo del documento	<p>El documento podrá ser creado o modificado en el caso que haya uno anteriormente. Estará compuesto por lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Objetivo:</b> Qué se quiere lograr con la elaboración del documento.</li> <li>2. <b>Alcance:</b> Hasta donde se puede aplicar.</li> <li>3. <b>Definiciones:</b> Descripción de términos relevantes.</li> <li>4. <b>Responsable:</b> Persona o personas a cargo de la actividad que requiere el documento.</li> <li>5. <b>Referencia normativa:</b> Asociada a la norma ISO 9001:2015 que esté relacionada al documento.</li> <li>6. <b>Desarrollo:</b> Explicación de los pasos para seguir para realizar la actividad asignada en el documento.</li> <li>7. <b>Flujograma:</b> Descripción gráfica del proceso para elaborar la actividad.</li> <li>8. <b>Registro y documentos:</b> Formatos para realizar los registros y documentos de cada actividad.</li> </ol>
Jefe de SGC Alta Gerencia	Aprobación del documento	Se procede a verificar que el documento satisfaga todas las especificaciones requeridas, incluyendo la información necesaria para su aprobación por parte de la alta dirección.
Jefe de SGC Alta Gerencia	Comunicación y aplicación	Se procederá a informar a las partes interesadas sobre la implementación de los nuevos documentos.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- CCD-01</b>
		<b>Página: 6 de 10</b>

Jefe del SGC	Registro del SGC	Una vez que los documentos hayan sido aprobados, se procederá a su registro en la lista correspondiente de documentos.
Jefe de SGC Alta Gerencia	Control y respaldo de los documentos	Los documentos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad deben someterse a un control periódico, además de ser respaldados digitalmente para preservar la integridad de la información del SGC.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- CCD-01</b>

**7. Flujograma**



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- CCD-01</b>
		Página: <b>8 de 10</b>

## 8. Registro y documentación

### Lista De Información Documentada

	<b>SISTEMA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</b>		
		<b>Lista De Información Documentada</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- CCD-01</b>
Fecha: <b>20/03/2024</b>			
<b>N.º</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo de procedimiento</b>
1	SGC-HIS-P-GC-01	Procedimiento De Gestión De Cambio	Procedimiento
2	SGC-HIS-P-CCD-01	Procedimiento Creación y Control de Información Documentada	Procedimiento
3	SGC-HIS-P-GP-01	Procedimiento de Gestión de Proveedores	Procedimiento
4	SGC-HIS-P-SP-01 9	Procedimiento de Selección de Personal	Procedimiento
5	SGC-HIS-P-SMP-01	Procedimiento de Proceso de Selección de Materia Prima	Procedimiento
6	SGC-HIS-P-LSMP-01	Procedimiento de Lavado Y Secado de Materia Prima	Procedimiento
7	SGC-HIS-P-PHS-01	Procedimiento de procesado de hilo semielaborado	Procedimiento

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- CCD-01</b>
		<b>Página: 9 de 10</b>

<b>8</b>	SGC-HIS-P-TIN.01	Procedimiento del Proceso de Tinturado del Hilo	Procedimiento
<b>9</b>	SGC-HIS-P-EDH-01	Proceso de Empaque y Distribución del Hilo	Procedimiento
<b>10</b>	SGC-HIS-P-SNC-01	Procedimiento de Salidas No Conformes	Procedimiento
<b>11</b>	SGC-HIS-P-RAD-01	Procedimiento de Revisión por la Alta Dirección	Procedimiento
<b>12</b>	SGC-HIS-R-RSC-01	Registro De Solicitud De Cambio	Registro
<b>13</b>	SGC-HIS-R-FSC-01	Formato De Solicitud De Cambio	Registro
<b>14</b>	SGC-HIS-R-CP-01	Registro de Capacitaciones al Personal	Registro
<b>15</b>	SGC-HIS-R-IFD-01	Lista De Información Documentada	Registro
<b>16</b>	SGC-HIS-R-CSP-01	Formato de Convocatoria de Selección de Personal	Registro
<b>17</b>	SGC-HIS-R-ITR-01	Formato de Ficha de Ingreso del Trabajador	Registro
<b>18</b>	SGC-HIS-R-EPR-01	Registro de Evaluación de Proveedores	Registro
<b>19</b>	SGC-HIS-R-RMP-01	Registro de Recepción de Materia Prima	Registro
<b>20</b>	SGC-HIS-R-CPM-01	Registro de Clasificación de Materia Prima	Registro
<b>21</b>	SGC-HIS-R-TMP-01	Registro De Triturado de Materia Prima	Registro

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- CCD-01</b>
		<b>Página: 10 de 10</b>

<b>22</b>	SGC-HIS-R-LMP-01	Registro de Lavado de Materia Prima	Registro
<b>23</b>	SGC-HIS-R-EMP-01	Registro de Enjuague de Materia Prima	Registro
<b>24</b>	SGC-HIS-R-CMP-01	Registro de Centrifugado de Materia Prima	Registro
<b>25</b>	SGC-HIS-R-SMP-01	Registro de Secado de Materia Prima	Registro
<b>26</b>	SGC-HIS-R-PIM-01	Registro de Picado (Lobo) de Materia Prima	Registro
<b>27</b>	SGC-HIS-R-CMP-01	Registro de Cardado de Materia Prima	Registro
<b>28</b>	SGC-HIS-R-HIL-01	Registro De Hilado (Hilo Semielaborado)	Registro
<b>29</b>	SGC-HIS-R-MH-01	Registro de Madejado de Hilo	Registro
<b>30</b>	SGC-HIS-R-TH-01	Registro de Tinturado de Hilo En Madejas	Registro
<b>31</b>	SGC-HIS-R-ED-01	Registro de Empaque Y Distribución	Registro
<b>32</b>	SGC-HIS-R-CAC-01	Registro de no Conformidades y Acciones Correctivas	Registro
<b>33</b>	SGC-HIS-R-CR-01	Registro de Convocatoria a Revisión	Registro
<b>34</b>	SGC-HIS-R-RAD-01	Registro de Revisión de la Alta Dirección	Registro



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-SP-01 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
1	20/03/2024	Implantación de ISO 9001:2015

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA: 20/03/2024</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/8</b>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SP-01</b>
		<b>Página: 2 de 8</b>

### 1. Objetivo

Diseñar la metodología a ser seguida en el procedimiento de selección de personal para la Hilandería Intercomunal Salinas, con el fin de asegurar que los candidatos elegidos posean las competencias requeridas, la disposición adecuada, y cumplan con los criterios establecidos por la entidad.

### 2. Alcance

Este procedimiento detalla la necesidad de identificación del personal hasta el punto de la contratación.

### 3. Definiciones

**Aspirante** Persona que esta participado en el proceso de selección de personal para un cargo en una organización.

**Competencia:** Se refiere a la capacidad o habilidad demostrada por un individuo para llevar a cabo una tarea o realizar una actividad de manera efectiva y eficiente.

**Entrevista de trabajo:** Proceso en el que un representante de una empresa se reúne con un candidato a un puesto laboral con el fin de evaluar su capacidad para el puesto vacante.

**Habilidades:** Capacidades adquiridas por una persona a través de la experiencia, la formación o el aprendizaje, que le permiten realizar tareas específicas de manera efectiva y eficiente.

**Hoja de vida o curriculum vitae:** Es un documento que resume de manera concisa la información relevante sobre la experiencia laboral, educación, habilidades, logros y otras cualificaciones de una persona.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SP-01</b>
		<b>Página: 3 de 8</b>

**Puesto de trabajo:** Se refiere a una posición específica dentro de una estructura organizativa donde se asignan responsabilidades y tareas particulares a un empleado.

**Pruebas:** Son evaluaciones o exámenes diseñados para medir las habilidades, competencias y aptitudes específicas de un candidato a un puesto laboral.

#### **4. Responsabilidades**

**Alta Dirección:** Encargado de asignar los recursos necesarios para ejecutar el procedimiento descrito.

**Jefes de Área:** Delegado de aplicar pruebas referentes al puesto de trabajo solicitado.

**Secretaria:** Se encarga de redactar los documentos, utilizando herramientas de apoyo.

**Jefe del SGC:** Encargado de poner en conocimiento del nuevo personal los reglamentos y obligaciones que tendrá dentro de la organización.

**Jefe de recursos humanos:** Su función es realizar la búsqueda del personal requerido por parte de la organización.

#### **5. Referencia normativa**

La norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

La norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos 7.1.2 – 7.2.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SP-01</b>
		<b>Página: 4 de 8</b>

## 6. Desarrollo

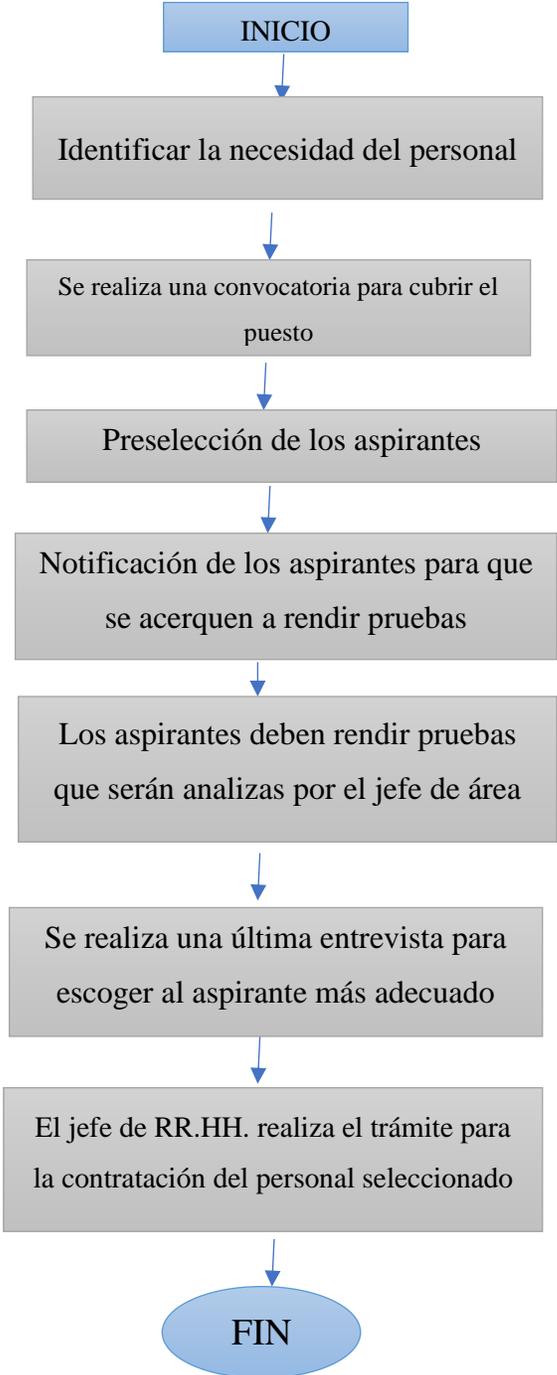
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>		
<b>Encargado</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
Jefe de RR.HH. Jefe de Área	Identificar la necesidad del personal	Analizar cómo se encuentra estructurada la organización y sus procesos para que de esta manera se pueda determinar si se requiere más personal.
Jefe de RR.HH. Alta Dirección	Convocatoria para ocupar el puesto de trabajo disponible	Se comunica que se encuentra disponible un puesto de trabajo a través de diversos medios de comunicación y plataformas dedicadas al ámbito laboral.
Jefe de RR.HH.	Admisión de hojas de vida	Las hojas de vida serán receptadas en directamente en la organización o vía correo electrónico.
Jefe de RR.HH. Jefe de Área	Preselección	Se procede a revisar los currículos recibidos y, conforme a los criterios y requisitos establecidos, se efectúa una preselección de aquellos que cumplen con los estándares establecidos.
Jefe de RR.HH.	Confirmar la información dada por los aspirantes preseleccionados	Se verifica la información obtenida de parte de los aspirantes, como lo es la experiencia, lugares de trabajo, honorabilidad, etc.
Jefe de RR.HH.	Se notifica al aspirante	Se comunica a los postulantes que se acerquen a la entidad correspondiente para llevar a cabo las evaluaciones pertinentes.
Jefe de Área	Evaluaciones de trabajo	Se notifica a los candidatos que se presenten ante la institución designada para participar en las evaluaciones programadas.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SP-01</b>
		<b>Página: 5 de 8</b>

