



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ.**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

**TÍTULO:**

Análisis de los procesos en la fabricación de redes de pesca para el mejoramiento del sistema de gestión bajo la norma ISO 9001:2015 de la empresa ANCLAMAR Cía. Ltda. de la ciudad de Manta.

**AUTORA:** Allisson Andrea Mora Chávez

**TUTOR:** Ing. Juan Miguel Moreira Largacha, MGS

**Facultad de Contabilidad y Auditoría**

**Carrera de Contabilidad y Auditoría**

**Manta-Manabí-Ecuador**

**Septiembre, 2019**

## **CERTIFICACIÓN**

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es “Análisis de los procesos en la fabricación de redes de pesca para el mejoramiento del sistema de gestión bajo la norma ISO 9001:2015 de la empresa ANCLAMAR Cía. Ltda. De la ciudad de Manta”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita Allisson Andrea Mora Chávez, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2019-2020(1), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 12 de agosto de 2019.

Lo certifico,

Mg. Juan Miguel Moreira Largacha

**Docente Tutor(a)**

**Área: Contabilidad y Auditoría**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El trabajo de titulación con el tema: **ANÁLISIS DE LOS PROCESOS EN LA FABRICACIÓN DE REDES DE PESCA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 DE LA EMPRESA ANCLAMAR CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE MANTA.**

Sometida a consideración del Honorable Tribunal de Sustentación, como requisito parcial para obtener el título de:

### **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Aprobado por el Tribunal Examinador:

---

Ing. Dallas San Andrés, MGS.  
Presidenta del tribunal

---

Ing. Ramiro Yáñez Arboleda, MGS.  
Miembro del tribunal

---

Ing. Pedro Reyes Vélez, MGS.  
Miembro del tribunal

---

Ing. Reynaldo Rodríguez  
Secretario

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo Allisson Andrea Mora Chávez, con cédula N° 131434898-6, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, declaro que la investigación es absolutamente original, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su realización se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

**Allisson Andrea Mora Chávez**

**C.I: 1314348986**

## DEDICATORIA

Culminar mis estudios y obtener mi título es una de las bendiciones más grandes que la vida me ofreció, es un camino realizado de la mano de muchas personas que forman parte esencial en este logro, por tal motivo, dedico ante todo a:

Dios quien me dio las fuerzas para seguir adelante y no desfallecer en las adversidades que se presentaban, enseñándome a enfrentar las aflicciones sin perder la fortaleza en el intento.

A mis padres Fernando Mora y Lorena Chávez quienes han velado por mi bienestar y educación, por ellos soy lo que soy, por su apoyo, comprensión, amor, por ayudarme en cada momento. Me han enseñado todo, valores, principios, perseverancia y empeño para lograr mis objetivos.

A mi hermana Angie quien ha estado siempre acompañándome.

A mi novio Geancarlo quien me ha apoyado y ayudado en todo lo que ha podido, incentivándome a seguir y no rendirme nunca.

A mis amigos: Kenia, Wolter, María José y Aracely por la ayuda que me brindaron y siempre haber estado cuando lo necesité.

Al Ing. Leonel Lino, quien me brindó ayuda, apoyo con sus enseñanzas y sobre todo su amistad.

A todas las personas cercanas a mí que de uno u otro modo aportaron para que logre mi objetivo.

## **RECONOCIMIENTO**

El presente trabajo investigativo no sería posible sin la valiosa colaboración de personas e instituciones a las cuales rindo mi más sincero agradecimiento:

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí” por darme la oportunidad de obtener una profesión.

A Facultad de Contabilidad y Auditoría por orientarme en mi profesionalización.

A la Decana de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Y mi más profundo agradecimiento al Tutor del Trabajo de Titulación quien me acompañó y guió hasta llegar a la feliz culminación.

## ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORIA .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
INDICE .....	v
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I.....	3
MARCO TEORICO.....	3
<b>1.1. Fundamentación Teórica.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.1. Calidad .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.2 Sistema de gestión de calidad.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.3 Normas ISO .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.3.1 Reseña histórica de la Norma ISO 9001 .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.4 Generalidades de un Sistema de Gestión .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1.5 Mejora continua .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.6. Perspectiva actual de la norma .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1.6.1 Retos para las organizaciones con la Norma ISO 9001:2015. ....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.6.2 Objeto y campo de aplicación .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.7 Proceso .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.7.1 Tipos de Procesos .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.8 Fabricación de Redes de Pesca .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. Antecedentes Investigativos .....</b>	<b>13</b>
CAPITULO II .....	17
<b>2.1. Métodos o tipos de Investigación .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2. Técnicas de Investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3. Población.....</b>	<b>19</b>
<b>2.4. Muestra.....</b>	<b>19</b>
2.2. Diagnóstico .....	20
<b>2.2.1. Análisis del entorno con relación a la problemática .....</b>	<b>20</b>

<b>2.2.2. Localidad</b> .....	20
<b>2.2.4. Flujograma del proceso de elaboración de redes</b> .....	22
<b>2.3. Resultados</b> .....	25
<b>2.3.1.-Herramientas utilizadas en diagnóstico</b> .....	25
CAPÍTULO III .....	40
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	40
<b>3.1. Título de la propuesta</b> .....	40
<b>3.2. Objetivo general de la propuesta</b> .....	40
<b>3.3. Objetivos específicos de la propuesta.</b> .....	40
<b>3.4. Fundamentación de la propuesta</b> .....	40
<b>3.5. Factibilidad de la propuesta</b> .....	40
<b>3.6. Resultados científicos</b> .....	41
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	82

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Población.....	19
Tabla 2: Matriz MEFI .....	26
Tabla 3: Matriz MEFE.....	27
Tabla 4:Matriz FODA.....	29
Tabla 5: Verificación de documentación.....	30
Tabla 6: Importancia de la existencia de información.....	31
Tabla 7: Sistema de Gestión de Calidad .....	32
Tabla 8: Acciones necesarias para lograr una mejora continua.....	33
Tabla 9: Procesos efectuados en la empresa .....	34
Tabla 10: Mi área contribuye a la mejora continua.....	35
Tabla 11: Conocimiento acerca de las normas ISO 9001:2015 .....	36
Tabla 12: Mejoramiento de los procesos.....	37
Tabla 13: Proceso de medición .....	38
Tabla 14: Políticas de calidad.....	39

## **INDICE DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1: Ciclo PHVA .....	9
Ilustración 2: Organigrama Institucional .....	21
Ilustración 3: Proceso de Elaboración de redes .....	22
Ilustración 4: Verificación de documentación .....	31
Ilustración 5: Importancia de la existencia de información .....	32
Ilustración 6: Sistema de Gestión de Calidad.....	33
Ilustración 7: Acciones necesarias para lograr una mejora continua.....	34
Ilustración 8: Procesos efectuados en la empresa .....	35
Ilustración 9: Mi área contribuye a la mejora continua .....	36
Ilustración 10: Conocimiento acerca de las normas ISO 9001:2015.....	37
Ilustración 11: Mejoramiento de los procesos .....	38
Ilustración 12: Proceso de medición.....	39
Ilustración 13: Políticas de calidad .....	39
Ilustración 14: Organigrama estructural .....	49
Ilustración 15: Flujograma de proceso .....	39

## **RESUMEN**

El principal problema de la empresa ANCLAMAR Cía. Ltda., es que no cuenta con un sistema de gestión de calidad, dificultando la eficiencia en la producción y ocasionando insatisfacción en los clientes. El objetivo del proyecto de tesis es implementar un manual de calidad para la optimización en los procesos de producción de la empresa ANCLAMAR Cía. Ltda., permitiendo la consolidación de los procesos que componen cada una de sus actividades, mejorando la eficacia así puedan utilizar este material para su respectiva implementación. Los métodos utilizados en la investigación son: el analítico que permitió analizar la situación de la empresa y aplicar las técnicas como la encuesta, para obtener resultados, el descriptivo porque se aplicó la narración de los problemas observados y la sintética que permitió interpretar los resultados y elaborar las conclusiones. Este manual planteado, permitirá mejorar la calidad de los productos, respondiendo así a las expectativas de sus clientes como medio para mejorar la competitividad en el mercado.

## INTRODUCCIÓN

Se considera que en este tipo de negocio existen falencias en el proceso productivo y de control por motivo de la obsolencia y falta de equipos para la elaboración de las redes de pesca y falta de sincronización de las operaciones de producción. También, el no contar con un sistema de administración bien definido por lo que se trabaja de manera empírica, esto ocasiona pérdidas y dificulta la operación del trabajo, o el producto no se elabora correctamente.

Por lo expuesto antes sobre la empresa ANCLAMAR Cía. Ltda. dedicada a la fabricación de redes de pesca para la ciudad de Manta, su problema principal, es la falta de un sistema de gestión de calidad.

Su objetivo principal es analizar los procesos utilizados en la fabricación de redes de pesca e implementar un sistema de gestión de calidad por medio de un manual de calidad.

Una adecuada implementación del sistema de gestión de calidad incide positivamente en la productividad, en la eficiencia de los procesos de la empresa y a cumplir de manera más adecuada con las estipulaciones de la norma, asegurando la calidad de los productos. Por lo que la variable dependiente es: el proceso de fabricación de redes de pesca y la variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.

Se emplean los métodos el: analítico, descriptivo y sintético, los tipos de investigación de campo y bibliográficas; y las técnicas fueron: encuestas y entrevistas. Se tomó una población de 5 personas que son las involucradas en el diagnóstico.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEORICO**

#### **1.1. Fundamentación Teórica**

##### **1.1.1. Calidad**

La calidad es la base fundamental en una organización, brinda control y seguridad. Los sistemas de gestión sirven para conducir desde la dirección de una organización hasta mejorar cada proceso. Al diseñar un sistema, la directiva tendría la capacidad de implementarlo en caso de creerlo conveniente, para obtener mejores resultados en la empresa basándose en la Norma ISO 9001:2015.

Para Ishikawa (1986) “La calidad es el valor que se aprecia por el cliente en relación a los requerimientos específicos del cliente, el enfoque principal es controlar la calidad dependiendo de cómo se manifieste”. Citado en (Escobar, 2013, pág. 23)

Al respecto, Deming (1989) señala que “la calidad busca la mejora continua la cual dirige hacia la productividad y competitividad y conseguir establecer los procesos necesarios para mejorar continuamente”. Citado en (Evans, 2015, pág. 11)

Según Juran (1990) definió la calidad como “todo producto o servicio que se entregue debe ser adecuado y satisfacer el requerimiento para el uso necesario. También indicaba que “la calidad significa cómo se comporta el producto mientras se usa y este debe tener cero defectos” Citado de (González, 2012, pág. 15)

Con los antecedentes expuestos, sobre conceptos de calidad, se puede establecer que la calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa.

### **1.1.2 Sistema de gestión de calidad**

El enfoque técnico de la calidad, como un control estadístico de procesos, comienza de un concepto de la Gestión de la Calidad como una recopilación de métodos, utilizables para el control de calidad de procesos y productos, por lo que podemos argumentar que la gestión de calidad es tanto una estrategia como un proceso.

El diseño de un SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) basándose en Norma ISO 9001:2015, pretende conseguir que la organización consiga llegar al mercado fijando procesos de calidad y control de indicadores de cumplimiento, conservando personal que este comprometido con la empresa de la misma forma en que la organización apreciará su talento humano y así poder aumentar la productividad de la misma. (Cerezo, 2016, pág. 11)

La importancia de un Sistema de Calidad se basa en mejorar los beneficios de la organización, optimizando sus recursos y permitiendo tener un buen desempeño de los trabajadores, a la vez que se logra la satisfacción y fidelización de los clientes.

“Es necesario considerar que las organizaciones son eficientes, por lo que en un momento en su desarrollo pueden mejorar o empezar su deterioro. Innovarse es una de las formas más factibles para mejorar su rendimiento, cabe resaltar que el mejoramiento no implica aumento de carga de trabajo, todo lo contrario se enfoca en eliminación de acciones que no agreguen valor, así como los obstáculos que impiden un desempeño adecuado, todo mejoramiento debe considerar simplicidad, celeridad y disminución de errores” (Harrington, 2003, pág. 14)

### **1.1.3 Normas ISO**

La calidad ha tenido transformaciones en su vida evolutiva a continuación su detalle:

Etapa Artesanal: “Esta etapa se caracterizaba por que los maestros artesanos utilizaban patrones para enseñar a sus estudiantes para que todos los productos cumplan con un estándar pero el patrón lo determinaba el cliente con la satisfacción que él sentía” (Alconet, 2015, pág. 11)

Era Industrial: Etapa llena de muchos hitos, comenzó en el siglo XIX con la introducción de la línea de montaje de Ford donde se agilizada la inspección, se comenzó hacer control de calidad por muestreo. (Alconet, 2015). Dentro de la misma época aparece Taylor para reformular la planificación del trabajo con el fin de aumentar la productividad en las empresas.