Jefe de RR.HH. Alta Dirección	Entrevista y selección personal	La elección del personal se determina con base en las puntuaciones alcanzadas en las evaluaciones y entrevistas correspondientes.
Jefe de RR.HH. Jefe de área	Contratación	Una vez que se ha identificado al candidato más adecuado para el puesto, se procede a realizar el trámite legal necesario para su contratación.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SP-01</b>
		<b>Página: 6 de 8</b>

**7. Flujograma**



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SP-01</b>
		<b>Página: 7 de 8</b>

## 8. Registro y documentación

### Formato de Convocatoria de Selección de Personal

	<b>SISTEMA DE LA GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</b>		
	<b>Formato de Convocatoria de Selección de Personal</b>	<b>Codigo:</b>	<b>SGC-HIS-P-SP-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>20/3/2024</b>
<b>Convocatoria de Selección de Personal</b>			
Plazo de la convocatoria:			
Responsable:			
Profesional requerido:			
Fecha de inicio:			
Sueldo:			
<b>Descripción del puesto</b>			
<b>Responsabilidades y Actividades</b>			
<b>Destrezas y habilidades del aspirante</b>			
<b>Requisitos para el puesto</b>			

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SP-01</b>
		<b>Página: 8 de 8</b>

### Formato de Ficha de Ingreso del Trabajador

	<b>SISTEMA DE LA GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</b>		
	<b>Formato de Ficha de Ingreso del Trabajador</b>	<b>Codigo:</b>	<b>SGC-HIS-P-SP-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>20/3/2024</b>
<b>FICHA DEL PERSONAL</b>			
<b>Datos del Trabajo</b>			
Nombres:		Apellidos:	
Cedula:		Edad:	
Ciudad:		sexo:	
Celular:		Nacionalidad:	
Estado Civil:		Correo electronico:	
<b>Formación Académica</b>			
Nivel de Instrucción:			
Capacitaciones:			
<b>Experiencia Laboral</b>			
Cargo:		Cargo:	
Fecha de inicio:		Fecha de inicio:	
Fecha de finalizacion:		Fecha de finalizacion:	
Actividades realizadas		Actividades realizadas:	
<b>En la empresa</b>			
Cargo:			
Tipo de Contrato:			
Fecha de inicio:		Jornada de trabajo:	
<b>Informacion Adicional</b>			
Padece de una enfermedad cronica:			
Discapacidad:			



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-GP-01 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
1	20/03/2024	Implantación de ISO 9001:2015

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA: 20/03/2024</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/8</b>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-GP-01</b>
		<b>Página: 2 de 7</b>

### 1. Objetivo

Establecer el procedimiento para la gestión de proveedores de productos y servicios externos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el (SGC) Sistema de Gestión de la Calidad.

### 2. Alcance

Este documento se aplicará en la gestión, evaluación y control de proveedores de productos y servicios externos en la Hilandería Intercomunal Salinas.

### 3. Definiciones

**Evaluación del proveedor:** Es una herramienta que se utiliza para saber si el proveedor está cumpliendo las satisfacciones de la entidad.

**Insumos:** Se refieren a productos que se requieren para la elaboración de un nuevo producto (hilos).

**Selección de proveedor:** Se elige el proveedor en base a las necesidades de la organización.

**Servicio:** Son actividades intangibles ofrecidas por una entidad para satisfacer las necesidades de sus clientes.

**Proveedor:** Es una entidad o persona física que se encarga de suministrar un producto o servicio a una organización.

### 4. Responsables

**Alta Gerencia:** Encargado de asignar los recursos necesarios para ejecutar el procedimiento descrito.

**Jefe del SGC:** Reúne la información relacionada a la selección y evaluación de proveedores.

**Bodeguero:** Persona que controla el inventario existente.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-GP-01</b>
		Página: <b>3 de 7</b>

### 5. Referencia normativa

La norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.

La norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos 8.4.

### 6. Desarrollo

<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES</b>		
<b>Encargado</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
Jefe del SGC	Selección de los posibles proveedores	Se escogen a los posibles proveedores dependiendo de las necesidades de los insumos de la Hilandería. Los puntos a tomar en cuenta son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio de la materia prima</li> <li>• Tiempo de entrega</li> <li>• Garantía de la materia prima</li> <li>• Garantía</li> </ul>
Jefe del SGC	Evaluación de los potenciales proveedores	En este punto se evalúan los parámetros al momento de seleccionar de proveedor, un punto clave es la experiencia en la crianza de animales de que brinden la lana (materia prima), si el proveedor posee una relación calidad-precio accesible, la localización de la materia prima, su disponibilidad, las condiciones de pago etc.
Jefe del SGC Alta Gerencia	Selección del proveedor	Al analizar la información de los potenciales proveedores la organización escoge al que considera más apto.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



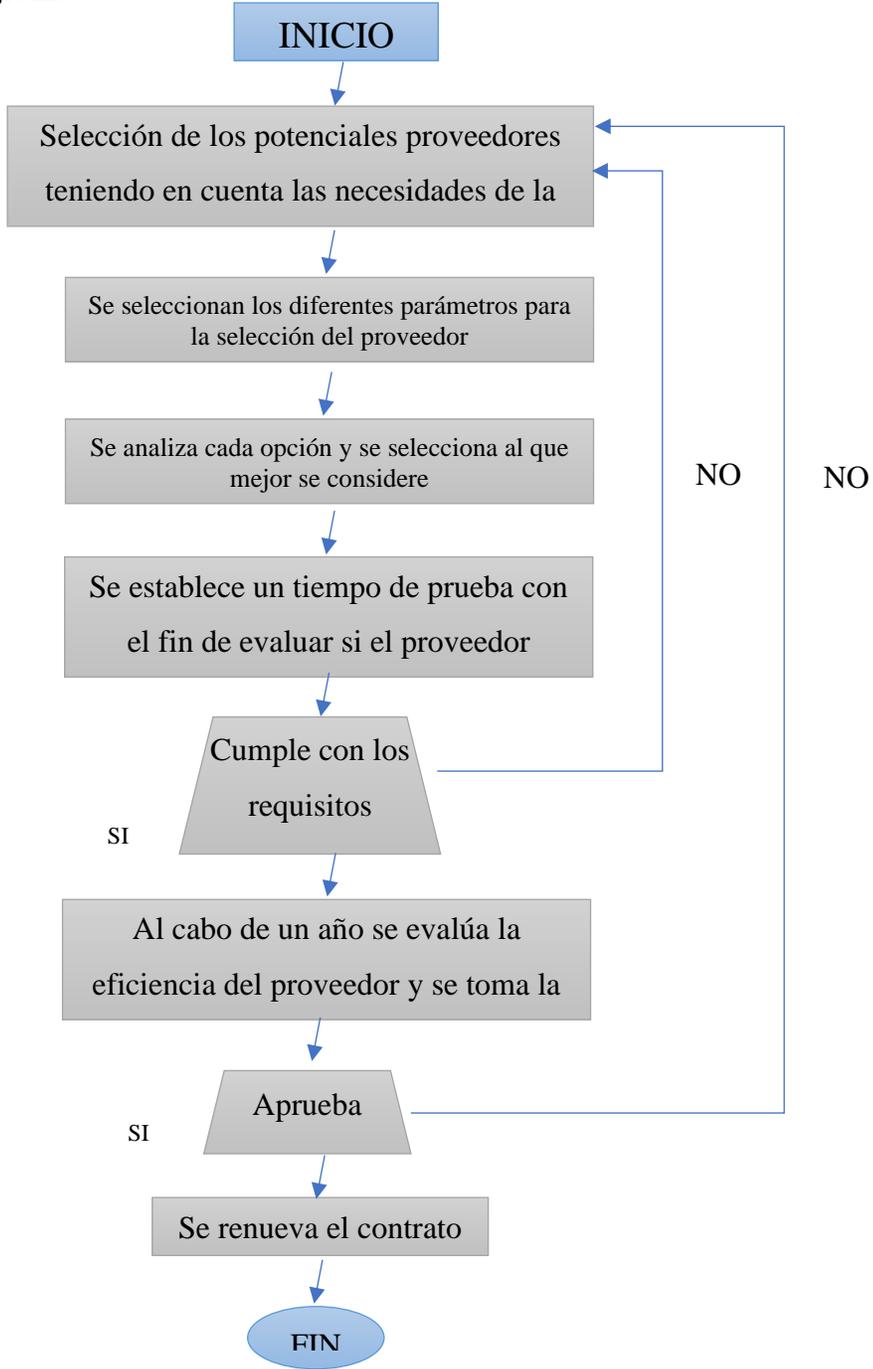
### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES

Código: **SGC-HIS-P-GP-01**

**Página: 4 de 7**

Jefe del SGC	Control del proveedor	Se realiza un control por un tiempo determinado con el fin de comprobar que la materia prima adquirida cumpla con los requerimientos establecidos.
Jefe del SGC Alta Gerencia	Evaluación al proveedor	Cada año se realizará una evaluación a los proveedores de la organización con el fin de verificar la excelencia de los mismos.
Jefe del SGC Alta Gerencia	Aceptación o no del proveedor posterior a la Evaluación	Después de trabajar con el proveedor por un año se decidirá si se cambia de proveedor o se sigue con el mismo.
Jefe del SGC Alta Gerencia	Renovación del contrato	Si se aprueba seguir trabajando con el mismo proveedor se procederá con la renovación del contrato.

**7. Flujograma**



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-GP-01</b>
		Página: <b>6 de 7</b>

## 8. Registro y documentación

	SISTEMA DE LA GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015			
	Registro de Evaluación de Proveedores		Codigo:	SGC-HIS-P-GP-01
		Fecha:	20/3/2024	
Proveedor:		Periodo de Evaluación		
Fecha:		Correo electrónico:		
SISTEMA DE PUNTUACIÓN	NA	No aplica	2	Cumple parcialmente
	0	No cumple	3	Cumple plenamente
	1	Cumple minimamente	4	supera las expectativas
<b>Instrucciones:</b> Califique conforme al desempeño del proveedor los siguientes ítems considerando la siguiente escala de valoración.				
<b>Evaluación de Proveedores</b>			<b>Calificación 0-4</b>	
Calidad del bien o servicio	El proveedor cumple con el objetivo del contrato			
	El proveedor cumple con las especificaciones requeridas			
Oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la organización	La respuesta del proveedor fueron acordes a las solicitadas			
	Los tiempos de respuesta estén acorde a las necesidades			
Cumplimiento	Cumple con los tiempos establecidos			
	Entrega a tiempo establecido			
<b>TOTAL DE PUNTOS</b>				
$\text{EVALUACIÓN DE PROVEEDOR} = \frac{\text{Total de puntos}}{\text{Puntos posibles (24)}} \times 100\%$				
<b>Resultados Obtenidos</b>		<b>Puntuación (%)</b>		
Excelente		76 - 100		
Bueno		51 - 75		
Regular		26 - 50		
Malo		0 - 25		
<b>Calificación:</b>				
<b>Observaciones:</b>				



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-SLP-01 PROCESO DE SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA**

**HISTORIAL DE REVISIONES**

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
1	20/03/2024	Implantación de ISO 9001:2015

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA:</b> 20/03/2024
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/6</b>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCESO DE SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SLP-01</b>
		<b>Página: 2 de 6</b>

### 1. Objeto

Establecer la metodología de producción de fibras de hilos, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y cumplir con los requisitos establecidos.

### 2. Alcance

El presente documento presenta el proceso que se aplica para la selección de materia prima (lana de oveja y lana de alpaca), desde la recepción hasta el siguiente proceso de lavado.