#### **1.1.3.1 Reseña histórica de la Norma ISO 9001**

A nivel mundial, la 9001 es la norma que más se ha certificado según estadísticas. Esta ha evolucionado de la siguiente manera:

“ISO 9001: Modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación”.

“ISO 9002: Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación”.

“ISO 9003: Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas”. En 1994 se revisaron las anteriores normas con el fin de brindar un mejoramiento, las cuales no presentaron cambios sustanciales.

La ISO 9001:2000, trajo consigo muchos, incorporó cambios de efectividad y cambio de conformidad a desempeño, esta norma era certificable.

"9001:2008 Sus mejoras se enfocaron en la sinergia que tenga con la norma ambiental y la norma de seguridad y salud ocupacional comienza la creación de los sistemas integrales de gestión".

"9001:2015 Enfocarla hacia la gestión de riesgo y que sea más aplicable a las empresas de servicios, se elimina el manual de calidad y al responsable de la dirección"

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base válida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

La norma ISO 9001:2015 puede ser utilizada por partes internas y externas. No es la intención de esta Norma Internacional presuponer la necesidad de:

- uniformidad en la estructura de los distintos sistemas de gestión de la calidad;
- alineación de la documentación a la estructura de los capítulos de esta norma;
- Utilización de la terminología específica de la norma dentro de la organización.

Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2015 son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

#### **1.1.4 Generalidades de un Sistema de Gestión**

La gestión en los procesos organizacionales nos permite planear y administrar las actividades para mejorar y lograr un nivel alto de desempeño en la organización, optimizando recursos y llegando a brindar un producto de calidad y tener como resultado la satisfacción de los clientes.

**Diseño.** - Es el paso donde se verifica que los recursos utilizados en el proceso sean los correctos para cumplir con los requerimientos

**Control.** - Permite evaluar constantemente el desempeño y emprender la debida acción correctiva en el momento que sea necesario.

**Mejora.** - Sirve para buscar de manera continua los niveles más altos de desempeño, optimizando recursos y disminuyendo efectos y errores.

El diseño es la parte donde se verifica y controla que los: insumos, materiales, mano de obra y tecnología sean las adecuadas para cumplir con los requerimientos del producto. El control se refiere al seguimiento y evaluación de los resultados en un proceso determinado y la mejora es la forma de buscar los niveles más altos de desempeño, porcentajes de producción más elevados, bajando costos y tiempo de ciclos más cortos.

#### **1.1.5 Mejora continua**

La mejora continua en una empresa es aquella que busca mejorar los procesos, productos y servicios que brinda la organización mediante el seguimiento y el apoyo de todos los colaboradores de la empresa, con el objetivo de detectar y minimizar los errores en las actividades para mejorarlas a la brevedad posible. (ISO, 2015, pág. 15).

Para lograr la mejora continua se debe realizar una serie de pasos, en los cuales debe participar el personal de la organización de una manera activa, se recomienda que las entidades deban crear una cultura que implique la mejora de los procesos, las actividades y los servicios.

Para lograr la mejora continua en una empresa se deben seguir algunos pasos, los cuales se detallan a continuación:

1. Realizar la selección del proceso que vas a mejorar, es decir, diagnosticar la situación desde el inicio.
2. Realizar la creación del equipo y brindar los recursos necesarios.

3. Levantar la información requerida para mejorar el proceso, identificar los indicadores claves para luego compararlos y ver si ha habido mejora o no.
4. Realizar el análisis de alternativas y diseñar el método de mejora.
5. Implementar los métodos de mejora.
6. Realizar la comparación de los resultados obtenidos con lo que se tenía al inicio.
7. Garantizar que se mantenga el nuevo método, es decir, que se mantenga la mejora continua dentro de la empresa (Alvarez, 2013)

La norma ISO 9001:2015 emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

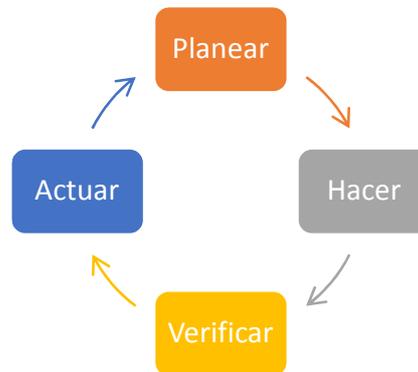
El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite que la organización se asegure que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen apropiadamente, y que las oportunidades de mejora se establezcan y se actúe de acuerdo a los resultados.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su Sistema de Gestión de Calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

La base del modelo de mejora continua es el ciclo PHVA o ciclo Deming que incluye Planear, Hacer, Verificar y Actuar:

Ilustración 1: Ciclo PHVA



**Fuente:** Norma ISO 9001:2015

**Elaboración:** Autora

La mejora continua es un proceso estructurado mediante el cual la organización tiene como fin incrementar su productividad, lograr ser más competitivo en el mercado y satisfacer las necesidades de sus clientes.

El ciclo PHVA contempla teóricamente (Norma ISO 9001:2015, 2015, pág. 10):

- Planificar: establecer los objetivos del sistema, sus procesos, recursos necesarios para generar y proporcionar resultados acordes a las necesidades del cliente y la organización, incluyendo una gestión de riesgos y oportunidades.
- Hacer: implementar lo planificado.
- Verificar: realizar el seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos y los productos/ servicios resultantes respecto a directrices, objetivos, requisitos y actividades planificadas e informar los resultados.
- Actuar: tomar decisiones y acciones para mejorar el desempeño, cuando se requiera.

Al identificar mejores prácticas en relación a gestión de la calidad, la familia de Normas ISO 9001 establece directrices para que las organizaciones operen con estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio. Un SGC permite gestionar los procesos que interactúan y los recursos necesarios para generar valor y lograr los resultados esperados para todas las partes interesadas. Por otro lado,

permite que los productos y servicios ofrecidos tengan calidad tanto en su función como en su desempeño de manera continua (ISO 9001:2015, 1).

#### **1.1.6. Perspectiva actual de la norma**

La Norma Internacional ISO 9001:2015 presenta algunos aspectos importantes como:

**Contexto organizacional:** el cual comprende la identificación de cuestiones internas y externas necesarias para alcanzar los resultados esperados del Sistema de gestión, identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas y realizar el seguimiento/ revisión de la información sobre éstas.

**Gestión por procesos:** considera este factor como un elemento fundamental para el desempeño del SGC, para lo cual deben identificarse y clasificarse los procesos existentes (Gobernantes, Apoyo, Asesoría, Cadena de Valor) con una desagregación a nivel 1 (macro procesos), nivel 2 (procesos), o los que se consideren necesarios. Posteriormente, deben identificarse las actividades que permiten ejecutar los mismos. Algo fundamental es alinear (que comprende organizar y colocar aspectos que tienen relación entre sí pero no han sido coordinados integralmente) aspectos que pueden ser un enfoque basado en procesos con la estructura organizacional, de esta manera, se asignarán responsables dueños a cada proceso se identificarán las respectivas alineaciones entre ellos, los procesos deben representar integración, estandarización y simplificación.

**Liderazgo:** considera a los directivos (la alta dirección: persona o grupo que dirigen y controlan una organización al más alto nivel) como responsables de la efectividad del SGC y de demostrar liderazgo al más alto nivel para integrar los requisitos del SGC en el proceso de negocio.

Así como en 2008, se hizo una actualización de la Norma ISO 9001 que tenía entre sus beneficios el proporcionar claridad sobre los requisitos y aumentar su

compatibilidad con la Norma ISO 14001; en marzo de 2012 comenzó el proceso de desarrollo para la actual versión de la norma: la ISO 9001:2015.

#### **1.1.6.1 Retos para las organizaciones con la Norma ISO 9001:2015.**

El cumplir con los estándares internacionales y la adopción de sistemas de calidad, deben considerarse como un agente de cambio dentro de toda organización y un factor importante en la práctica de negocios tanto nacionales como internacionales.

Toda organización requiere comprender que un SGC representa una inversión para mantenerse vigente a largo plazo y que, al no implementar un sistema de esta naturaleza, los costos de la no calidad podrían representar una proporción considerable sobre sus costos anuales.

Con base en esto, cualquier tipo de organización, sin importar el tamaño, industria o sector, deberá poner especial énfasis en temas de riesgos para entender dónde está la prevención, los riesgos y cómo se mitigarán.

Por otro lado, en esta nueva edición es aún más indispensable que las organizaciones pequeñas se enfoquen en dos áreas: prevención de riesgos y mejoras visibles en el sistema, teniendo en cuenta que si bien se han identificado algunas dificultades que presentan para tomar medidas de prevención de una forma organizada, pues a pesar de que desde el punto de vista del liderazgo están bien y saben cómo administrar el riesgo, no han sabido integrarlo como parte de un sistema coherente de gestión de la calidad (IAF, 2015, pág. 10)

#### **1.1.6.2 Objeto y campo de aplicación**

La norma ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables;

- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema, el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados (Gómez, 2017, pág. 28).

Cualquier imposibilidad en la aplicación de alguno de ellos, vendrá dado por las particularidades específicas de un sistema de gestión (por su alcance) y no por el campo de aplicación general de la norma.

### **1.1.7 Proceso**

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. (Ujaen, 2014, pág. 1)

#### **1.1.7.1 Tipos de Procesos**

Según (Santillana, 2019, pág. 1) existen tres tipos de procesos:

**Procesos estratégicos.** - Son los que tienen como propósito definir estrategias para cumplir con los objetivos de la empresa, de acuerdo con su misión, visión y valores; es decir, con su identidad organizacional.

**Procesos de soporte.** - Son los procesos de apoyo que ayudan a cumplir con los objetivos de la organización como sistemas de información y control de calidad. Son elementos clave para la ejecución del resto de los procesos, sobre todo los operativos.

**Procesos operativos.** - Son los destinados a generar los productos o servicios que ofrece la empresa. Se encargan de la producción y el desarrollo del producto. De

sus resultados depende la satisfacción del cliente en cuanto al consumo de la marca.

### **1.1.8 Fabricación de Redes de Pesca**

La fabricación de redes de pesca de Polietileno, Nylon, Polipropileno y Poliéster, puede ser confeccionada con hilo trenzado Simple, hilo trenzado Compactado de alta tenacidad, o hilo trenzado de alta tenacidad. Asimismo, se fabrican hilos tranzados con los cuales se elaboran las redes. Pueden incluir tratamientos especiales Anti- UV, que las protege ante su exposición prolongada a las radiaciones solares.

### **1.2. Antecedentes Investigativos**

Existen antecedentes de estudios realizados sobre la implementación de la norma ISO 9001-2015 en algunos sectores como, por ejemplo:

El tema de estudio titulado Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015 en una empresa de transporte, realizado por los autores: Julieth Paola Ortiz Cárdenas y Gabriel Bautista Manga (2018) en la Universidad de Cartagena.

El objetivo de esta investigación fue diseñar y desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, empleando los métodos analíticos por medio de entrevistas al gerente, personal administrativo de la empresa, el método documental donde el desarrollo del estudio se apoyó en fuentes de carácter documental y demás bibliografía relacionada con el tema propuesto.

Se concluye entonces que la Norma ISO 9001:2015 es un referente de calidad a nivel mundial y permite a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para la sobrevivencia de las empresas en un mundo globalizado. (Ortiz & Manga, 2018). La propuesta de este proyecto de investigación fue la Formulación de un plan

de acción para una futura implementación del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001:2015

En la Universidad San Ignacio de Loyola de Lima Perú, se encuentra el estudio realizado por: Úrsula González Morales y Jesús Alberto Conde Valderrama titulado: El sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia (2017).

El objetivo de esta investigación fue ayudar a alcanzar la excelencia académica aplicando el sistema de calidad ISO 9001:2015 como una herramienta de gestión y los métodos que se utilizaron fueron el explicativo basándose en la causa El Sistema de Calidad ISO 9001:2015, tiene efecto en la variable dependiente, la Excelencia Académica y el descriptivo porque se describieron las situaciones, contextos y eventos donde se desenvuelven las variables.

Se concluye que hay una relación directa entre la buena gestión de un colegio y la calidad del servicio educativo del mismo, ya que, al tener una buena gestión a través de una buena planificación estratégica se logra un servicio de calidad ya que se cumplen con las actividades previstas cubriendo con las expectativas de los clientes y evitando la mayor cantidad de errores posibles en los procesos. (Gonzalez & Conde, 2017). La propuesta de este proyecto fue esquema de trabajo en base al enfoque basado en procesos que sugiere la norma ISO 9001:2015.

En la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador (2018) se encuentra la tesis titulada: Propuesta de diseño de un SGC ISO 9001.2015 del autor Augusto Medardo Valarezo Tipán.

El objetivo general fue consolidar la aplicación correspondiente a las Normativas emitidas por los entes rectores de la administración pública ecuatoriana. La metodología que se utilizó fue el documental, por lo que se procedió a recopilar información presente tanto en la documentación vigente como en otras evidencias resultantes de las actividades de los departamentos.

Se llegó a la conclusión que esta propuesta considera adicionalmente una actualización/ creación de documentos, indicadores y riesgos operativos alineados a los respectivos procesos aprobados, formación de auditores líderes de diferentes departamentos, reestructura del repositorio de documentos, ejecución de auditoría interna y generación de capacitaciones y campañas comunicacionales en relación a la filosofía institucional, estructura del SGC a los servidores del SRI. (Valarezo, 2018). Se propone un plan de implementación integral (entregables, responsables y tiempo de duración relacionado al sistema de gestión de calidad.

De igual manera en la Universidad de Guayaquil, que se encuentra la tesis titulada: Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015 en los procesos productivos de la empresa BOULUSCORP S.A. en el año 2017, de la autora: Connie Anabell Paredes Moreira.

El objetivo general fue realizar el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 versión 2015 para los procesos productivos, y la metodología utilizada fue la documental, ya que, gran parte del levantamiento documental de la información estuvo estructurado en documentación como informes, procedimientos proporcionados por la compañía de estudio, y cualitativa utilizada en las entrevistas de inicio con el personal involucrado, misma que nos sirvió para obtener la percepción que ellos poseen en cuanto a los sistemas de gestión de calidad.

Se llegó a la siguiente conclusión luego de realizar el diagnóstico inicial a todos los procesos de la camaronera bajo los requisitos de ISO 9001:2015, es necesario, el desarrollo de un plan de capacitaciones al cliente interno para que puedan brindar un excelente producto y servicio bajo estrictos estándares de calidad, orientado a la eficacia del Sistema de Gestión ISO 9001:2015. (Paredes, 2017). plan de calidad bajo la aplicación de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 en la empresa BOULUSCORP S.A.

En la Universidad Estatal de Milagro, se encuentra el estudio realizado por Marcos Vinicio Villagómez Alvarado sobre el tema: Manual de gestión de procesos en el área de producción, 2016,

El objetivo general fue elaborar un manual de gestión de procedimientos en el área de producción para la empresa y que pueda recopilarse en un solo documento que sirva de guía de control para el personal que labora en la empresa en busca de optimizar los recursos.

Según los resultados obtenidos mediante las encuestas, reflejan que debe aplicarse el manual de gestión de procesos para así poder mejorar la calidad del producto. (Villagómez, 2016). Un manual de gestión de procesos en el área de producción aplicado en la empresa Natural y Pure.

## CAPITULO II

### 2.1. Métodos o tipos de Investigación

**Método analítico.-** distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado (Maya, 2014, pág. 13)

**Método sintético.** - Es el que analiza y sintetiza la información recopilada, lo que permite ir estructurando las ideas. (Maya, 2014, pág. 13)

**Método descriptivo.-** Caracteriza un fenómeno indicando sus rasgos más peculiares (Maya, 2014, pág. 18)

Los métodos que se utilizaron fueron:

- **Analítico** sobre las situaciones particulares para determinar una lógica deductiva sobre que técnicas aplicar como la entrevista y encuesta, para obtener resultados.
- **Descriptivo** porque se aplicó la narración de los hechos y problemas observados, además se estableció la discusión en función del problema y de las formas a investigarse.
- **Sintética** permitió interpretar los resultados y viabilizar la elaboración de las conclusiones.

Nivel de Investigación

**Nivel exploratorio.** - Identifica posibles variables, buscamos información sobre algún tema o problema por resultarnos relativamente desconocido. (Cazau, 2006, pág. 25)

**Nivel descriptivo.-** Se selecciona una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas (Cazau, 2006, pág. 27)

El nivel de investigación utilizado para el desarrollo de este trabajo es el exploratorio y descriptivo,

- **El nivel exploratorio** permitió conocer de manera general el objeto de estudio.
- **El nivel descriptivo** permitió hacer una descripción minuciosa del objeto investigado.

## 2.2. Técnicas de Investigación

La presente investigación, se desarrolló dentro del Marco de la Investigación Científica, empleando sus técnicas para establecer un proceso lógico, especialmente en el proceso investigativo y en el diseño de la propuesta.

**Investigación bibliográfica.** - Existen diferentes técnicas referenciales y bibliográficas, que facilitan la redacción y manejo de las citas, para dar al lector la información que le permita ubicar a los autores citados y las obras empleadas, así como su estructura para su presentación. (Campos & Pérez, 2010, pág. 23)

**Investigación de campo.** -Permiten recabar información a partir del contacto directo con el objeto de investigación, se obtiene la información empírica. Las más comunes son la observación guía de observación, diario de campo, entrevista y cuestionario. (Campos & Sosa, Estrategias metodológicas para la elaboración de tesis de postgrado, 2011, pág. 12)

Se utilizó la modalidad:

**Bibliográfica** la cual correspondió a la revisión y fundamentación epistemológica de libros, textos, revistas e Internet; y la

**Investigativa de Campo** que se hizo a través de encuesta a las personas que laboran en la empresa.

### 2.3. Población

**Población.-** Conjunto de elementos que presentan una característica o condición común que es objeto de estudio. (Carrillo, 2015)

*Tabla 1: Población*

<b>Individuos</b>	<b># de personas</b>
Administradores	5
Trabajadores	15
Usuarios	35
<b>Total</b>	<b>55</b>

**Fuente:** ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

### 2.4. Muestra

**Muestra.** - Parte de los elementos o subconjunto de una población que se selecciona para el estudio de esa característica o condición. (Carrillo, 2015)

Debido a que la población es manejable en la investigación, se usarán 5 personas que forman parte de la administración como muestra.

Como aclaración se escoge a los administradores que comprenden 5 personas, porque son la parte involucrada en el diagnóstico y propuesta.

## **2.5. Diagnóstico**

### **2.5.1 Análisis del entorno con relación a la problemática**

La empresa ANCLAMAR Cía. Ltda. se constituyó por escritura pública otorgada ante la Notaria Pública Cuarta del cantón Manta el 23 de febrero de 2010; fue aprobada por la Intendencia de Compañías de Portoviejo, mediante Resolución No SC.DIC.P.10.021 de 10 de marzo de 2010, comenzando a prestar sus servicios de fabricación de mallas anudadas de cuerda, cordel o bramante: redes de pesca, defensas para bordos, cojines para descarga, eslingas, cuerdas y maromas con aros metálicos al sector productivo y la población en general a partir del 23 de marzo de 2010.

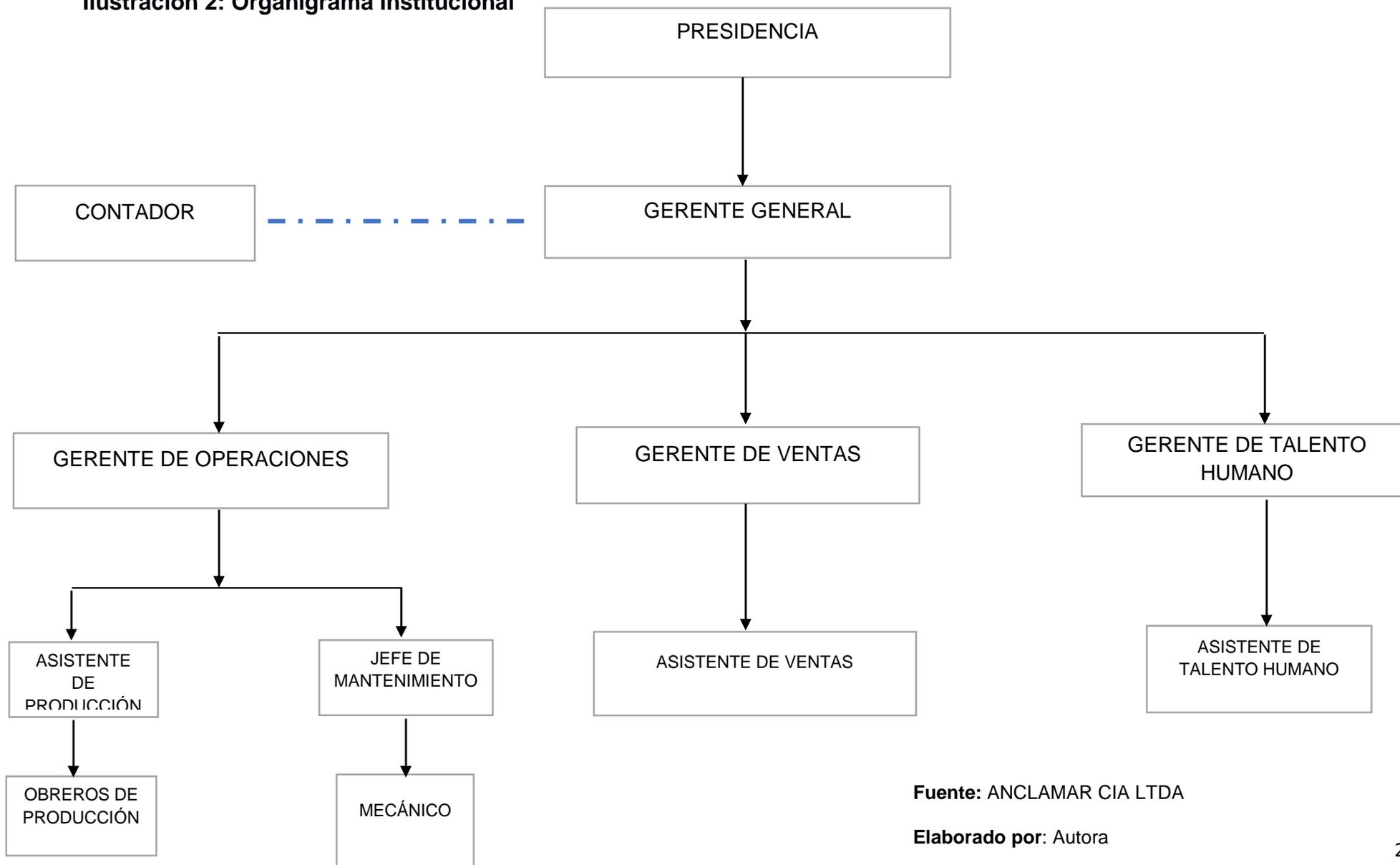
El objetivo principal de su creación fue el de contribuir con el desarrollo del sector productivo de la ciudad y el país, fabricando y reparando redes para la pesca artesanal como industrial, importando la materia prima y maquinaria necesaria para el desarrollo de un producto de calidad, objeto de exportación ya sea como producto terminado o semi elaborado.

Sin embargo, mantiene también como actividad económica la fabricación de hamacas, bolsas de red para pelotas, redes para deportes, y fabricación de productos textiles en general. Se encuentra representada legalmente por el Sr. Emilio Teodoro Espinoza Mantuano.

### **2.5.2. Localidad.**

El domicilio de la compañía es en los Esteros, calle 120 entre avenidas 102 y 103 de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

**Ilustración 2: Organigrama Institucional**

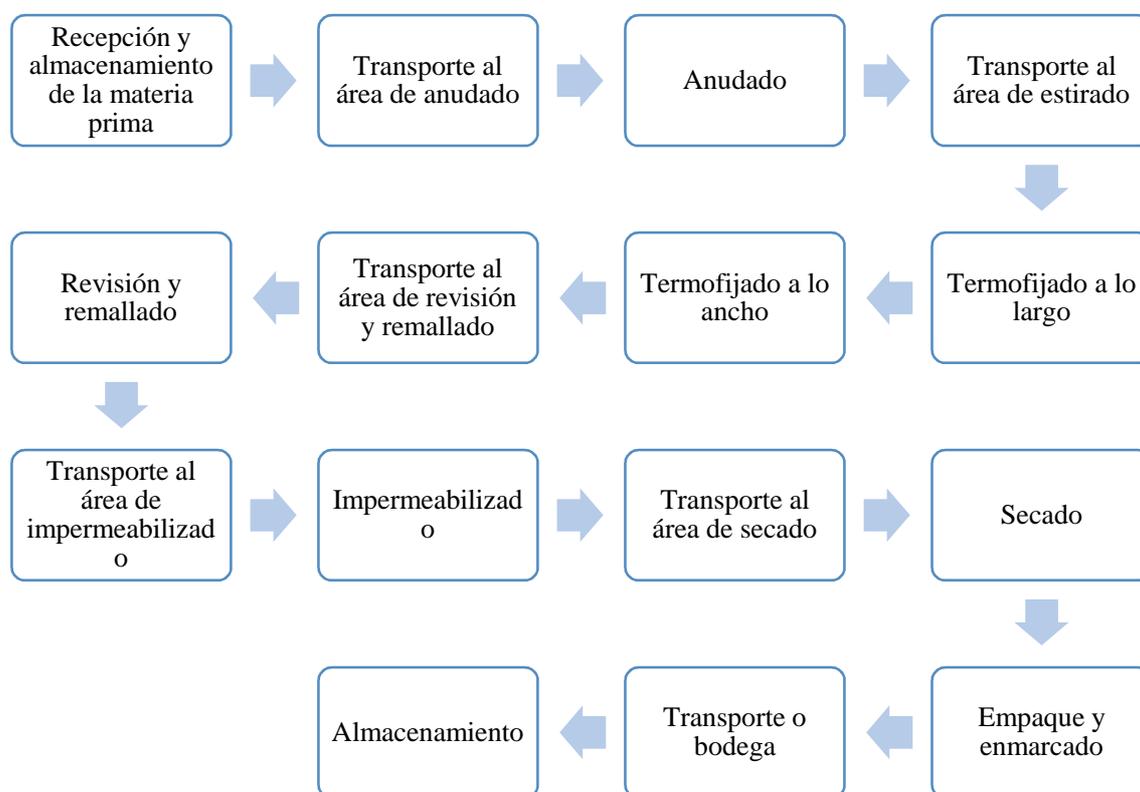


**Fuente:** ANCLAMAR CIA LTDA

**Elaborado por:** Autora

### 2.5.3. Flujograma del proceso de elaboración de redes

Ilustración 3: Proceso de elaboración de redes



**Fuente:** ANCLAMAR CIA LTDA.

**Elaborado por:** Allisson Andrea Mora Chávez

A continuación, se presenta una explicación del proceso productivo a nivel microempresa/artesanal:

- 1. Recepción y almacenamiento de la materia prima.** - A los hilos empleados en la fabricación de redes se les conoce con el nombre de piolas. Una piola se define como un grupo de cabos torcidos entre sí, a su vez estos cabos ya fueron sometidos a una torsión previa. Con esto se obtiene la principal característica de estos hilos, pues así se logra que tengan poca penetrabilidad del agua y alta resistencia.

La piola se recibe en carretes en el almacén de materia prima que es almacenada inmediatamente. El almacenamiento no requiere de características especiales.

2. **Inspección de la materia prima.** - Se realiza para verificar ciertas características de la piola como son la forma y la cantidad de material contenido (número de hilos)
3. **Transporte al área de tejido.** - Los carretes de piola se transportan en carros al área de anudado.
4. **Anudado (primer paso).** - El anudado en la micro-empresa se realiza a mano, para esto se precisa de dos utensilios: el vástago o molde redondo, que nos da la dimensión de la malla, y la lanzadera o aguja de dientes en los dos extremos.

En el primer paso del anudado se empieza por formar una gran anilla de hilo (piola) que se ata a un soporte colocado a una altura adecuada para facilitar el trabajo. A este gran bucle se anuda el extremo del hilo contenido en la lanzadera; se toma el vástago con la mano izquierda teniendo los dedos horizontalmente; se hace pasar el hilo por encima del vástago, después por delante del segundo, tercero y cuarto dedos de la mano que la retiene y el hilo debe subir entonces por detrás de los dedos para formar una lanzada o bucle que se lleva hacia la izquierda hasta llegar al pulgar que la sujeta.

5. **Anudando (segundo paso).**- Se lleva el hilo por la parte posterior de los dedos y se introduce la lanzadera de bajo hacia arriba; la primera vez, hacia arriba, en la gran anilla por donde se ha empezado y en el bucle correspondiente de la lazada anterior, las demás veces la lanzadera debe deslizarse por detrás del vástago y el hilo se retiene con el dedo meñique de la mano izquierda.
6. **Anudado (tercero).**- Se tira del hilo para ajustarlo poco a poco; se desprende la lazada retenida por el pulgar y después se tira de ella. El meñique continúa reteniendo su lanzada hasta que la primera quede ajustada; consiguiendo esto, se retira el meñique y se aprieta el nudo, obteniéndose así una nueva malla.

Cuando se tiene el número de mallas suficiente sobre el vástago, éste se retira para empezar una nueva pasada, colocándolo después contra la última que se terminó.

Usualmente el tejido de la red es en forma de cuadros y rectángulos que se obtienen mediante el crecimiento que resulta hacer dos nudos en la última malla, hasta llegar al número de mallas necesario según el ancho deseado. Cuando se elabora en cuadro, la hilera máxima se duplica y enseguida se empieza a menguar cogiendo en un solo nudo dos mallas al extremo de cada hilera.

- 7. Transporte al área de estirado.-** El paño obtenido se transporta en carros al área de estirado.
- 8. Estirado a lo largo.-** El paño se coloca en una máquina de estirado haciendo pasar toda su longitud por la máquina, con el fin que los nudos se aprieten y se aplica aire caliente para fijar los nudos.
- 9. Estirado a lo ancho.-** Esta operación complementa a la anterior y consiste en estirar el paño de red a lo ancho, por medio de la máquina estiradora, mientras se le aplica vapor.
- 10. Transporte al área de revisión y remallado.-** El paño estirado se transporta en un carro al área de revisado y remallado.
- 11. Revisión y remallado.-** Se revisa el paño de red con el fin de corregir, si es que lo necesita, los defectos; de tal forma que no quede indicio de falla en la red.
- 12. Transporte al área de impermeabilizado.-** El paño se transporta por medio de carros, al área de impermeabilizado.
- 13. Impermeabilizado.-** Se coloca el paño en una máquina centrífuga donde se le aplica alquitrán por medio de una bomba inyectora y extractora hasta que el paño quede totalmente impregnado y después la bomba (que ahora funciona como extractora) extrae el alquitrán. En seguida se acciona el centrifugado para eliminar la mayor cantidad de sustancias, la cual regresa a su depósito.
- 14. Transporte al área de secado.-** El paño impermeabilizado se transporta en un carro manualmente al área de secado.
- 15. Secado.-** El paño se coloca en un rehilete donde, por medio del aire ambiental, se logra su secado total.

**16. Empaque y marcado.-** Esta operación consiste en hacer bultos reducidos a presión (de la red), forrados con yute y flejados, colocando en lugar visible las especificaciones del contenido, tales como: peso, acabado, luz de malla e hilo utilizado.

**17. Transporte a bodega.-** Los bultos se trasladan a la bodega por medio de carros.

**18. Almacenamiento.-** Las redes se almacenan en la bodega quedando listas para su distribución.

## **2.3. Resultados**

### **2.3.1.-Herramientas utilizadas en diagnóstico**

#### **2.3.1.1.-Matriz F.O.D.A**

Realizando un análisis F.O.D.A a los procesos en la fabricación de redes de pesca de la empresa ANCLAMAR Cía. Ltda. de Manta, se obtuvieron las siguientes: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas

### **FACTORES INTERNOS**

#### **Fortalezas:**

- Los servicios se ajustan a las necesidades de los clientes.
- Asesoramiento consecutivo y personalizado.
- Integrantes del equipo especializados en las diferentes áreas.
- Amplia visión empresarial de directivos.
- Diversidad en estrategias de comunicación.
- Vinculación con la integridad de los servicios o productos.

#### **Debilidades:**

- Deficiencia en el proceso de producción.
- Falta de equipos tecnológicos para cubrir todos los servicios que brinda la empresa.
- Desconocimiento de normas de calidad como la ISO 9001:2015

## FACTORES EXTERNOS

### Oportunidades:

- Gran gama de productos, que se ajustan a la necesidad de cada cliente.
- Alianzas estratégicas.
- Mínima competencia directa.
- Nuevas tecnologías.

### Amenazas:

- Aumento de la competencia directa.
- Falta de comprensión del valor de la empresa.
- Condiciones socioeconómicas que disminuyan el poder adquisitivo.
- Incremento o variación de precios a causa de inflación en el país.

## Evaluación de la matriz interna de los factores internos (MEFI)

Tabla 2: Matriz MEFI

Factor a analizar	Peso	Calificación	Ponderación
<b>FORTALEZAS</b>			
Los servicios se ajustan a las necesidades de los clientes.	0.14	4	0.56
Asesoramiento consecutivo y personalizado.	0.08	3	0.24
Integrantes del equipo especializados en todas áreas.	0.10	4	0.40
Amplia visión a la innovación empresarial de directivos	0.10	3	0.30
Diversidad en estrategias de comunicación.	0.08	4	0.36
Vinculación con la integridad de los servicios o productos.	0.10	4	0.24
<b>SUBTOTAL</b>			<b>2.10</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
Proceso de producción deficiente.	0.14	2	0.30

Falta de equipo tecnológicos para cubrir todos los servicios que brinda la empresa.		<b>0.12</b>	<b>2</b>	<b>0.24</b>
Desconocimiento de normas de calidad como la ISO 9001:2015.		<b>0.14</b>	<b>2</b>	<b>0.30</b>
<b>SUBTOTAL</b>				<b>0.84</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1.00</b>		<b>2.94</b>

**Fuente:** ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Allisson Mora

La suma total de la matriz en la fortaleza institucional da como resultado 2.10 en relación al 0,84 de las debilidades, lo que significa que tiene una posición fuerte en cuanto a su composición interna, en la cual la empresa puede sortear sus debilidades apoyándose en sus fortalezas. Aunque es de resaltar que una de sus principales debilidades es el proceso productivo y el desconocimiento de las normas de calidad ISO 9001:2015.

### **Evaluación de la matriz de los factores externos (MEFE).**

*Tabla 3: Matriz MEFE*

<b>Factor a analizar</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Ponderación</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Gran gama de productos, que se ajustan a la necesidad de clientes	<b>0.16</b>	<b>4</b>	<b>0.64</b>
Alianzas estratégicas.	<b>0.13</b>	<b>3</b>	<b>0.39</b>
Mínima competencia directa.	<b>0.15</b>	<b>4</b>	<b>0.60</b>
Nuevas tecnologías	<b>0.14</b>	<b>4</b>	<b>0.56</b>
<b>SUBTOTAL</b>			<b>2.19</b>
<b>AMENAZAS</b>			

Aumento de la competencia directa	<b>0.15</b>	<b>2</b>	<b>0.30</b>
Falta de comprensión del valor de la empresa	<b>0.14</b>	<b>2</b>	<b>0.28</b>
Condiciones socioeconómicas que disminuyan el poder adquisitivo.	<b>0.13</b>	<b>1</b>	<b>0.13</b>
Incremento o variación de precios a causa de inflación en el país	<b>0.13</b>	<b>1</b>	<b>0.13</b>
<b>SUBTOTAL</b>			<b>0.84</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>3.03</b>

**Fuente:** ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Allisson Mora

La matriz MEFE refleja que las oportunidades, con su peso ponderado total, es de 2.19 mayor al peso ponderado de las amenazas que da como resultado total 0.84, lo cual indica que el medio externo es favorable para la empresa. Se establece que las oportunidades pueden contrarrestar el efecto de las amenazas estableciéndose que la amenaza del incremento de la competencia directa, deberá estar en constante monitoreo para establecer las estrategias necesarias de reposicionamiento en el mercado.

## Estrategias de desarrollo en base al análisis FODA

Tabla 4: Matriz FODA

<p style="text-align: center;"><b>MATRIZ FODA</b></p>	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajustarse a las necesidades de los clientes.</li> <li>2. Asesoramiento consecutivo y personalizado</li> <li>3. Integrantes del equipo especializados en todas las áreas.</li> <li>4. Amplia visión empresarial de directivos.</li> <li>5. Diversidad en estrategias de comunicación.</li> <li>6. Vinculación con la integridad de los servicios o productos.</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deficiencias en el proceso productivo.</li> <li>2. Falta de equipo tecnológicos para cubrir todos los servicios que brinda la empresa.</li> <li>3. Desconocimiento de normas de calidad ISO 9001:2015.</li> </ol>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gran gama de productos, que se ajustan a la necesidad de cada cliente.</li> <li>2. Alianzas estratégicas.</li> <li>3. Mínima competencia directa.</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS FO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal capacitado constantemente para poder brindar servicios excepcionales a los clientes con productos de calidad.</li> <li>2. Formar alianzas estrategias con gremios de pescadores para conquistar mercados.</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS DO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación sobre normas de calidad.</li> <li>2. Implementar norma de calidad ISO 9001-2015 en proceso productivo.</li> </ol>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencia.</li> <li>2. Falta de comprensión del valor de la empresa</li> <li>3. Condiciones socio económicas de clientes.</li> <li>4. Variación de precios de insumos por circunstancias económica del país</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS FA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener equipo especializado de las diversas áreas mediante capacitación constante.</li> <li>2. Implementar previsiones sobre economía del país.</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS DA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar tecnologías que ayuden a disminuir u optimizar procesos productivos para reducir costos y a ofrecer productos con precios accesibles a los clientes.</li> </ol>

Fuente: ANCLAMAR Cía. Ltda.