### 3. Definiciones

- **Materia prima:** Es todo bien que al ser transformado mediante operaciones de manufacturas se convierte en un bien de consumo.
- **Balanza eléctrica:** Instrumento de pesaje que tiene funcionamiento no automático, utiliza la acción de la gravedad para determinar el peso.
- **Balanza mecánica:** Instrumento de pesaje que mide la masa.
- **Merma:** Es la disminución que sufre la materia prima.
- **%:** Signo de porcentaje

### 4. Integrantes de proceso

Tres personas

### 5. Referencia normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistema de Gestión de Calidad Fundamentos y vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos 8

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCESO DE SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SLP-01</b>
		<b>Página: 3 de 6</b>

## 6. Desarrollo

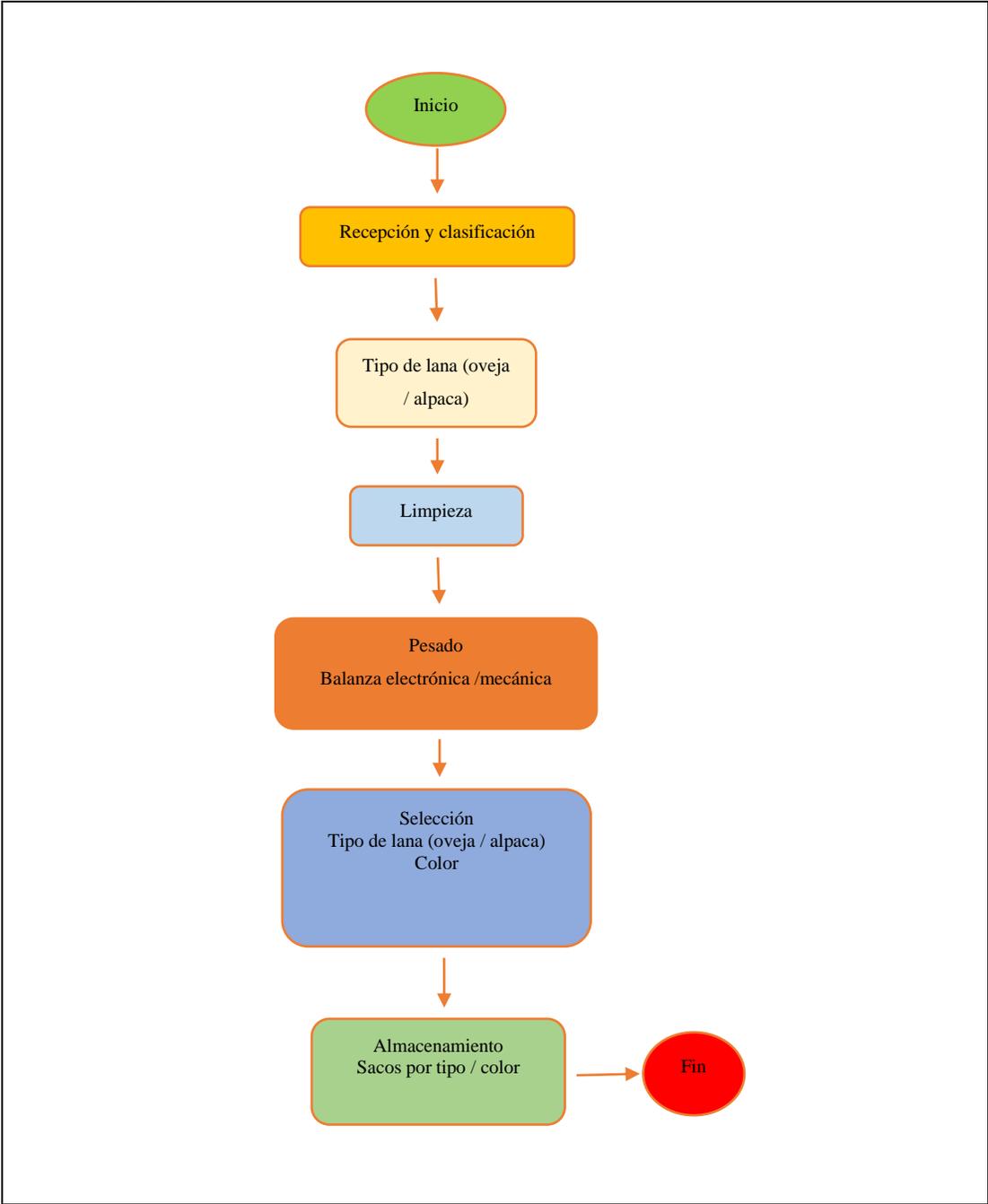
- **La materia prima:**
  - consiste en lana de oveja
  - lana de alpaca
- **Requisitos:**
  - La lana debe estar seca
  - Libre de basura y trébol
  - Lo más limpia posible

### **PROCESO**

- **Recepción y clasificación:**
  - a. La lana se recibe y se clasifica por tipo de lana (oveja o alpaca) y color.
- **Limpieza:**
  - a. La lana se limpia para eliminar impurezas.
- **Pesado:**
  - a. Se pesa la lana utilizando una balanza eléctrica o mecánica.
- **Selección:**
  - a. La lana se selecciona por tipo de lana (oveja o alpaca) y color.
- **Almacenamiento:**
  - a. La lana clasificada se almacena en sacos.
- **La merma:** Se estima un 5% durante el proceso.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCESO DE SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SLP-01</b>
		<b>Página: 4 de 6</b>

**7. Flujograma**



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCESO DE SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	Código: SGC-HIS-P-SLP-01
		Página: 5 de 6

### 8. Registro y documento

N.º	Materia Prima Lana (Oveja / Alpaca)	Empresa Proveedora / Proveedor	Código	Libras recibidas	Fecha de recepción	Responsable	Observaciones

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCESO DE SELECCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SLP-01</b>
		Página: <b>6 de 6</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE CLASIFICACIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-RE-CLASIF-MP-01</b>
		Fecha: <b>20/03/2024</b>

N.º	Materia Prima Lana (Oveja / Alpaca)	Código del Producto	Tipo de color	Libras	Fecha	Precio (\$)	Responsable	Observaciones



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-LSMP-01 PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y SECADO DE MATERIA PRIMA**

**HISTORIAL DE REVISIONES**

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
<b>1</b>	<b>20/03/2024</b>	<b>Implantación de ISO 9001:2015</b>

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA: 20/03/2024</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/11</b>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y SECADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		<b>Página: 2 de 11</b>

### 1. Objeto

Establecer la metodología de producción de fibras de hilos, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y cumplir con los requisitos establecidos.

### 2. Alcance

El presente documento tiene finalidad se separar de las fibras, la grasa y otras sustancias extrañas.

### 3. Definiciones

- **Trituradora:** Máquina que tritura o desgarrar todo tipo de materiales textiles y tejidos.
- **Lavadora mecánica:** Maquina que realiza el proceso de lavado
- **°C:** Grados centígrados, Grado de temperatura
- **Kg:** Kilogramos
- **Principio de contracorriente:** la lana mojada sea envuelto primero por una capa de aire caliente y seco y casi seca sea envuelto por una corriente de aire templado y algo húmedo.
- **%:** Signo de porcentaje.
- **Merma:** Es la disminución que sufre la materia prima.

### 4. Integrantes de proceso

Dos personas

### 5. Referencia normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistema de Gestión de Calidad Fundamentos y vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos 8.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y SECADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		<b>Página: 3 de 11</b>

## 6. Desarrollo

Capacidad de producción es de 1,300 libras en 8 horas

- Va desde la trituradora, lavadora mecánica, enjuague, centrifugado y secado

- **Trituradora o batidora**

El cual separa una importante cantidad de tierra, arena, paja, y de restos de animales.

- Introducir a mano en la maquina la lana ya clasificada
- La lana debe ser introducida continuamente
- Se tarda un aproximado de una hora y media

- **Lavadora mecánica**

El lavado se realiza con el fin se sacar el sudor y la grasa pegada a la superficie de la lana

- La lana triturada se transporta manualmente a la máquina lavadora.
- Realizar dos lavados con detergente especial.
- Primero se hace con agua fría y el segundo con agua caliente (60° C), se utiliza 10kg de detergente especial para las 1,300 libras de lana sucia.
- El tiempo total de lavado es de 6 horas.

- **Enjuague**

Consiste en extraer los restos de jabón que quedan después del lavado.

- La lana se transporta manualmente en un carrito a una máquina de tipo tambor.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y SECADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- SMP-01</b>
		<b>Página: 4 de 11</b>

- Verter en dos carros la lana lavada y llenarlos con agua fría al tope.
- Se tiene la lana removiendo unos 15 a 20 minutos.

- **Centrifugado**

Elimina mediante rotación el exceso de agua del material.

- Transporta la lana enjuagada en un coche hacia la máquina.
- Llenar en la maquina al tope la lana ya enjuagada.
- Tiempo de duración de 5 minutos

- **Secado**

Se realiza en unas de las cámaras de aire caliente

- Transporta la lana centrifugada manualmente en un coche hacia la máquina de secado.
- Colocar en la cinta transportadora la lana centrifugada
- Para evitar desperfectos en la fibra, se realiza el secado de acuerdo al principio de contracorriente.
- A medida que la lana sale de la secadora seguir metiendo en sacos.
- Tiempo de secado 6 horas.
- La merma es del 50%, puede variar de acuerdo a la zona de venta de la materia prima. El total de la lana es de 650 libras lista para el siguiente proceso

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

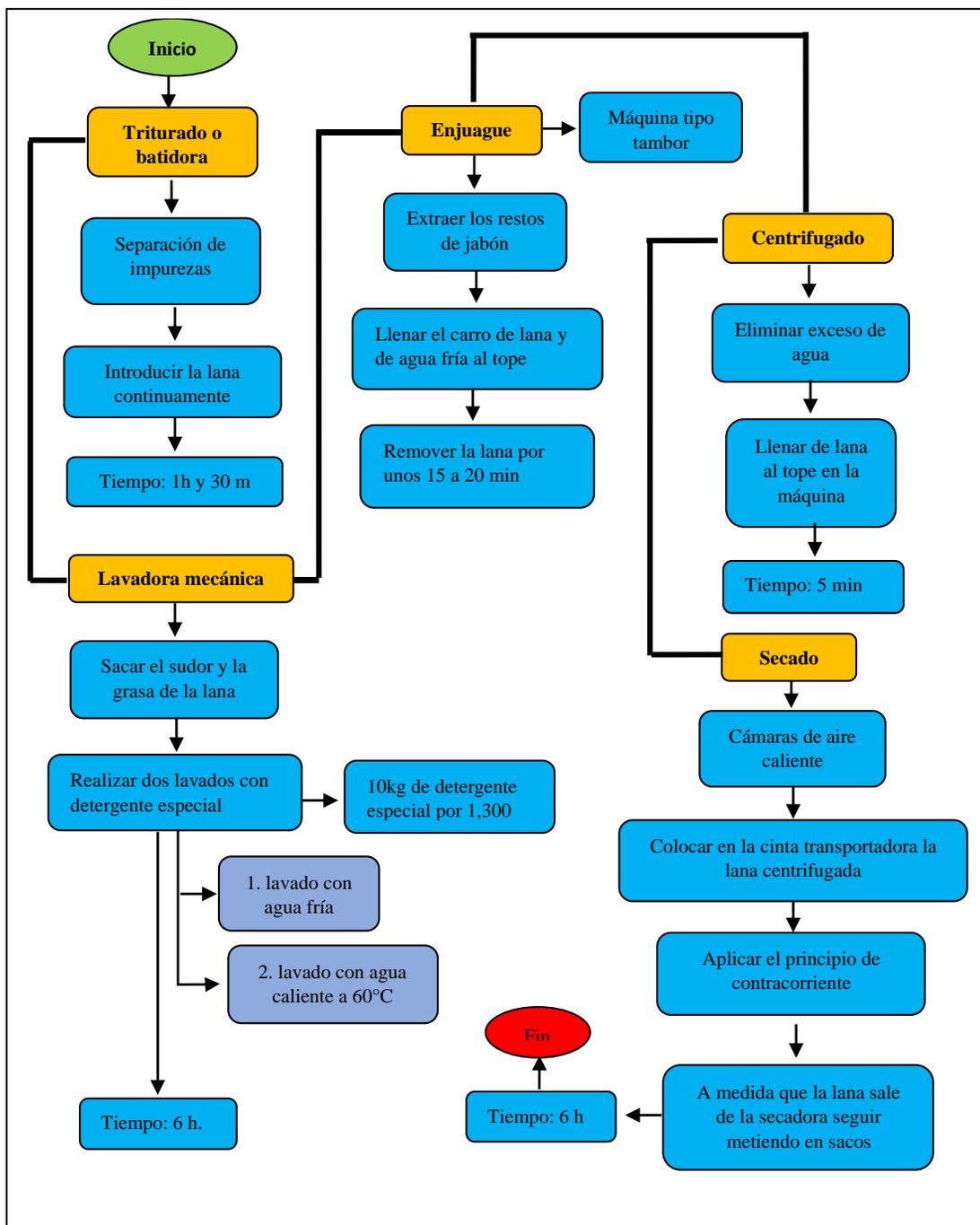


**PROCEDIMIENTO DE  
LAVADO Y SECADO  
DE MATERIA PRIMA**

Código: **SGC-HIS-P-  
SMP-01**

Página: **5 de 11**

**7. Flujograma**



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y SECADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		Página: <b>7 de 11</b>