Elaborado por: Allisson Mora

## RESULTADOS DE ENTREVISTAS

### Pregunta No 1

¿Cuán periódicamente se verifica la documentación de los procesos que se realizan en el área?

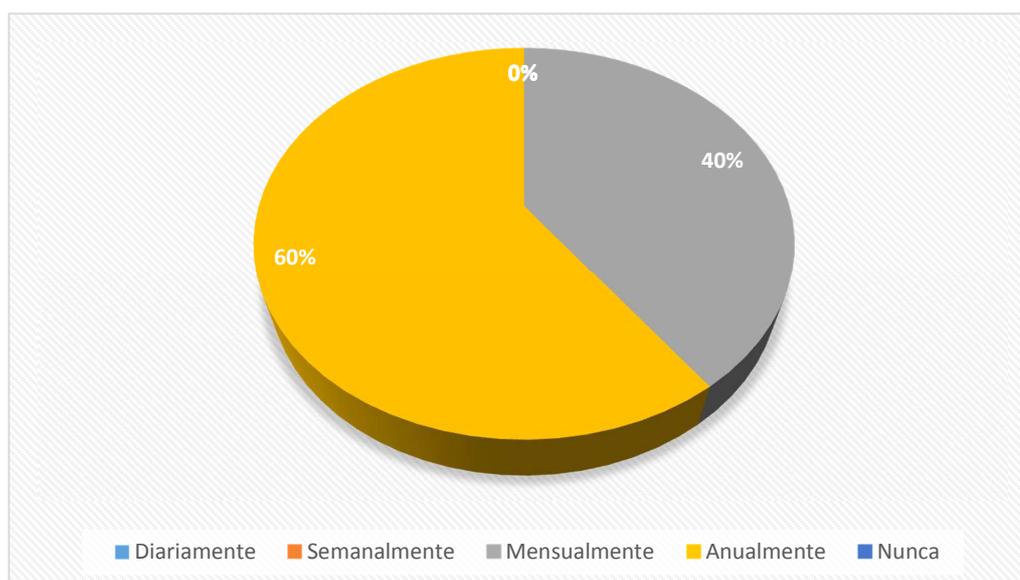
Tabla 5: Verificación de documentación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Diariamente	0	0
Semanalmente	0	0
Mensualmente	2	40
Anualmente	3	60
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

Elaborado por: Autora

Ilustración 4: Verificación de documentación



Fuente: Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

Elaborado por: Autora

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta pregunta el 60% de los encuestados responden que verifican documentación de los procesos de manera anual, mientras que el 40% de ellos manifiestan que es de manera mensual.

Se establece que no existen procedimientos regulados para revisión de documentación.

## Pregunta No 2

En una escala del 1 al 5 donde 1 es no importante y 5 importante, califique la importancia de la existencia de información específica sobre eficacia de los procesos

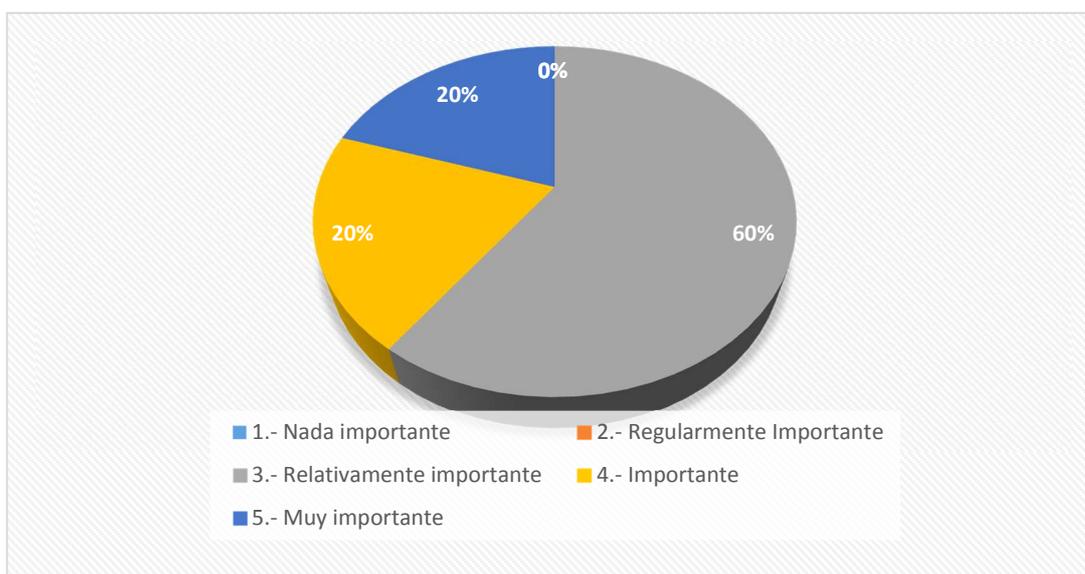
Tabla 6: Importancia de la existencia de información

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1.- Nada importante	0	0
2.- Regularmente Importante	0	0
3.- Relativamente importante	3	60
4.- Importante	1	20
5.- Muy importante	1	20
Total	5	100

Fuente: Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

Elaborado por: Autora

Ilustración 5: Importancia de la existencia de información



Fuente: Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

Elaborado por: Autora.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En cuanto a la importancia de la existencia de información específica sobre la eficacia de los procesos, el 60% lo considera de relativa importancia, el 20% importante y el restante 20% muy importante.

La documentación, permite establecer aspectos relacionados con la eficiencia en los procesos por lo cual es muy importante en la evaluación.

### Pregunta N°3

#### ¿La organización cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?

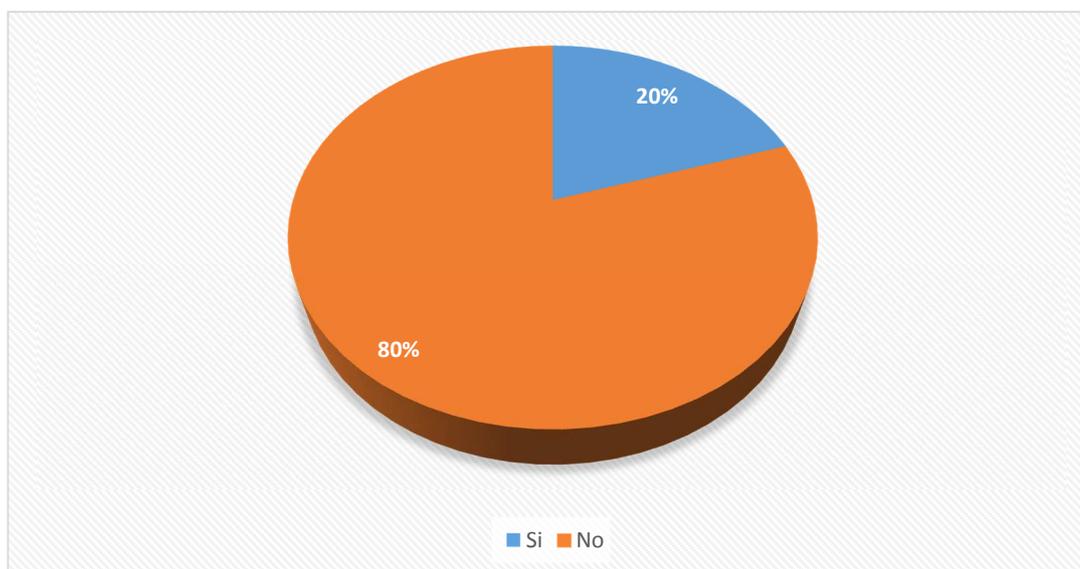
Tabla 7: Sistema de Gestión de Calidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20
No	4	80
Total	5	100

**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

Ilustración 6: Sistema de Gestión de Calidad



**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

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

Respecto de si la empresa cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, el 80% de los entrevistados manifiestan que no, mientras que el 20% responde que sí.

Un sistema de gestión de calidad permite manejar procesos que se van mejorando continuamente.

#### Pregunta No 4

¿Se implementan las acciones necesarias para lograr una mejora continua?

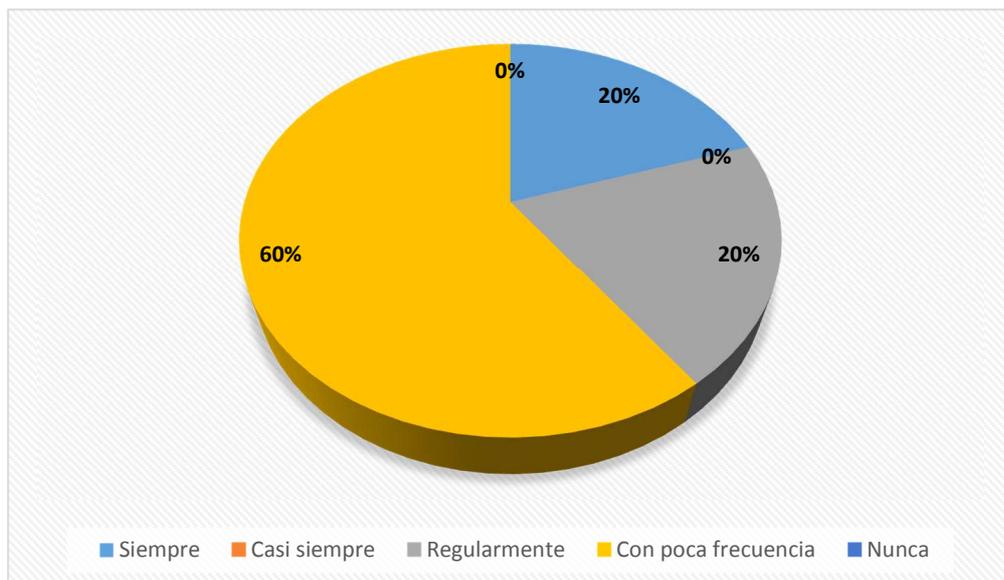
Tabla 8: Acciones necesarias para lograr una mejora continua

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	20
Casi siempre	0	0
Regularmente	1	20
Con poca frecuencia	3	60
Nunca	0	0
Tota	5	100

**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

Ilustración 7: Acciones necesarias para lograr una mejora continua



**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta pregunta, el 60% de los encuestados responden que con poca frecuencia se realizan las acciones necesarias para lograr una mejora continua, mientras que el 20% responde que se realiza regularmente y el restante 20% que se realiza siempre.

Un sistema de gestión de calidad permite manejar procesos que se van mejorando continuamente.

### Pregunta No 5

¿Cómo considera la medición, seguimiento y análisis de los procesos efectuados en la empresa?

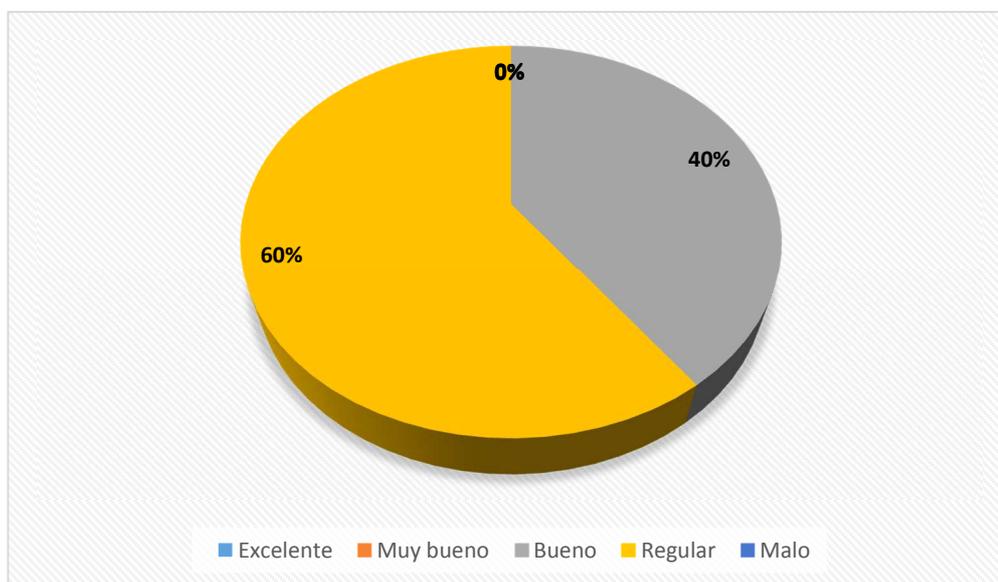
Tabla 9: Procesos efectuados en la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0
Muy bueno	0	0
Bueno	2	40
Regular	3	60
Malo	0	0
Total	5	100

**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

Ilustración 8: Procesos efectuados en la empresa



**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

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

En esta pregunta, el 60% de los encuestados responden que consideran regular el proceso de medición, seguimiento y análisis que se realizan, el 40% lo consideran bueno.

Debido a que no existen protocolos y procesos de medición, seguimiento y análisis, no se obtiene la información requerida para este objetivo.

### Pregunta No 6

¿El sistema de gestión de calidad de mi área contribuye a la mejora continua?

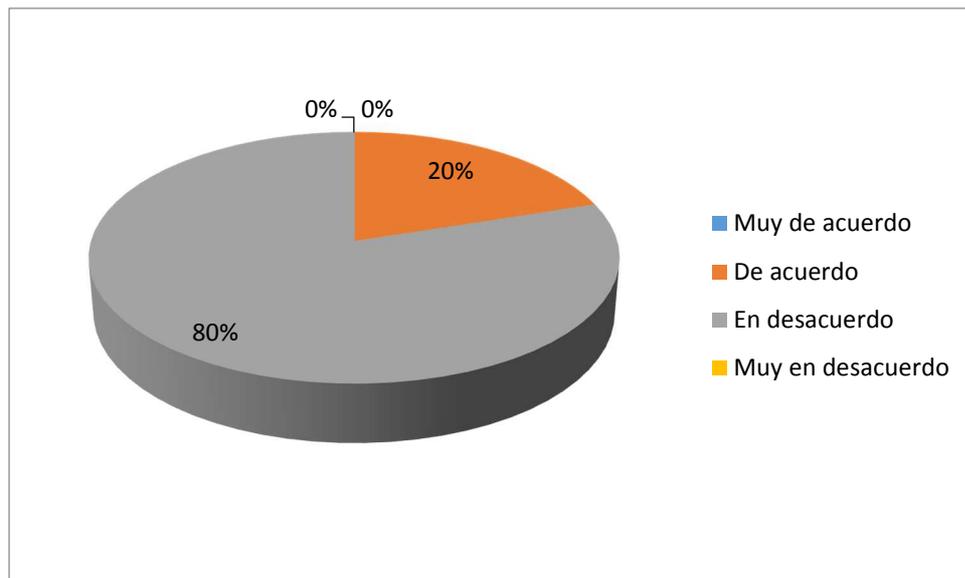
Tabla 10: Mi área contribuye a la mejora continua

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	1	20
En desacuerdo	4	80
Muy en desacuerdo	0	0
Total	5	100

**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

Ilustración 9: Mi área contribuye a la mejora continua



**Elaborado por:** Autora

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

En esta pregunta, el 80% de los encuestados responden que el están en desacuerdo en que el sistema de gestión que aplican contribuye a la mejora continua del área de trabajo, debido a que no tienen sistema de gestión, el 20% responde que está de acuerdo.

Debido a que no existe un sistema de gestión de calidad, por lo que no se obtiene la información requerida para este objetivo.

### Pregunta No 7

¿Tiene conocimiento acerca de las normas ISO 9001:2015 para procesos de calidad?

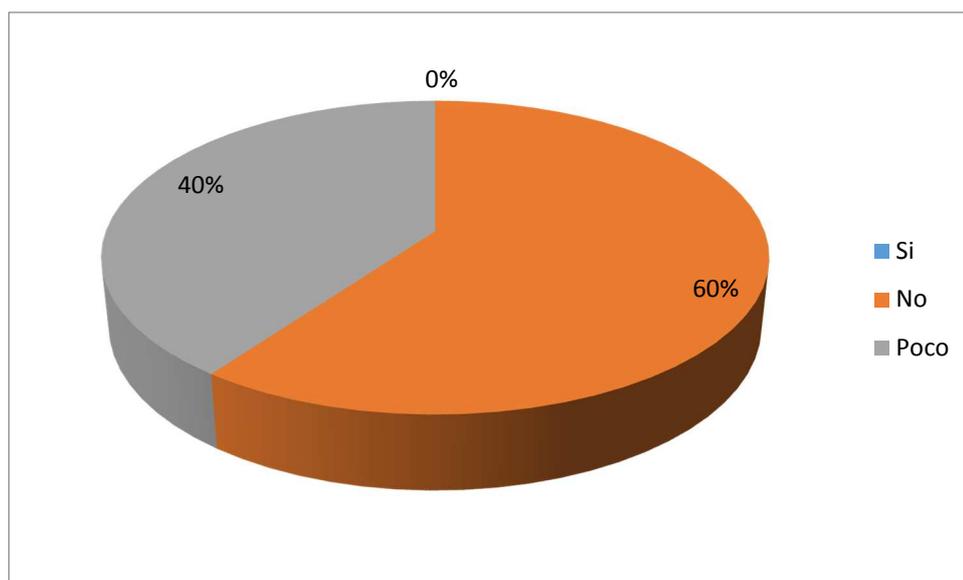
Tabla 11: Conocimiento acerca de las normas ISO 9001:2015

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0
No	3	60
Poco	2	40
Total	5	100

**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

Ilustración 10: Conocimiento acerca de las normas ISO 9001:2015



**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

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

En esta pregunta, el 60% de los encuestados responden que no tienen conocimiento acerca de las normas ISO 9001:2015 para procesos de calidad, mientras que el 40% responde que si tienen conocimiento.

El desconocimiento sobre normas de calidad radica en la deficiente capacitación de los administradores así de actualización de datos.

### Pregunta No 8

¿Cuáles de los siguientes elementos considera que le hace falta a la empresa para el mejoramiento de los procesos?

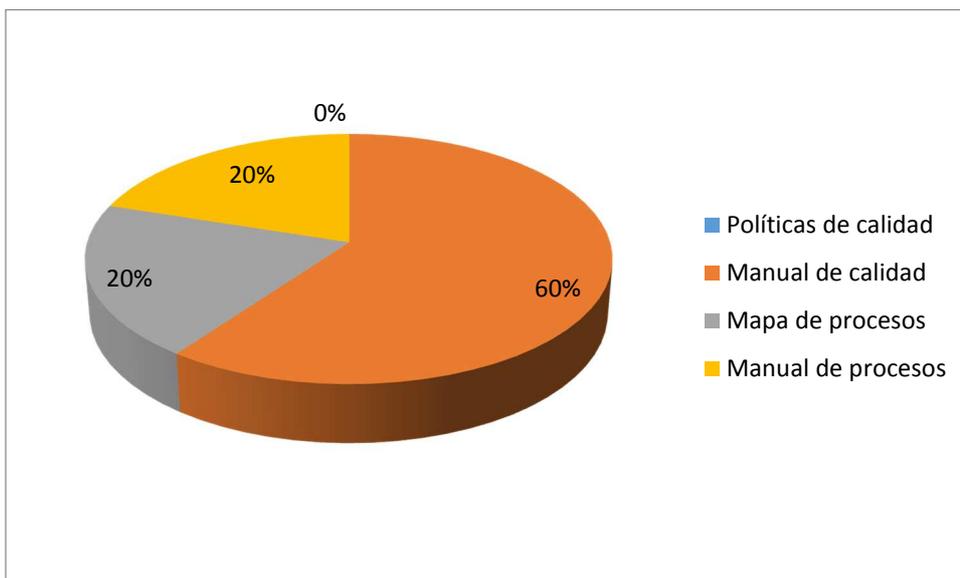
Tabla 12: Mejoramiento de los procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Políticas de calidad	0	0
Manual de calidad	3	60
Mapa de procesos	1	20
Manual de procesos	1	20
Total	5	100

**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

Ilustración 11: Mejoramiento de los procesos



**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta pregunta, el 60% de los encuestados responden que consideran que hace falta un manual de calidad, el 20% mapa de procesos, el 20% manual de procesos.

Se establecen las necesidades debido a que no cuentan con estas herramientas en la empresa.

### Pregunta No 9

¿La empresa participa en el proceso de medición de la satisfacción de los cliente?

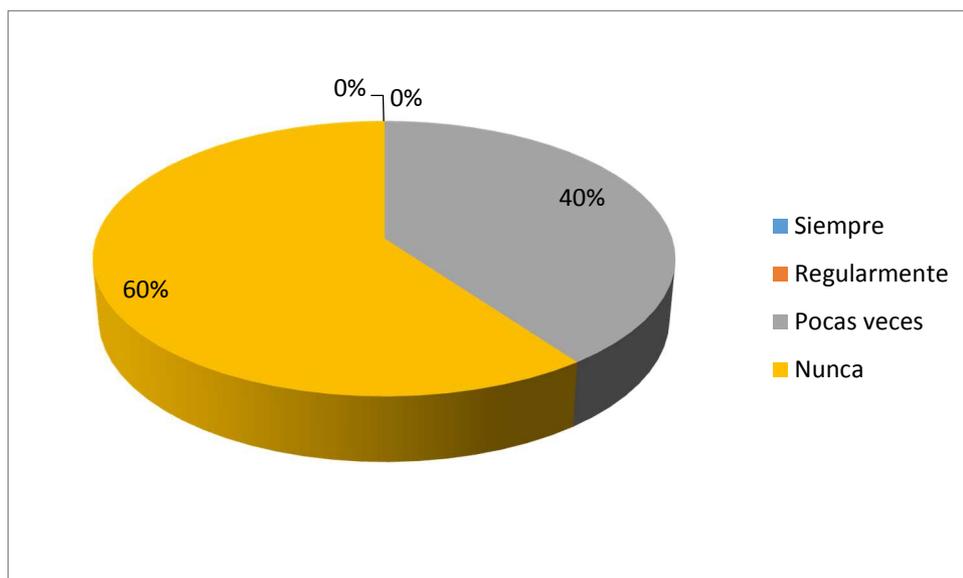
Tabla 13: Proceso de medición

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Regularmente	0	0
Pocas veces	2	40
Nunca	3	60
Total	5	100

**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

Ilustración 12: Proceso de medición



**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

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

En cuanto tiene que ver acerca de si la empresa participa en procesos de medición de satisfacción del cliente, el 60% responde que nunca, mientras que el 40% manifiesta que pocas veces.

Los procesos de medición de satisfacción del cliente permiten aplicar mejoras en las áreas en donde ellos puedan emitir su opinión.

## Pregunta No 10

¿ La empresa ha desarrollado políticas de calidad?

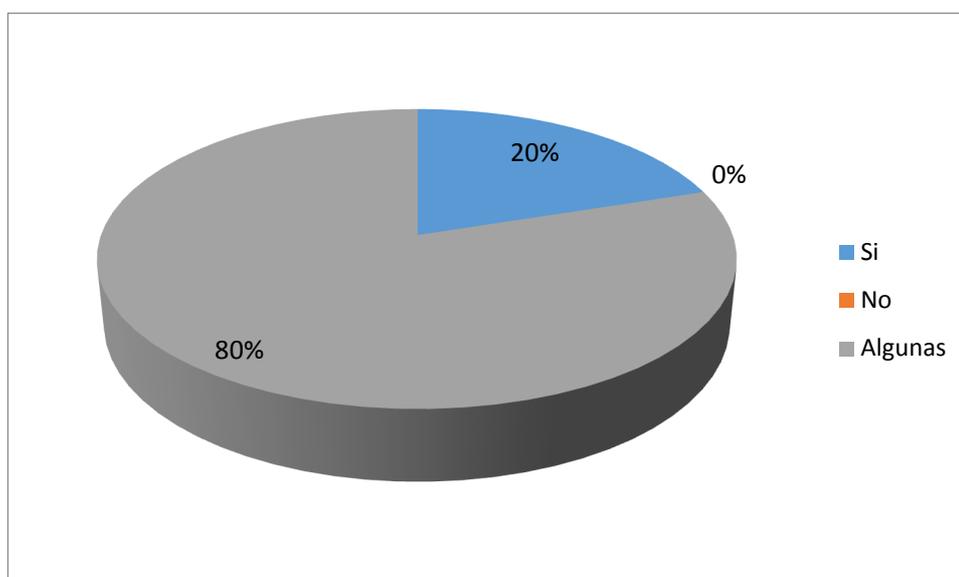
Tabla 14: Políticas de calidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20
No	0	0
Algunas	4	80
Total	5	100

**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

Ilustración 13: Políticas de calidad



**Fuente:** Administradores de ANCLAMAR Cía. Ltda.

**Elaborado por:** Autora

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En cuanto tiene que ver acerca de si la empresa ha desarrollado políticas de calidad, el 80% de los encuestados responden que algunas, mientras que el restante 20% manifiesta que sí.

Lo que en términos corporativos se conoce como Política de Calidad, puede definirse como el marco que establece las líneas de acción de las organizaciones en materia de Gestión de Calidad. Es decir, define qué debe hacer cada compañía, cómo, quiénes son los encargados y con base a qué objetivos.

## **CAPÍTULO III**

### **3. DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### **3.1. Título de la propuesta**

Manual de calidad basado en la norma ISO 9001:2015

#### **3.2. Objetivo general de la propuesta**

Establecer las directrices para aplicar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa ANCLAMAR Cía. Ltda.

#### **3.3. Objetivos específicos de la propuesta.**

- Organizar los procesos para la producción de redes de pesca.
- Identificar los responsables que aplicarán el manual propuesto.