**8. Registro y documentación**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE TRITURADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		Fecha: <b>20/03/2024</b>

N.º	Materia Prima Lana (oveja/alpaca)	Cantidad en libras	Color de la Materia Prima	Fecha	Responsable	Observación

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y SECADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		Página: <b>8 de 11</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE LAVADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		Fecha: <b>20/04/2024</b>

N.º	Materia Prima Lana (oveja/alpaca)	Cantidad en libras	Color de la Materia Prima	Tipo de detergente	Cantidad de detergente	Lavado con agua		Fecha	Responsable	Observaciones
						Fría	Caliente a 60°C			

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y SECADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		Página: <b>9 de 11</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE ENJUAGUE DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		Fecha: <b>20/03/2024</b>

N.º	Materia Prima Lana (oveja/alpaca)	Color de la Materia Prima	Cantidad de enjuagues	Fecha	Responsable	Observación

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y SECADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		Página: <b>10 de 11</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE CENTRIFUGADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-RE-CENTRI-MP-01</b>
		Fecha: <b>20/03/2024</b>

N.º	Materia Prima Lana (oveja/alpaca)	Color de la Materia Prima	Tiempo de centrifugado	Fecha	Responsable	Observación

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE LAVADO Y SECADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		Página: <b>11 de 11</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE SECADO DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SMP-01</b>
		Fecha: <b>20/03/2024</b>

N.º	Materia Prima Lana (oveja/alpaca)	Color de la Materia Prima	Tiempo de secado	Cantidad en libras	Fecha	Responsable	Observación



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-PHS-01 PROCEDIMIENTO DE PROCESADO DE HILO SEMIELABORADO**

**HISTORIAL DE REVISIONES**

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
<b>1</b>	<b>20/03/2024</b>	<b>Implantación de ISO 9001:2015</b>

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA: 20/03/2024</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/12</b>

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROCESADO DE HILO SEMIELABORADO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- PHS-01</b>
		Página: <b>2 de 12</b>

### 1. Objeto

Establecer la metodología de producción de fibras de hilos, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y cumplir con los requisitos establecidos.

### 2. Alcance

El presente documento tiene finalidad la transformación de fibras.

### 3. Definiciones

- **Ensimaje:** Operación previa al hilado donde se suaviza la lana abierta
- **Cabos:** Se conoce como cabos al número del grosor del hilo.
- **Madeja:** Es el hilo enrollado ordenadamente en vueltas iguales.
- **El hilo con el título:** Nombre que se da al grosor del hilo que se obtiene al final, el cual puede ser de 1-2-3-4.
- **%:** Signo de porcentaje.
- **Merma:** Es la disminución que sufre la materia prima.

### 4. Integrantes de proceso

Cinco personas operarios a tiempo completo.

### 5. Referencia normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistema de Gestión de Calidad Fundamentos y vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos 8

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROCESADO DE HILO SEMIELABORADO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- PHS-01</b>
		Página: <b>3 de 12</b>

## 6. Desarrollo

Capacidad de producción es de 600 libras en 8 horas

- Va desde el lobo, cardado, hilado y Madejado.

- **Lobo**

Es la máquina que realiza el proceso de picado.

- Introducir a mano en la maquina la lana limpia se trocea y se separa completamente.
- La lana debe ser introducida continuamente
- Después realizar el encimado para facilitar las operaciones de cardado e hilado.
- Se tarda un aproximado de cuatro horas.
- **Ensimaje**, se lo realiza previo al hilado.
- Ensimaje se realiza manualmente.
- Aplicar una emulsión de agua y aceite entre 1% y el 10% del peso de la lana que se va a trabajar en la carda.
- La lana encimada dejar repodar por 12 horas.
- **Cardado**  
Donde la lana encimada se transforma en hilo, mediante una máquina de cardadora, mediante un conjunto de operaciones mecánicas sucesivas.  
El cardado es la operación más importante en la hilatura ya que esta depende de la calidad del hilo.
- La producción se hace de acuerdo al requerimiento o necesidad del cliente como de bodega.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROCESADO DE HILO SEMIELABORADO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- PHS-01</b>
		<b>Página: 4 de 12</b>

- El proceso de cardado comienza mediante un cargador automático pesador.
- La lana se transporta manualmente desde las bodegas del Ensimaje hasta el cargador.
- Luego de a ver cargado, la cinta transportadora eleva las fibras hasta que unas espátulas.
- Un buen control de este alimentador es muy importante ya que fija el título (grosor del hilo), el cual se obtiene al final del proceso de cardo.
- Regular muy bien la velocidad de la telera de entrada a la carda emborradora, para que las sucesivas descargas de la cargadora pesadora no dejen espacios libres, sin material, lo cual da lugar a velos más fino y a roturas en el hilo.
- El tiempo total de transformado es de 7 horas.
- La cantidad de hilo semielaborada es de 540 libras de hilo
- **Control de calidad.**
- Pesar en una balanza romana las hebras de lana cruda o producto terminado.
- El peso ideal para la lana es de 19 gramos, si es mayor significa que la lana está húmeda y si es menor a 19 gramos las fibras no se adhieren entre ellas durante el cardado.
- **Dependiendo del peso que se obtenga durante el control de calidad del producto se decide qué acciones correctivas deben aplicarse.**

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROCESADO DE HILO SEMIELABORADO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- PHS-01</b>
		<b>Página: 5 de 12</b>

- **Hilado**

Es la etapa del proceso donde se da torsión a la lana bruta o mecha obtenida de la carda, para obtener un hilo con un título definido.

- Los tipos de hilos son dos, de oveja y de alpaca, con grosores de 1-2-3-4 cabos y con 10 colores naturales.
  - Colocar los cilindros metálicos con rollos de lana proveniente de la carda en la hila.
  - Por cada ciclo colocar seis rollos.
  - Una vez colocados en la parte superior se hace pasar el hilo de cada uno de los rollos por cada hendidura y se ata alrededor de un cilindro de plástico el cual está colocado en la parte inferior de la máquina.
  - Verificar si los cilindros de plástico se van cubriendo de hilo a medida que los rodillos metálicos giran y se van soltando el hilo.
  - Una vez que los cilindros de plástico alcanzan un diámetro de hilo establecido la máquina se para automáticamente.
  - Se extraen la hila y se intercambia por cilindros vacíos.
  - Dependiendo del número de cabos que necesitamos, se debe pasar por unas hilas u otras; por ejemplos, si se quiere hacer una hila trenzada de tres cabos, se pasa primero por la hila uno, de ahí a la enconadora y después a la hila número 3.
  - Finalmente se tiene el hilo con el título deseado bobinado en los cilindros.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROCESADO DE HILO SEMIELABORADO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- PHS-01</b>
		<b>Página: 6 de 12</b>

- **Madejado**

Emplea la madejadora para transformar las bobinas de hilo en madejas. Para que posteriormente sean tinturadas, ovilladas o empacadas directamente dependiendo del pedido del cliente.

- HIS lleva a cabo este proceso con operario y una máquina de madejar.
- Enrolla el hilo de bobina a madeja.
- Se controla que no exista roturas en el hilo durante el devanado.
- La cantidad de hilo semielaborada es de 540 libras por hilo, en un día de trabajo de 8 horas.
- La madeja se almacena en la bodega de producto semielaborado.
- Nota: La merma es del 5% al 10% dependiendo de la calidad de la materia prima en este proceso.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



PROCEDIMIENTO DE  
PROCESADO DE  
HILO  
SEMIELABORADO

Código: SGC-HIS-P-  
PHS-01

Página: 8 de 12

Madejado

Hilo con título  
deseado

Enrollado

Se transforma la  
bonina de hilo en  
madejas

Se controla que no exista  
roturas en el hilo durante  
el devanado

Madejas

Tiempo: 8h

Fin

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROCESADO DE HILO SEMIELABORADO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-PHS-01</b>
		Página: <b>9 de 12</b>

**8. Registro y documento**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE PICADO (LOBO) DE MATERIA PRIMA</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-PHS-01</b>
		Fecha: <b>20/03/2024</b>

N.º	Materia Prima Lana (oveja/alpaca)	Color de la Materia Prima	Cantidad en libras	Ensimaje	Cantidad de la emulsión	Tiempo de reposo	Fecha	Responsable	Observación
				Aplicación de la emulsión					

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROCESADO DE HILO SEMIELABORADO</b>
	Código: <b>SGC-HIS-P-PHS-01</b> Página: <b>10 de 12</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>
	<b>REGISTRO DE CARDADO DE MATERIA PRIMA</b>
Código: <b>SGC-HIS-P-PHS-01</b> Fecha: <b>20/03/2024</b>	

Requerimiento del cliente o bodega										
N.º	Materia Prima encimada Lana (oveja/alpaca)	Color de la Materia Prima	Control del alimentador	Velocidad de la telera	Cantidad de la emulsión	Tiempo de transformación	Peso en gramos (19g)	Fecha	Responsable	Observación

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROCESADO DE HILO SEMIELABORADO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-PHS-01</b>
		Página: <b>11 de 12</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE HILADO (HILO SEMIELABORADO)</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-PHS-01</b>
		Fecha: <b>20/03/2024</b>

N.º	Hilo semielaborado o (oveja/alpaca)	Color del Hilo	Peso en gramos (19g)	Título de hilo deseado (grosor)				Cantidad de bobinas de hilo	Fecha	Responsable	Observación
				1 cabo	2 cabos	3 cabos	4 cabos				

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE PROCESADO DE HILO SEMIELABORADO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-PHS-01</b>
		Página: <b>12 de 12</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE MADEJADO DE HILO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-PHS-01</b>
		Fecha: <b>20/03/2024</b>

N.º	Bobina de hilo (oveja/alpaca)	Color del Hilo	Cantidad en libras	Título de hilo deseado (grosor) a madeja				Cantidad de madejas	Fecha	Responsable	Observación
				1 cabo	2 cabos	3 cabos	4 cabos				



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-TIN-01 PROCEDIMIENTO DEL  
PROCESO DE TINTURADO DEL HILO**

**HISTORIAL DE REVISIONES**

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
<b>1</b>	<b>20/03/2024</b>	<b>Implantación de ISO 9001:2015</b>

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA: 20/03/2024</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/5</b>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TINTURADO DEL HILO</b>	<b>Código: SGC-HIS-P- TIN-01</b>
		<b>Página: 2 de 5</b>

### 1. Objeto

Establecer la metodología de producción de fibras de hilos, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y cumplir con los requisitos establecidos.

### 2. Alcance

El presente documento tiene finalidad la aplicación de color artificial o natural y otras sustancias a la lana de oveja o alpaca.

### 3. Definiciones

- **Lb:** Libras
- **°C:** Grados centígrados, grados de temperatura.
- **Madejas:** Es el hilo enrollado ordenadamente en vueltas iguales.
- **Centrifugado:** Elimina mediante rotación el exceso de agua del material.
- **El hilo con el título:** Nombre que se da al grosor del hilo que se obtiene al final, el cual puede ser de 1-2-3-4.
- **Merma:** Es la disminución que sufre la materia prima.

### 4. Integrantes de proceso

Dos personas.

### 5. Referencia normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistema de Gestión de Calidad Fundamentos y vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos 8

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TINTURADO DEL HILO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- TIN-01</b>
		Página: <b>3 de 5</b>

## 6. Desarrollo

Capacidad de producción es de 560 lb en 8 horas, esto puede variar de acuerdo al color.

- **Tinturado**

Proceso en el cual se proporciona color a la lana, para llevar a cabo el tinturado.