#### **3.4. Fundamentación de la propuesta**

Según los resultados obtenidos por medio de la aplicación de entrevistas y encuestas aplicadas a los involucrados de la empresa ANCLAMAR Cía. Ltda. se evidenció la carencia de un manual de calidad, el cual causa deficiencia en el control de los procesos, la productividad y la obtención del mejoramiento en la calidad de los productos. Por esta razón, es necesaria la implementación de procedimientos que permitan la optimización de los procesos en la elaboración de redes de pesca.

#### **3.5. Factibilidad de la propuesta**

La factibilidad de aplicar un manual de calidad bajo los parámetros de gestión que propone la norma ISO 9001:2015, es que nos garantiza cumplir con los requisitos que son necesarios en los diferentes procesos internos de la empresa, optimizando los resultados en relación al desempeño, y la eficacia, y lograr el aumento en la satisfacción del cliente.

### **3.6. Resultados científicos**

El modelo de un manual de calidad cuenta con una estructura de fácil entendimiento, formado por la misión, visión, objetivos institucionales, y políticas de calidad, también el organigrama institucional de la empresa ANCLAMAR Cía. Ltda.

La siguiente parte consta de:

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- Objetivos de calidad.
- Evaluación de objetivos.
- Información documentada.
- Requisitos para los productos.

Estos apartados, sirven como guía para conocer las actividades, procesos y procedimientos que deben aplicar el personal que forma parte de la empresa, ya que, estos se encuentran encaminados a lograr que las características del producto cumplan con los requisitos del cliente.

**MODELO DE MANUAL DE CALIDAD PARA LA  
EMPRESA ANCLAMAR CÍA. LTDA. DE LA  
CIUDAD DE MANTA**





**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
1 de 36**

**CONTENIDO:**

- 1. Presentación del modelo.**
- 2. Misión.**
- 3. Visión.**
- 4. Política de Calidad**
- 5. Objetivos institucionales**
- 6. Valores institucionales.**
- 7. Organigrama estructural.**
- 8. Flujograma de procesos**
- 9. Descripción perfil profesional y actividades.**
- 10. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**
- 11. Objetivos de calidad**
- 12. Evaluación de objetivos**
- 13. Información documentada**
- 14. Requisitos para los productos**



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
2 de 36**

**1. Presentación del Modelo**

En vista de las necesidades que se evidenciaron en la empresa, es necesario la implementación de un manual de calidad enfocado en varios puntos de la Norma ISO 9001:2015 y a los procesos más importantes de la empresa.

Por lo que el Manual de calidad de la empresa ANCLAMAR CIA. LTDA. nos muestra los procedimientos de acuerdo a los puntos de la norma entorno a la situación actual de la empresa.

Es necesario, realizar el direccionamiento y determinar la relación que existe en cuanto a los procesos que se ejecutan diariamente, para poder implementar un sistema de gestión de calidad, el diagnóstico de la situación de la empresa muestra varias falencias en sus procesos.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
3 de 36**

**2. Misión**

Producir y garantizar la fabricación de productos de alta calidad, resistencia y estabilidad a un precio competitivo, con personal altamente calificado y motivado, mediante la inversión en tecnología para cubrir las necesidades que requiere el cliente y cumpliendo con las normativas legales-ambientales que contribuyan a fortalecer el prestigio institucional.

**3. Visión**

Desarrollar una gestión de negocios de excelencia que permita a la compañía consolidarse como líder indiscutible en el país y proyectarse internacionalmente, garantizando la máxima calidad en los productos, innovación tecnológica e inversión permanente en recursos, manteniendo relaciones duraderas con: Clientes, Proveedores, Empleados y la Comunidad en la que interviene.

**4. Objetivos institucionales**

- Fabricar y reparar redes para la pesca artesanal como industrial.
- Importar materia prima y maquinarias para el desarrollo de la actividad y objeto social.
- Exportar producto terminado o semielaborado concerniente al giro del negocio.
- Difundir el servicio de fabricación de redes que presta esta compañía en el ámbito local, por medio de visitas a empresas de la localidad, participación en ferias, reuniones con las cámaras de producción de la localidad.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
4 de 36**

- Obtener los permisos respectivos con sujeción a los trámites para el cumplimiento de los fines institucionales.
- Alcanzar reconocimiento por la excelente calidad del servicio que se presta, en el ámbito local, provincial y nacional.

### **5. Política de calidad**

#### **Establecimiento de la Política de Calidad de ANCLAMAR CIA LTDA**

ANCLAMAR CIA LTDA. ha definido su política de calidad como:

Somos una empresa dedicada a la elaboración y venta de artes de pesca (redes), se busca siempre satisfacer a los clientes, pensando en cuidar el medio ambiente con un desarrollo sustentable y sostenible.

Estamos comprometidos a la creación de una cultura de calidad basada en valores primordiales como: el respeto, la honestidad y la responsabilidad con el fin que el personal concentre sus esfuerzos en brindar el mejor producto a los clientes, en pro de la mejora continua de procesos para ofrecer a los clientes la mejora calidad de productos a un excelente precio.



## **6. Establecimiento de los valores institucionales**

### **Compromiso y Responsabilidad**

Aceptar el rol que nos toca y nos dedicamos a pleno a ello.

### **Honestidad**

Mostrar transparencia con nuestros clientes, siempre vinculados a la verdad.

### **Respeto**

Valorar los puntos de vista de cada cliente, tratándolos con amabilidad y cortesía.

### **Trabajo en equipo**

El éxito de la organización lo construimos juntos.

### **Productividad**

Los recursos se utilizan de forma eficiente, es decir, optimizando tiempo y costos para lograr mejores resultados.

### **Aprendizaje**

Pensar que cada día se aprende algo nuevo, cada experiencia es un aprendizaje para la empresa.

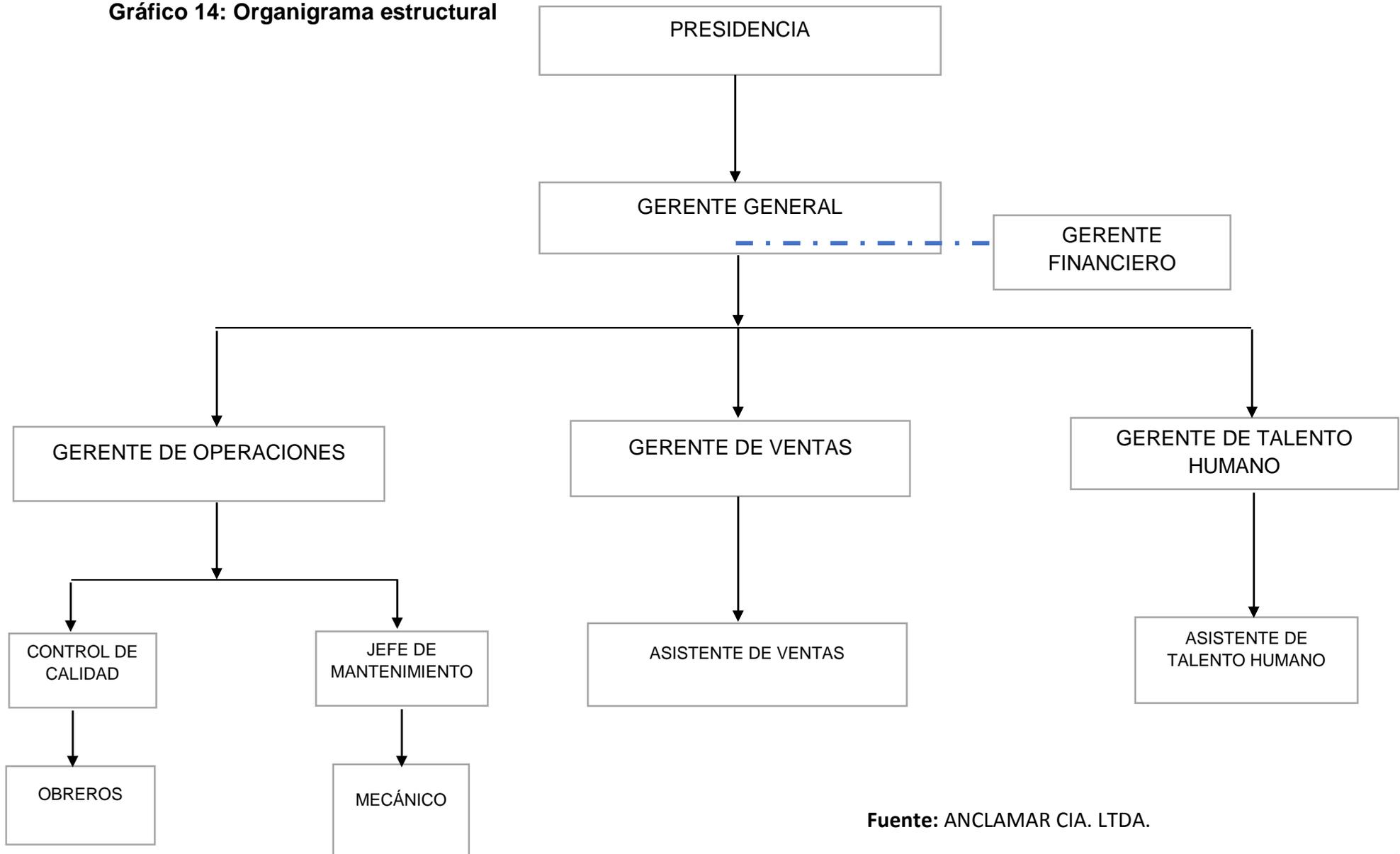
### **Superación**

El personal está comprometido a mejorar día a día, a ponerse metas y cumplirlas.

### **Comunicación de la Política de Calidad**

La política de calidad de ANCLAMAR CIA LTDA., se encuentra documentada y es difundida a todo el personal mediante la página web, redes sociales y en los salones principales de la empresa.

**Gráfico 14: Organigrama estructural**

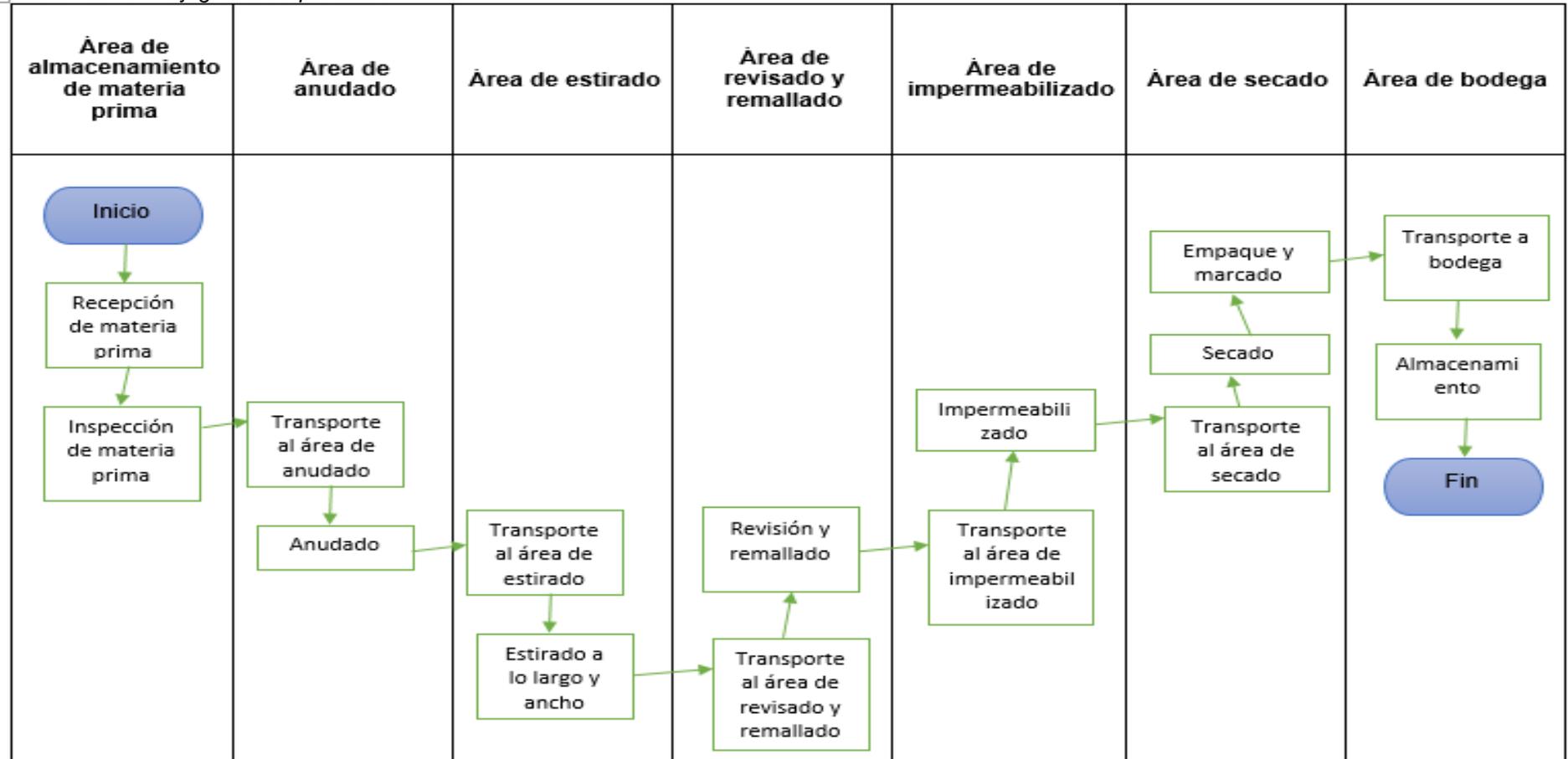


**Fuente:** ANCLAMAR CIA. LTDA.



### 8. Flujograma de Procesos

Gráfico 15: Flujograma de procesos





**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
8 de 36**

**DESCRIPCION DEL PERFIL PROFESIONAL Y ACTIVIDADES**

**1.- Información básica**

Cargo	Gerente general
Supervisa	A todo el personal

**2.- Función genérica**

Planear, dirigir, controlar los procesos y actividades administrativas, comerciales, operativas de la empresa para lograr el cumplimiento de los objetivos de la misma. Verifica que se realicen las actividades de acuerdo a los procedimientos establecidos en ANCLAMAR CIA LTDA.