- La HIS cuenta con cuatro máquinas de tinturado dos de 60lb, uno de 120lb y uno de 300lb.
- La capacidad mínima de producción es de 60lb, por cada color.
- Preparar un baño de agua caliente a unos 83°C.
- Verter los colores y químicos necesarios para que adquiera el color deseado.
- Una vez que el tanque este preparado, introducir las madejas colgadas de barras metálicas.
- Se tarda un aproximado de cuatro horas para que la lana absorba correctamente los colores.
- Cuando las madejas han adquirido el color deseado, se procede sacar de los tanques.
- Se procede a llevar las madejas ya tinturadas a la centrifugadora para extraer el exceso de agua.
- Se procede a secarlas en la secadora y se llevan a las bodegas.
- **Nota:** Los hilos semielaborados naturales solo se les procese a lavarlas y secarlas.
- Luego se pasa hacer prensadas y embaladas
- La merma es de 5% al 10% dependiendo del color que el cliente necesite.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

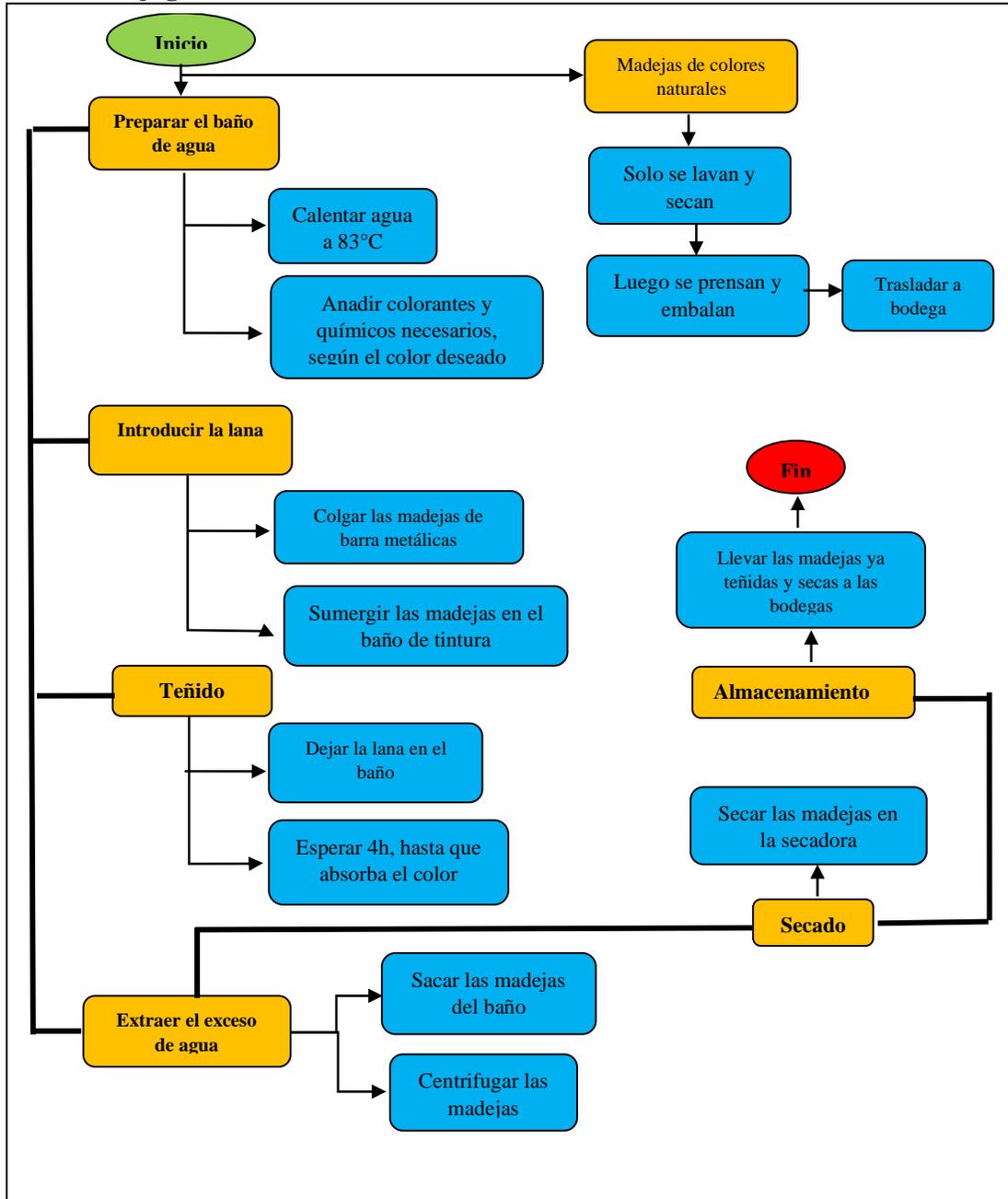


### PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TINTURADO DEL HILO

Código: SGC-HIS-P-  
TIN-01

Página: 4 de 5

### 7. Flujograma



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE TINTURADO DEL HILO</b>	Código: SGC-HIS-P-TIN-01
		Página: 5 de 5

**8. Registro y documento**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE TINTURADO DE HILO EN MADEJAS</b>	Código: SGC-HIS-P-TIN-01
		Fecha: 20/03/2024

N.º	Madeja de hilo (oveja/alpaca)	Color de Hilo deseado	Cantidad de madejas en barras	Título de hilo deseado (grosor) en madeja				Tiempo de adsorción de color	Fecha	Responsable	Observación
				1 cabo	2 cabos	3 cabos	4 cabos				



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-EDH-01 PROCESO DE EMPAQUE Y DISTRIBUCIÓN DEL HILO**

**HISTORIAL DE REVISIONES**

<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
<b>1</b>	<b>20/03/2024</b>	<b>Implantación de ISO 9001:2015</b>

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA: 20/03/2024</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/5</b>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCESO DE EMPAQUE Y DISTRIBUCIÓN DEL HILO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- EDH-01</b>
		<b>Página: 2 de 5</b>

### 1. Objeto

Establecer la metodología de producción de fibras de hilos, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente y cumplir con los requisitos establecidos.

### 2. Alcance

El presente documento tiene finalidad la aplicación presentación del producto final ya sea de lana de oveja o alpaca hacia el cliente.

### 3. Definiciones

- **Lb:** Libras
- **g:** gramos
- **Madejas:** Es el hilo enrollado ordenadamente en vueltas iguales.
- **Centrifugado:** Elimina mediante rotación el exceso de agua del material.
- **El hilo con el título:** Nombre que se da al grosor del hilo que se obtiene al final, el cual puede ser de 1-2-3-4.
- **Bodega:** lugar donde se almacena el producto terminado.

### 4. Integrantes de proceso

Tres personas.

### 5. Referencia normativa

Norma Internacional ISO 9000: 2015 Sistema de Gestión de Calidad Fundamentos y vocabulario.

Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos 8

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCESO DE EMPAQUE Y DISTRIBUCIÓN DEL HILO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- EDH-01</b>
		<b>Página: 3 de 5</b>

## 6. Desarrollo

Se empaqa de acuerdo al tipo de hilo y color.

Se empaqa de acuerdo a la necesidad del cliente.

- **Presentación del producto final**

Tenemos tres tipos de presentaciones una en madejas, en conos y ovillado.

- **Presentación en madejas**

- En colores naturales
- En colores que el cliente solicito.
- Este producto de obtiene en el proceso termina en la prensa y embalaje.

- **Presentación en ovillado y conos.**

- Se transforma las madejas en ovillos.
- Se realiza en una máquina ovilladora.
- Cuenta de dos procesos.
- **Primero**, se emplea la enconadora para transformar las madejas en **conos**. (listo para presentar a los clientes).
- **Segundo**, los conos se transforman en ovillos por medio de la ovilladora.
- Enrolla los hilos de igual número de cabos, sobre sí mismo hasta alcanzar el peso solicitado por producción (200g o 100g).
- Tiempo que se toma 8 horas de trabajo.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCESO DE EMPAQUE Y DISTRIBUCIÓN DEL HILO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- EDH-01</b>
		<b>Página: 4 de 5</b>

- **Empaque y distribución**

Es la operación de producción que prepara los pedidos de ovillos madejas de lana natural, madejas de lana tinturada de oveja o de alpaca para ser despachados y distribuidos al cliente final.

La distribución se lo hace mediante el transporte, el camión de propiedad de la hilandería.

- **Madejas**

- Antes de embalar, primero se procede a prensarlas, para que ocupen un volumen menor.
- Se utiliza un prensador manual.
- La madeja forma un bulto y se empaca en fundas de polipropileno.
- Los bultos tienen un peso de 60lb.
- Luego se procede a identificarlos con una etiqueta, en la cual se registra: la fecha, el tipo, el color, los cabos, el número de lote y el peso.
- Tiempo estimado de empaclado y etiquetado es de 10 minutos por cada bulto.

- **Ovillado**

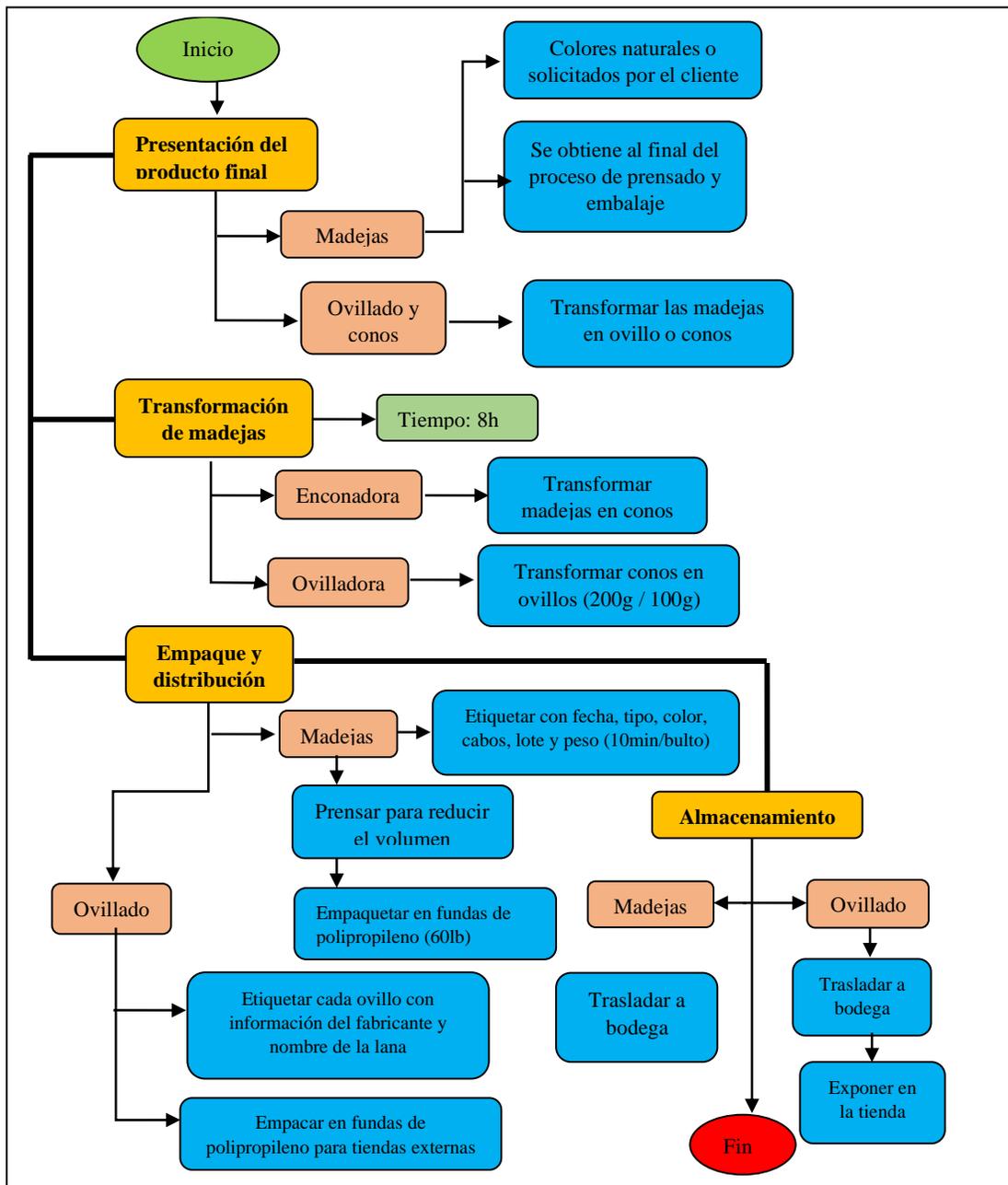
- Se identifica cada ovillo de lana de oveja y lana de alpaca con su respectiva etiqueta respectivamente.
- Las etiquetas se registran: la información del fabricante y el nombre de la lana.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCESO DE EMPAQUE Y DISTRIBUCIÓN DEL HILO</b>	<b>Código: SGC-HIS-P- EDH-01</b>
		<b>Página: 5 de 7</b>

- Los ovillos de tiendas externas, serán empacados en fundad de polipropileno para su entrega.
- **Almacenamiento**
  - Las madejas se almacenan en una bodega hasta que llegue el día de la expedición.
  - Los ovillos de almacenan en la bodega, en caso de que forme parte de un pedido, se expone en la tienda de la hilandería para realizar la venta directa a los clientes que visiten la fábrica.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCESO DE EMPAQUE Y DISTRIBUCIÓN DEL HILO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P- EDH-01</b>
		Página: <b>6 de 7</b>

## 7. Flujograma



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCESO DE EMPAQUE Y DISTRIBUCIÓN DEL HILO</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-EDH-01</b>
		Página: <b>7 de 7</b>

**8. Registro y documento**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
	<b>REGISTRO DE EMPAQUE Y DISTRIBUCIÓN</b>	Código: <b>SGC-RE-EMP-DIST-01</b>
		Fecha: <b>20/04/2024</b>

Se empaqa de acuerdo a la necesidad del cliente								Presentación del producto final					
N.º	Producto final (oveja/alpaca)	Color de Hilo	Peso en Kg o libras	Título de hilo deseado (grosor) en madeja				Madejas	Conos	Ovillado	Fecha	Responsable	Observación
				1 cabo	2 cabos	3 cabos	4 cabos						



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-SNC-01 PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
<b>1</b>	<b>20/03/2024</b>	<b>Implantación de ISO 9001:2015</b>

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA: 20/03/2024</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/6</b>

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SNC-01</b>
		Página: <b>2 de 6</b>

### 1. Objetivo

Determinar el procedimiento a seguir para asegurar que las salidas no conforme sean detectadas y controladas con el fin de prevenir envíos no conformes por parte de los clientes y eliminar las causas potenciales.

### 2. Alcance

Este documento esta aplicado a la identificación y control de salidas no conforme con el fin de evitar entregar hilos de mala calidad al cliente.

### 3. Definiciones

**Liberación del producto:** Se refiere a la actividad por el cual se da por aprobado el producto final y se procede con la entrega al cliente.

**Materia prima:** Se refiere a cualquier sustancia o recurso natural que se utiliza en la producción de bienes, antes de que sufra cualquier tipo de procesamiento o transformación.

**No conformidad:** Se refiere a cualquier fallo entre las características o especificaciones establecidas en el producto final, lo que puede resultar en un incumplimiento de los requisitos de calidad.

**Requisitos:** Una necesidad establecida para un producto.

**Reproceso:** Se refiere a las actividades realizadas sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Salidas no conformes:** Hace referencia a productos que no cumplen con los requisitos de calidad de la organización.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SNC-01</b>
		Página: <b>3 de 6</b>

#### 4. Responsabilidades

**Alta Gerencia:** Encargado de tomar decisiones correspondientes ante la aparición de productos no conformes y asignar los recursos necesarios para aplicar acciones correctivas y preventivas.

**Jefe del SGC:** Responsable de la aplicación del documento en el momento en que se identifiquen salidas no conformes.

**Personal operativo:** Personal ligado a las actividades de fabricación de hilos y encargadas de verificar que no exista no conformidades al final de cada proceso.

#### 5. Referencia normativa

La norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y vocabulario.

La norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos 8.7. y 10.2.

#### 6. Desarrollo

PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES		
Encargado	Actividad	Descripción
Personal Operativo	Se identifican salidas no conformes	Se identifica el producto no conforme en cualquiera de las etapas de fabricación de los hilos y se informa al jefe de SGC.
Jefe del SGC	Comunicar acerca del producto no conforme	Se comunica al jefe del SGC de la aparición del producto no conforme

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**PROCEDIMIENTO DE  
SALIDAS  
CONFORMES**

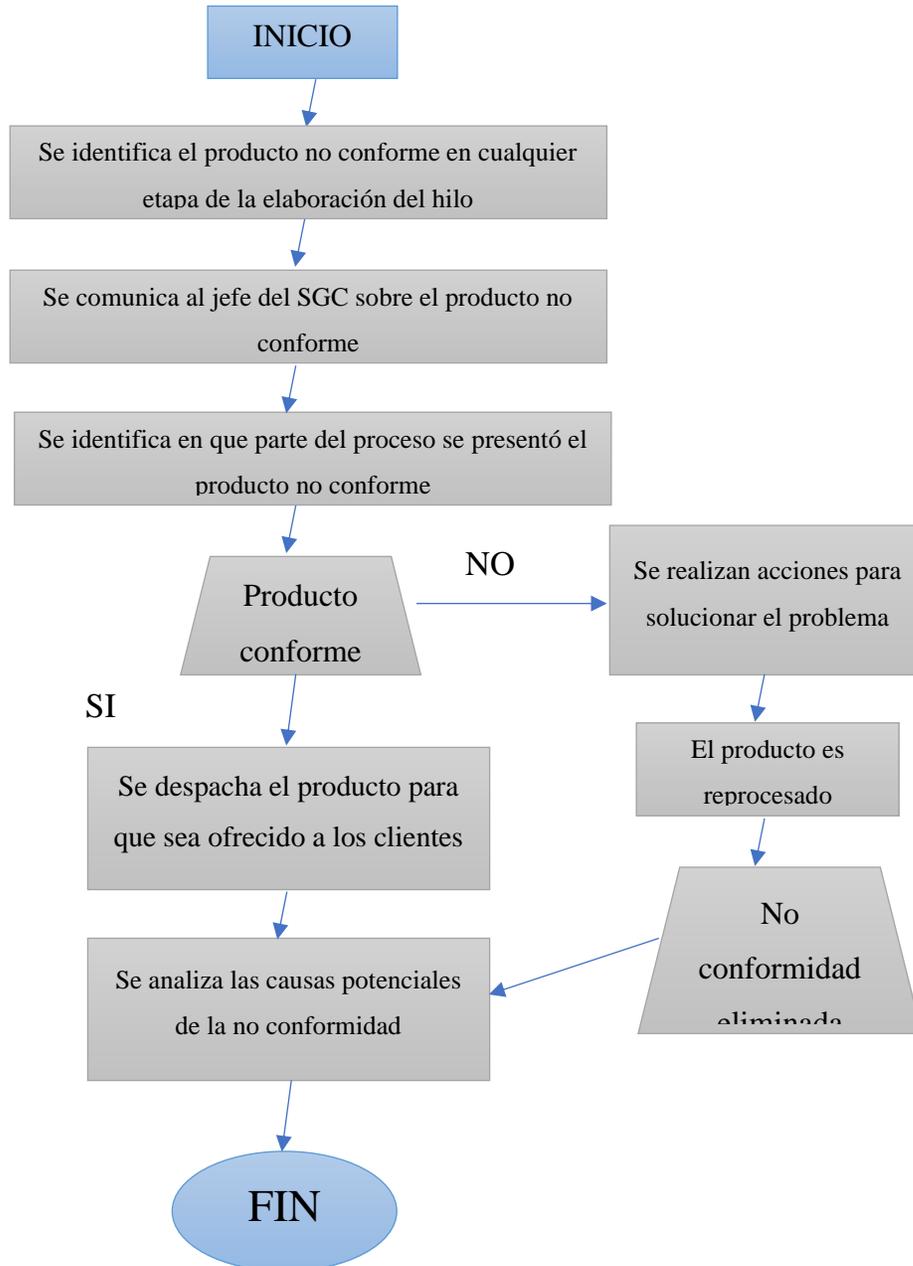
Código: **SGC-HIS-P-  
SNC-01**

**Página: 4 de 6**

Jefe de SGC Personal Operativo	Localizar el área en donde se halló el producto no conforme	Se reconoce en que parte del proceso fue localizado el producto no conforme y se reprocesa dependiendo cual sea el caso y la decisión del jefe del SGC.
Jefe del SGC	Registro de los productos no conformes	Se registra el producto no conforme para tener una documentación
Jefe del SGC Alta Gerencia	Decisión a aplicar	Se evalúa el producto no conforme y se toman las acciones para la corrección del producto y así eliminar la no conformidad, aplicando el reproceso y cumpliendo con los requisitos de calidad.
Personal Operativo	Aplicación de las acciones	Se analizan las posibles alternativas para eliminar la no conformidad y se aplica la mejor acción posible.
Jefe del SGC Alta Gerencia	Evaluación de las acciones tomadas	Aquí se asegura que el producto no conforme haya sido reprocesado y ahora cumpla con todos los requisitos de calidad.
Jefe del SGC Personal Operativo	Despacho de productos arreglados	Los productos no conformes que hayan sido reprocesados se encuentran en condiciones para volver a ser ofertados al cliente.
Jefe del SGC Personal Operativo	Analizar qué fue lo que originó la no conformidad	Se buscan las causas que hayan ocasionado la no conformidad del producto con el fin de que no se vuelva a cometer la no conformidad.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-SNC-01</b>
		Página: <b>5 de 6</b>

## 7. Flujograma



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE SALIDAS CONFORMES</b>	<b>NO</b>
		<b>Código: SGC-HIS-P-SNC-01</b>
		<b>Página: 6 de 6</b>

## 8. Registro y documentación

### Registro de no Conformidades y Acciones Correctivas

	<b>SISTEMA DE LA GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</b>		
	<b>Registro de no Conformidades y Acciones Correctivas</b>	<b>Codigo:</b>	<b>SGC-HIS-P-SNC-01</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>20/3/2024</b>
<b>REGISTRO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES NO CORRECTIVAS</b>			
<b>Área</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Item ISO 9001:2015</b>	<b>Persona que genera la accion</b>
<b>NO CONFORMIDAD</b>			
Descripción:			
<b>ANÁLISIS DE CAUSA Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>			
Análisis de la causa:			
Acciones correctivas-Acciones sobre la causa:			
<b>SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA Y EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN PROPUESTA</b>			
Seguimiento de acciones:			
seguimiento de la efectividad de las acciones:			
<b>OBSERVACIONES</b>			



**PROCEDIMIENTO SGC-HIS-P-RAD-01 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN  
POR LA ALTA DIRECCIÓN**

<b>HISTORIAL DE REVISIONES</b>		
<b>REVISIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE REVISIÓN</b>
<b>1</b>	<b>20/03/2024</b>	<b>Implantación de ISO 9001:2015</b>

<b>Redactado:</b>	<b>Redactado:</b>	<b>Revisado:</b>	<b>Revisión</b>
<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>ESTUDIANTE INVESTIGADOR</b>	<b>DOCENTE RESPONSABLE</b>	<b>FECHA: 20/03/2024</b>
<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>FIRMA:</b>	<b>Página 1/7</b>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b>	Código: SGC-HIS-P-RAD-01
		<b>Página:2 de 7</b>

### 1. Objetivo.

Determinar la metodología a seguir en el momento en que la alta dirección evalué el cumplimiento y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### 2. Alcance.

Este documento se aplicará desde la convocatoria para la reunión de revisión de la alta gerencia hasta el seguimiento de acciones tomadas.

### 3. Definiciones.

**Alta dirección:** Persona o grupo de personas que ocupan un puesto muy alto en una organización, permitiendo tomar decisiones que deciden el futuro de la misma.

**Cumplimiento:** Es la ejecución de una actividad planificada con anterioridad.

**Eficacia:** Sistema o acción para lograr los resultados deseados de manera exitosa y satisfactoria, cumpliendo con los objetivos establecidos y produciendo los efectos esperados.

**Revisión:** Actividad en la cual la alta dirección con la ayuda de diferentes áreas que componen la organización toma decisiones a favor del SGC.

**Sistema de gestión:** Es un enfoque estructurado y sistemático para dirigir, controlar y mejorar las actividades y procesos de una organización, con el fin de lograr sus objetivos y cumplir con sus políticas y requisitos establecidos.

### 4. Responsables

**Alta dirección:** Es la que está a cargo de la reunión para la revisión de procesos y documentación referente al SGC.

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-RAD-01</b>
		<b>Página:3 de 7</b>

**Jefe del SGC:** Recopila información perteneciente al SGC y exponerla a la alta directiva.

### 5. Referencias normativas

La norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad, Fundamentos y vocabulario.

La norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos 9.3. y 10.3.

### 6. Desarrollo

<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b>		
<b>Encargado</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
Alta gerencia	Convocatoria para una reunión	Se anuncia en las diferentes áreas de la organización a una reunión con el propósito de revisar y analizar la información documentada generada a partir del SGC.
Jefe del SGC	Recolección de la información requerida	Es necesario tener todos los documentos originados a partir de la implantación del SGC de manera que en la reunión puedan ser expuestos y analizados para encontrar inconvenientes o no conformidades en la organización.
Alta gerencia Jefe del SGC	Evaluar la información documentada	Se examina la información brindada con el fin de comprobar el grado de cumplimiento del SGC y de esta manera tomar decisiones que favorezcan la mejora continua en la organización.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**



**PROCEDIMIENTO DE  
REVISIÓN POR LA  
ALTA DIRECCIÓN**

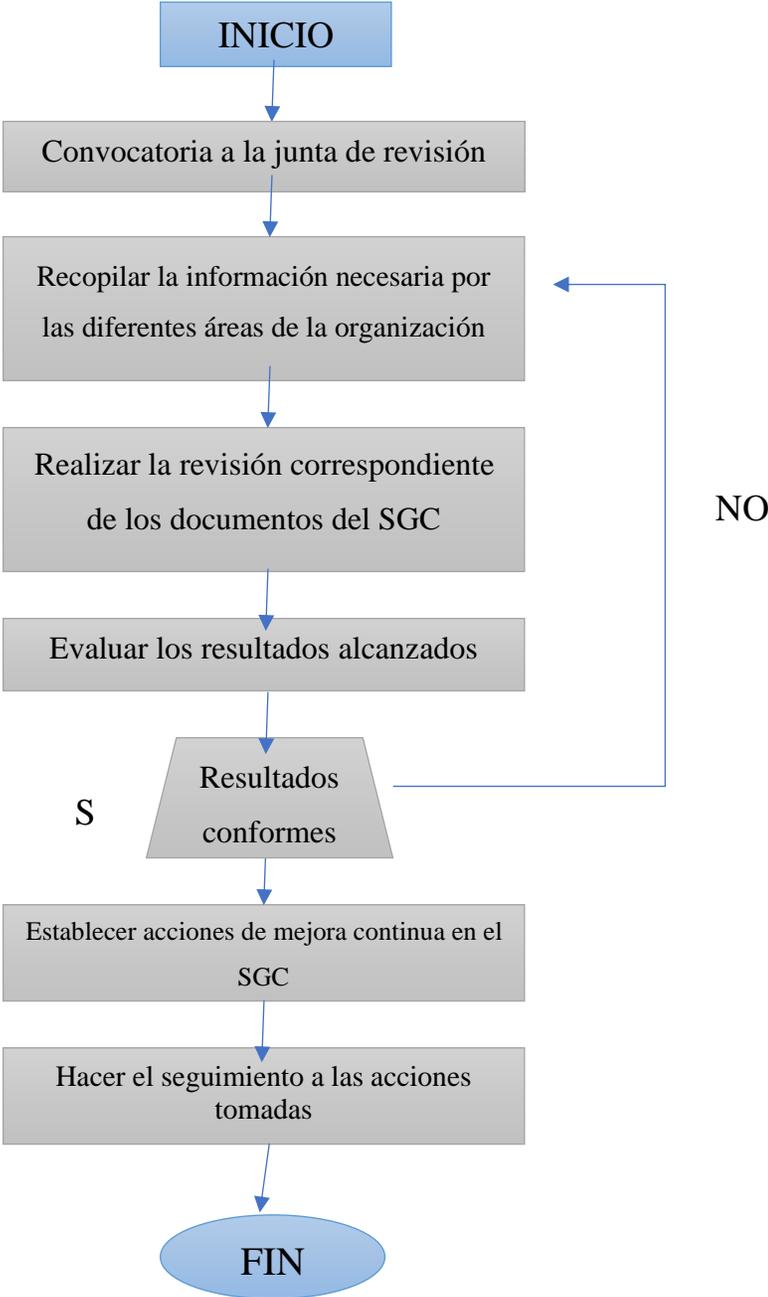
Código: **SGC-HIS-P-  
RAD-01**

**Página:4 de 7**

<p align="center">Alta gerencia Jefe del SGC</p>	<p align="center">Conclusiones de la revisión</p>	<p>Se divulga la información obtenida en la revisión realizada, en estas se incluyen el compromiso y responsabilidad de los que conforman la organización. Se incluyen acciones que permitan la mejora continua en el SGC.</p>
<p align="center">Alta gerencia Jefe del SGC</p>	<p align="center">Seguimiento a las acciones tomadas</p>	<p>Los resultados serán evaluados en las reuniones posteriores, donde se analizará los procesos correctivos, con el fin de mejorar, verificar el cumplimiento de los requisitos y asegurar la eficacia de los cambios.</p>

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-RAD-01</b>
		Página: <b>5 de 7</b>

**7. Flujograma**



<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b>	<b>Código: SGC-HIS-P-RAD-01</b>
		<b>Página:6 de 7</b>

## 8. Registro y documentación

### Registro de Convocatoria a Revisión

	<b>SISTEMA DE LA GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</b>			
	<b>Registro de Convocatoria a Revisión</b>	<b>Codigo:</b>	<b>SGC-HIS-P-RAD-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>20/3/2024</b>	
<b>CITACIÓN</b>				
<b>Citación</b>	<b>Acta N°</b>	<b>Carácter de la reunión</b>		
Revisado por la dirección		Ordinaria		extraordinaria
<b>Fecha de la reunión</b>	<b>Lugar</b>	<b>Hora de incio</b>	<b>Hora Final</b>	
<b>ORDEN DEL DÍA</b>				
<b>DESARROLLO Y DECISIONES</b>				
<b>CONCLUSIONES</b>				

<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		
	<b>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN</b>	Código: <b>SGC-HIS-P-RAD-01</b>
		<b>Página: 7 de 7</b>

### Registro de Revisión de la Alta Dirección

	<b>SISTEMA DE LA GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2015</b>			
	<b>Registro de Revisión de la Alta Dirección</b>	<b>Codigo:</b>	<b>SGC-HIS-P-RAD-01</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>20/3/2024</b>	
<b>CITACIÓN</b>				
<b>Citación</b>	<b>Acta N°</b>	<b>Carácter de la reunión</b>		
Revisado por la dirección		Ordinaria	extraordinaria	
<b>Fecha de la reunión</b>	<b>Lugar</b>	<b>Hora de incio</b>	<b>Hora Final</b>	
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>		<b>FIRMA</b>		
<b>INFORMACIÓN A VERIFICAR</b>			<b>REALIZADO</b>	
			<b>SI</b>	<b>NO</b>
Revisones anteriores				
Satisfacción al cliente				
Rendimiento en los procesos				
Cambios que se sugiera enel SGC				
Desempeño de proveedores				
Control de acciones correctivas y mejoras				
Identificación de riesgos y oprtunidades				
Comunicación interna y externa				
<b>Propuesta de mejora:</b>				

## CONCLUSIONES

- Mediante la aplicación de la herramienta de gestión FODA, se determinó que la HIS posee un gran potencial para mejorar su competitividad debido a que tiene mayores oportunidades, con la modernización de maquinaria, capacitación del personal, el desarrollo de un plan estratégico, son acciones a considerar para mejorar su eficiencia, calidad y satisfacción del consumidor, mientras que, con los factores internos, se encuentra en equilibrio, no tiene inconvenientes relevantes y se encuentra manejándose de una manera precisa, conforme pase el tiempo y cumpla sus metas podrá superar estándares de hoy y lograr la excelencia.
- La norma ISO 9001:2015 es una herramienta de estandarización internacional para los sistemas de gestión de calidad que ayudará a definir procedimientos que deben seguir para poder asegurar la calidad de sus productos o servicios, misma que exige que se implemente un ciclo de mejora continua para poder identificar y corregir las no conformidades, lo cual ayuda a comprender de mejor manera las necesidades de sus clientes, a reducir sus costos y acceder a nuevos mercados mediante la certificación, y sobre todo mejorar la calidad de sus productos.
- Se diseñó un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Hilandería intercomunal Salinas, partiendo desde el manual de calidad el cual es una guía que nos proporciona directrices y es donde se encuentran los documentos que exige la norma, con el fin de que la organización pueda controlar aspectos en relación a la calidad, se estableció los procesos que forman parte de la producción de hilos y se describe cada uno de ellos.

## RECOMENDACIONES

- Informar a todas las partes interesadas del Sistema de Gestión de calidad acerca de la implementación del mismo, además de dar a conocer aspectos como las políticas de calidad, objetivos, los cambios que surgirán durante la ejecución del SGC, para crear conciencia en cada uno de los colaboradores y que se comprometan a cumplir.
- Mejorar de manera continua el SGC con sus respectivos procesos, mediante la aplicación de cronogramas de capacitaciones, planificando programas de auditoría y aplicando revisiones de la documentación por parte de los directivos de la entidad, con el objetivo de establecer planes de mejora continua que se puedan aplicar dentro de la estructura de la organización.
- La alta gerencia debe implementar el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 elaborado en el presente trabajo de investigación, ya que esto permitirá cumplir con los estándares de los clientes con el fin de ofertar un producto de calidad y poder obtener la certificación ISO.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Equipo Editorial, Etecé. (5 de septiembre de 2020). *Concepto, de*. Obtenido de <https://concepto.de/normas-iso/>
- Acurio, B. B. (2022). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa textil confecciones Ayelen's*, [Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9601>
- Arcieniegas, J., & González, O. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la Norma ISO 9001:2015*. Bogotá: Ecoe Ediciones LTDA.
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (2008). LEXIS. Obtenido de [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Cortes, J. M. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. España: ICB Editores.
- Equipo Editorial Etece. (5 de Agosto de 2021). *Concepto. De*. Obtenido de <https://concepto.de/disenio/>
- Equipo Editorial Significados. (1 de Enero de 2021). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/norma/>
- Equipo Editorial Significados. (26 de Noviembre de 2023). Obtenido de Significados.com: <https://www.significados.com/control/>
- Equipo editorial, Etecé. (22 de Octubre de 2021). *Concepto. De*. Obtenido de <https://concepto.de/sistema/>
- Jiménez, S., Benavides, J., Cajamarca, D., & Hidalgo, L. (2021). Diseño de un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015) para el laboratorio de curtiembre de la escuela superior politécnica de Chimborazo. *Dominio de las ciencias*, 7(3), 1461-1481. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.2069>
- Ley de Gestión Ambiental. (2004). LEXIS.
- LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD. (2007). LEXIS.

- Macías, M., & Narda, M. (Septiembre de 2022). Impacto del sistema de gestión de calidad norma ISO 9001:2015 en la microempresa “Chiflería Dayanita”. *Polo del Conocimiento*, 7(9), 154-173. doi:10.23857/pc.v7i8
- Moreno Cueva, G. R., Ligña Cumbal, C. H., Carrera Endara, C. A., & Morales Carrera, R. (2018). *Sistema De Gestión de Calidad*. Guayaquil: Ediciones Grupo Compas.
- Pacheco, R. B. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C [Tesis de ingeniería, Universidad Continental]*. Repositorio Institucional - Continental. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/9441>
- Páez, G. (1 de Abril de 2021). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/producto-terminado.html>
- Perez, M. (4 de Agosto de 2023). *Conceptodefinicion.de*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/calidad/>
- Rosero, M. C., & Espín, M. C. (2022). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa “Calzado Sinell” mediante el uso de la norma ISO 9001:2015 [Tesis de ingeniería, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/34909>
- Westreicher, G. (7 de Agosto de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Westreicher, G. (1 de Agosto de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>
- Westreicher, G. (2 de Agosto de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>
- Zapata, A. (2015). *Ciclo de la calidad PHVA*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

## ANEXOS

- Cronograma (Gantt)

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN																									
	Octubre		Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración y presentación del tema		X																								
Estimulación del conocimiento sobre el proceso de la modalidad de titulación		X	X																							
Presentación de la ficha de inscripción a la Unidad de Integración Curricular			X																							
Presentación del tema del proyecto de investigación y denuncia del tema		X																								
Aceptación del tema por parte de la directora de la Unidad de Integración Curricular			X																							
Elaboración de la Justificación, Objetivos de investigación, Diseño y formulación de hipótesis y las variables				X																						
Desarrollo del Marco Teórico (Antecedentes, Científico)					X																					
Realización del Marco Legal, Georeferencial y Conceptual				X																						
Revisión y ejecución de los Tipos de Investigación					X																					
Revisión y observaciones por parte del director y pares académicos				X																						
Desarrollo de las técnicas e instrumentos de la investigación selección de los métodos de Investigación del Universo, Población y Muestra					X																					
Entrega del 70% del proyecto de titulación						X																				
Introducción a la elaboración de la propuesta							X																			
Ejecución de la propuesta										X				X												
Resultados y finalización de la propuesta																					X					
Revisión total del proyecto de Integración Curricular																					X	X				
Revisión de porcentaje de plagio																								X		
Elaboración final del proyecto de titulación																								X		

- **Presupuesto Ejecutado**

**Recursos**

**Presupuesto**

<b>Detalle</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Transporte Publico</b>	\$35,00	\$420,00
<b>Alimentación</b>	\$5,00	\$195,00
<b>Impresiones y Foto copias (500)</b>	\$0,50	\$250,00
<b>Anillados (5)</b>	\$50,00	\$250,00
<b>Empastado (5)</b>	\$20,00	\$100,00
<b>Internet</b>	\$30,00	\$240,00
<b>CD (2)</b>	\$3,00	\$6,00
<b>Flash Memory</b>	\$12,00	\$12,00
<b>Imprevistos</b>	\$200,00	\$200,00
<b>Valor Total</b>		<b>\$1.673,00</b>

- **Materiales**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Computadora</b>	2
<b>Celular</b>	2
<b>Total</b>	4

Salinas, Noviembre 28 del 2023

Señores  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR  
A quien corresponda  
Presente

De mi consideración:

Referencia: Aceptación para realización de Proyecto de Investigación

Reciba un cordial y afectuoso saludo a nombre de quienes hacemos la Fundación Unión de Organizaciones Campesinas de Salinas, FUNORSAL, al mismo tiempo por medio de la presente me permito informarles que el Proyecto de Investigación "Diseño de un sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, y su impacto en el producto final de la empresa Hilandería Intercomunal Salinas de la parroquia Salinas, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2023", de CHELA TOAPANTA JOSÉ AGUSTÍN CC: 0250074374 y TISALEMA LÓPEZ JOSUE ISSAC con CC: 1207070531, estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal de Bolívar, ha sido aceptada para la realización en nuestra empresa.

Particular que remito para el proceso pertinente.

Atentamente



Marcelo Ramírez López  
DIRECTOR EJECUTIVO  
FUNORSAL



- **Instrumentos de recopilación de datos (cuestionarios, guion de entrevista, ficha de observación, entre otros)**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**GUÍA DE ENTREVISTA**  
**ENTREVISTA/COORDINADOR DE HILANDERÍA INTERCOMUNAL**  
**SALINAS**

**Objetivo:** Obtener información relevante, necesaria y requerida con la finalidad de obtener conocimientos de la empresa.

1. **¿Podría compartir su experiencia como coordinador del área de producción destacando los desafíos o problemas que ha enfrentado en ese tiempo?**
2. **¿Cada que tiempo se realizan capacitaciones al área de producción?**
3. **¿Como se respalda la gestión de calidad en el área de producción de la empresa?**
4. **¿Cómo se estructuran y documentan los procedimientos dentro del área de producción en la empresa?**
5. **Mencione los principales aspectos y enfoques respecto a las políticas de calidad existentes en el área de producción.**
6. **¿Cómo se llevan a cabo las revisiones de calidad y de cumplimiento en el departamento de producción y con qué frecuencia?**
7. **¿Que considera usted que podrían ser los beneficios para la empresa al aplicar la norma ISO 9001:2015 en el área de producción?**
8. **¿Cómo se podría planificar y gestionar el diseño y desarrollo de productos en la empresa, considerando los requisitos de la norma?**

9. **¿Cómo se podría llevar a cabo el monitoreo y la medición de los procesos para garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos por la norma ISO 9001:2015?**
10. **Considera usted que la norma ISO9001:2015 permitirá cumplir de manera exitosa en la calidad del producto. ¿Por qué?**

**GUÍA DE ENCUESTA**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE HILANDERÍA**  
**INTERCOMUNAL SALINAS**  
**CUESTIONARIO**

1. **¿la Hilandería cuenta con un manual de calidad?**  
No  
Si
2. **¿La hilandería cuenta con un sistema de gestión de calidad?**  
Si  
No
3. **¿Usted está de acuerdo que los directivos de la Hilandería han establecido objetivos de calidad, lo han comunicado oportunamente y se han publicado en sitios estratégicos de la empresa?**  
Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
En desacuerdo  
Totalmente en desacuerdo
4. **¿Está de acuerdo que la Hilandería cuenta con políticas o medidas de seguridad para el control y manejo de sus actividades laborales?**  
Totalmente de acuerdo  
De acuerdo  
Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
En desacuerdo

**Totalmente en desacuerdo**

- 5. ¿Considera importante un sistema de gestión de calidad que permitirá mejorar la gestión de los procesos y a la toma de decisiones preventivas y correctivas que conlleven al mejoramiento de la gestión de Hilandería?**

**No importante**

**Poco importante**

**Neutral**

**Importante**

**Muy importante**

- 6. ¿Cree usted que el diseño de un sistema de gestión de calidad ayudará a motivar a los empleados y estimular la coordinación, optimizar los recursos de la Hilandería?**

**Muy de acuerdo**

**Algo de acuerdo**

**Ni de acuerdo ni en desacuerdo**

**Algo en desacuerdo**

**Muy desacuerdo**

- 7. ¿Está de acuerdo que todas las instrucciones y procedimientos de trabajo son comunicados al personal mediante carteleras en lugares visibles?**

**Muy de acuerdo**

**Algo de acuerdo**

**Ni de acuerdo ni en desacuerdo**

**Algo en desacuerdo**

**Muy desacuerdo**

- 8. ¿Los métodos de trabajo se revisan periódicamente con el fin de mejorarlos?**

**Nunca**

**Raramente**

**A veces**

**A menudo**

**Cada vez**

**9. ¿Con que frecuencia el personal recibe capacitaciones para el mejor desempeño de sus labores?**

**Nunca**

**Casi nunca**

**Ocasionalmente**

**Cada mes**

**Una vez a la semana**

**10. ¿Cómo es la relación que existen entre el empleador y el trabajador?**

**Pésima**

**Mala**

**Regular**

**Buena**

**Excelente**

**11. ¿La empresa mantiene un sistema de registro que garanticen la trazabilidad del producto final?**

**Nunca**

**Casi nunca**

**Ocasionalmente**

**Cada mes**

**Diariamente**

**12. ¿La empresa evalúa periódicamente la calidad del producto final en cada una de las etapas del proceso?**

**Nunca**

**Casi nunca**

**Ocasionalmente**

**Cada mes**

**Diariamente**

**13. ¿Cree usted que la empresa usa las no conformidades (fallos o reclamos) del producto final para mejorar los procesos?**

**Totalmente de acuerdo**

**De acuerdo**

**Ni de acuerdo ni en desacuerdo**

**En desacuerdo**

**Totalmente en desacuerdo**

**14. ¿Considera usted que los directivos de la Hilandería toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones que realizan el personal, los clientes y los proveedores para mejorar las actividades y procesos internos?**

**Si**

**No**

**15. ¿conoce usted si la empresa toma acciones inmediatas para corregir errores o inconformidades detectadas en el producto que se está elaborando?**

**Si**

**No**

## GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EN EL PROYECTO

**Institución:** Hilandería Intercomunal Salinas

**Fecha de observación:** 22 de enero del 2024

**Fecha de finalización:** 31 de enero del 2024

ACCIÓN POR EVALUAR	SIEMPRE	EVENTUALMENTE	ASPECTO POR MEJORAR	OBSERVACIONES
<b>INICIO</b>				
Llegada puntual	X			
Organización de actividades	X			
Respecto entre compañeros	X			
Horarios estratégicos y actividades por realizar	X			
<b>DURANTE EL DESARROLLO</b>				
Capacitación y orientación al personal por parte de la empresa		X		Falta de seguimiento de actualización de conocimientos, para un mejor desempeño laboral
Expresan sus dudas de manera oportuna con el coordinador			X	Debido que deben insistir periódicamente para dar solución al problema
Siguen instrucciones para la realización de actividades	X			
Hacen uso de herramientas digitales para la elaboración y presentación de información	X			
Trabajo y colaboración en equipo	X			
Representan a la empresa de una manera responsable ante el público, socios y proveedores	X			
Toma de manera adecuada las mejores decisiones para el crecimiento de la empresa.	X			

<b>Comunicación con el equipo</b>		<b>X</b>		<b>Ineficiente comunicación no existir una rotación del personal</b>
<b>Entrega del producto en la fecha establecida</b>	<b>X</b>			
<b>FINAL/CIERRE</b>				
<b>Cuenta con buena presentación y empacado el producto final</b>	<b>X</b>			
<b>Supervisión al personal para un mejor desempeño</b>	<b>X</b>			
<b>Comunicación oportuna de las políticas de calidad</b>		<b>X</b>		<b>No se encuentra establecidas lo manejan de manera empírica</b>
<b>Respeto de horarios de salida de la empresa</b>	<b>X</b>			

- Otros que considere relevantes para sustentar su proyecto

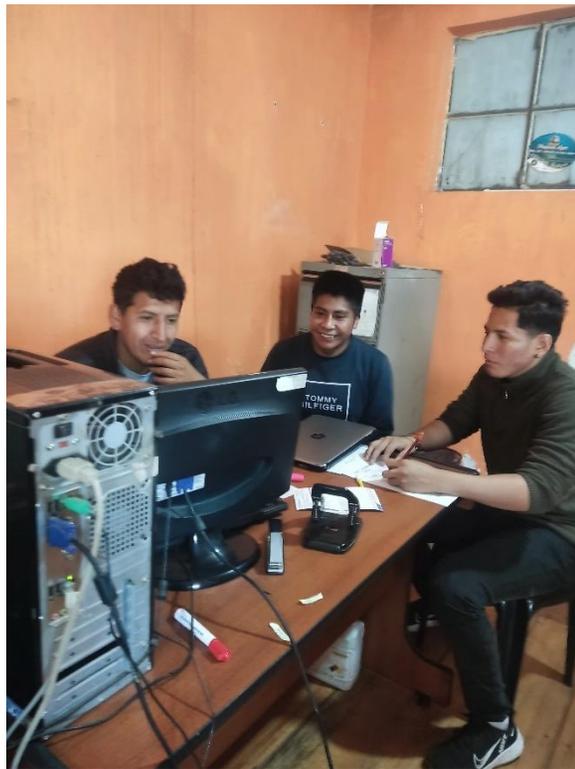
Visita a la entidad







**Entrevista al Coordinador de la Hilandería Intercomunal Salinas**



**Encuesta a los trabajadores de la Hilandería Intercomunal salinas**





**Presentación en ovillo producto final**



**ING. ANABEL MONAR EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de integración curricular denominado “**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015, Y SU IMPACTO EN EL PRODUCTO FINAL, DE LA HILANDERÍA INTERCOMUNAL SALINAS DE LA PARROQUIA SALINAS, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023**”, presentado por José Agustín Chela Toapanta y Josué Isaac Tisalema López de la **carrea de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITING, reflejando un **porcentaje de similitud del 8%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 08 de abril del 2024

Atentamente,

  
Ing. Anabel Monar  
Directora

NOMBRE DEL TRABAJO

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015, Y SU IMPACTO EN EL PROD**

AUTOR

**JOSÉ AGUSTÍN CHELA TOAPANTA JOS  
UÉ ISAAC TISALEMA LÓPEZ**

RECuento DE PALABRAS

**34233 Words**

RECuento DE CARACTERES

**187941 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**230 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.8MB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 8, 2024 9:13 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 8, 2024 9:15 AM GMT-5**

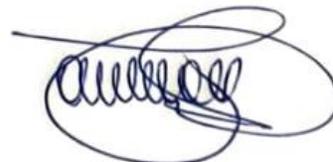
● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Coincidencia baja (menos de 30 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Agustín Chela Toapanta', enclosed within a circular scribble.