**3.- Funciones específicas**

1. Identificar y solucionar los problemas o dificultades que se presenten en la empresa.
2. Cumplir y hacer cumplir las políticas de la empresa.
3. Representar legal y socialmente a la empresa.
4. Mantener informado al directorio sobre el avance de los procesos, los recursos necesarios, ingresos, gastos, cambios, etc.
5. Mantener al personal motivado
6. Realizar las planificaciones, informes y reuniones para lograr la generación de rentabilidad en la empresa
7. Aprobar y difundir los documentos normativos de ANCLAMAR CIA LTDA.

**4.- Requisitos mínimos para el cargo**

Instrucción: Superior 3er Nivel Título: Ing. Comercial, Ing. Industrial o Ing. En Administración.

Experiencia: 4 años en el cargo

Habilidades: Numérica, verbal, analítica, abstracta. Trabajar en equipo, poseer liderazgo, don de mando y capacidad de motivar al personal.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
9 de 36**

**DESCRIPCION DEL PERFIL PROFESIONAL Y ACTIVIDADES**

**1.- Información básica**

Cargo	Gerente Financiero
-------	--------------------

Jefe inmediato	Gerente general
----------------	-----------------

**2.- Función genérica**

Coordinar, supervisar y controlar las actividades administrativas y verificar los estados financieros de la empresa.

**3.- Funciones específicas**

1. Solucionar los problemas que se presenten en el área financiera y ayudar al personal administrativo al cumplimiento de sus funciones.
2. Dar visto bueno a los estados financieros, informes y listas de control de su departamento.
3. Determinar el monto apropiado de fondos que debe manejar la organización (su tamaño y su crecimiento)
4. Definir el destino de los fondos hacia activos específicos de manera eficiente.
5. Obtener fondos en las mejores condiciones posibles, determinando la composición de los pasivos.

**4.- Requisitos mínimos para el cargo**

Instrucción: Superior 3er Nivel

Título: Ing. Comercial, Finanzas, Contabilidad y Auditoría o Ing. En Administración de empresas.

Experiencia: 3 años en el cargo

Habilidades: Numérica, analítica, abstracta. Trabajar en equipo, poseer liderazgo, orientarse al cumplimiento de metas organizacionales.

Edad: 30 a 40 años.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
10 de 36**

**DESCRIPCION DEL PERFIL PROFESIONAL Y ACTIVIDADES**

**1.- Información básica**

Cargo	Jefe de producción
Supervisa a	Personal de producción

**2.- Función genérica**

Se encargará de organizar, dirigir y controlar las actividades del área de producción de ANCLAMAR CIA LTDA. garantizando el cumplimiento de cada proceso para obtener un producto final de excelente calidad.

**3.- Funciones específicas**

1. Mantener la comunicación con su área para informar sobre el desarrollo los productos, cantidad, materias primas a utilizarse, etc.
2. Supervisar el proceso desde la compra de insumos hasta la distribución del producto.
3. Verificar que las máquinas y equipos de producción funcionen correctamente, en caso de fallar, informar a la gerencia.
4. Realizar planes de mejora de producción
5. Controlar los tiempos de producción, así como velar por el cumplimiento de los indicadores de producción
6. Establecer controles para la seguridad de los trabajadores
7. Se asegura que el personal operativo cuente con los equipos de protección personal al momento de realizar sus actividades.
8. Cumple y hace cumplir los procedimientos de ANCLAMAR CIA LTDA.

**4.- Requisitos mínimos para el cargo**

Instrucción: Superior 3er Nivel	Habilidades: Capacidad de Planificación, ser analítico y comunicador. Ser minucioso, ágil, trabajar en equipo.
Título: Ing. Industrial, Ing. En Procesos, Ing. En Sistemas de Calidad	Sexo: Masculino
Experiencia: 3 años en el cargo o similares	Edad: 30 años.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
11 de 36**

**DESCRIPCION DEL PERFIL PROFESIONAL Y ACTIVIDADES**

**1.- Información básica**

Cargo	Analista de calidad
-------	---------------------

Supervisa a	Personal operativo
-------------	--------------------

**2.- Función genérica**

Es el responsable de programar, dirigir y supervisar las tareas de producción con el fin de que se cumpla con los estándares de calidad necesarios, buscando el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa ANCLAMAR CIA LTDA.

**3.- Funciones específicas**

1. Lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad de la empresa junto con el personal subordinado.
2. Realizar la revisión y aprobación de materia prima
3. Verificar que se cumpla con los estándares de calidad en el proceso de producción
4. Proponer mejoras en los procesos con el fin de lograr la mejora continua, y tratar de reducir costos, optimizar recursos, etc.
5. Velar por el mantenimiento de las instalaciones de la organización, realizando las operaciones de manera correcta
6. Supervisar al personal que brinden servicios y productos de calidad a los clientes.

**4.- Requisitos mínimos para el cargo**

Instrucción: Superior 3er Nivel

Título: Ing. Industrial, Ing. En Procesos, Ing. En Sistemas de Calidad.

Experiencia: 2 años en el cargo o similares

Habilidades: Capacidad de análisis, seguimiento, evaluación. Ser minucioso, capacidad de liderazgo

Sexo: Indistinto

Edad: 23 a 40 años.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
12 de 36**

**DESCRIPCION DEL PERFIL PROFESIONAL Y ACTIVIDADES**

**1.- Información básica**

Cargo	Operarios
Jefe inmediato	Analista de calidad

**2.- Función genérica**

Realiza el proceso de recepción, manipulación y elaboración de la materia prima hasta convertirla en un producto final que cumpla con las expectativas del cliente, es la fabricación de los productos. El operario debe cumplir con los estándares de calidad y normativas vigentes.

**3.- Funciones específicas**

1. Recibir la materia prima y realizar el proceso de transformación
2. Realizar las actividades de acuerdo al plan de producción establecido por ANCLAMAR CÍA LTDA.
3. Realizar el proceso de embalaje del producto
4. Registrar los productos con defecto o no conformes para su posterior acción correctiva
5. Cumplir con las Normas de Calidad de producto.
6. Realizar las limpiezas necesarias del área, así como de los equipos de trabajo y maquinarias
7. Utilizar los equipos de protección personal adecuados para el correcto desempeño de sus actividades

**4.- Requisitos mínimos para el cargo**

Instrucción: Bachiller Título: Técnico  
Experiencia: 1 año en el cargo o similares  
Habilidades: Rapidez, análisis, ser exacto en medidas y manejo de equipos.  
Sexo: Indistinto  
Edad: 18 a 30 años.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
13 de 36**

**DESCRIPCION DEL PERFIL PROFESIONAL Y ACTIVIDADES**

**1.- Información básica**

Cargo	Gerente de Talento Humano
Supervisa	Personal a cargo de Talento Humano

**2.- Función genérica**

Promover una comunicación efectiva entre los miembros de la empresa en todos sus niveles, garantizando el buen ambiente laboral. Es responsable de impulsar una gestión descentralizada, participativa y motivadora de sus recursos humanos.

**3.- Funciones específicas**

- 1.Velar por la participación eficiente del personal de ANCLAMAR CIA LTDA.
- 2.Cumplir con el proceso de reclutamiento, selección e inducción al personal nuevo.
- 3.Verificar y aprobar los manuales de funciones, organigramas, manuales de procedimientos, etc.
- 4.Planificar las evaluaciones de desempeño al personal cada cierto tiempo
- 5.Verificar los procesos de cumplimiento del personal en todas las áreas, con el fin de mejorar continuamente.
- 6.Llevar el control de los cargos de la empresa esquemática asignados al establecimiento y estudiar, analizar y proponer las modificaciones o redistribuciones de recurso humano de esa misma planta según las necesidades del establecimiento.
- 7.Administrar el sistema de remuneraciones.
- 8.Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.

**4.- Requisitos mínimos para el cargo**

Instrucción: 3er Nivel

Título: Administración de personal, Gestión de Recursos Humanos, etc.

Experiencia: 3 años en el cargo o similares

Habilidades: Excelentes relaciones interpersonales, trabajo en equipo y liderazgo.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
14 de 36**

**DESCRIPCION DEL PERFIL PROFESIONAL Y ACTIVIDADES**

**1.- Información básica**

Cargo	Gerente de Comercialización
Jefe inmediato	Gerente General

**2.- Función genérica**

Liderar al equipo de comercialización y ventas con el fin de realizar una excelente gestión obteniendo clientes para generar rentabilidad en la organización. Planifica las estrategias adecuadas para comercializar el producto.

**3.- Funciones específicas**

1. Establecer los objetivos para su equipo de trabajo, brindar las pautas necesarias para su cumplimiento.
2. Crear una adecuada cartera de clientes
3. Estar dispuesto a la resolución de problemas en el área de comercialización, marketing y ventas.
4. Establecer las acciones correctas para darse a conocer en el mercado local e internacional con el fin de posicionarse.
5. Supervisar al personal de ventas con el fin de retroalimentarlos en caso de ser necesario para mejorar su efectividad.
6. Establecer ventajas competitivas y realizar benchmarking de la competencia.

**4.- Requisitos mínimos para el cargo**

Instrucción: 3er nivel Título: Ing. En Marketing, Ing. Comercial

Experiencia: 1 a 2 años en el cargo o similares

Habilidades: Excelentes relaciones interpersonales, liderazgo, compromiso, capacidad de resolver conflictos, incentivar al personal.

Sexo: Indistinto

Edad: 30 a 45 años.



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

### **Planificación**

En este apartado se toma en cuenta una parte muy importante para la organización, la planificación que es en sí el punto de partida para lograr la mejora de los procesos de ANCLAMAR CIA LTDA.

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

ANCLAMAR CIA LTDA. considera los riesgos y oportunidades por medio de la planificación de sus procesos, con el fin de obtener los resultados deseados y minimizar en lo posible los efectos no deseados. Se creó una matriz de identificación de riesgos y oportunidades, citando a continuación los más relevantes para la empresa.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
16 de 36**

**Análisis de Riesgos**

**Análisis de Riesgos y oportunidades de ANCLAMAR CIA LTDA.**

Área de análisis	Riesgo / oportunidad	Acción a tomar	Detalle	Responsable
Producción	Demora en entrega de producto	Planificar Tiempos	Realizar cronogramas	Jefe de producción
Administración	Mala cobertura	Contratar mejor proveedor de internet	Consultar con gerente	Gerente Administrativo
Producción	Cambio de proveedores constantemente	Contratar 1 o 2 proveedores fijos	Adquirir la materia prima. a tiempo y buen costo	Jefe de producción y gerente
Producción	Desconocimiento del personal sobre temas relevantes	Plan de capacitación	Mejorar el rendimiento del personal	Jefe de producción
Gerencia	Inexistencia de maquinarias con tecnología de punta	Realizar alianzas estratégicas	Buscar un aliado eficiente	Gerente General

**Fuente:** ANCLAMAR CIA. LTDA.

**Elaborado por:** Allisson Mora



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
17 de 36**

**11. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA. tiene establecidos sus objetivos de calidad, los cuales están acordes con la política de calidad de la misma:

- Satisfacer a los clientes brindándoles productos de excelente calidad.
- Mejorar la calidad de los productos que ofrece ANCLAMAR CIA LTDA. siempre cuidando el medio ambiente.
- Lograr mantener las buenas relaciones con los proveedores de materia prima para entregar oportunamente el producto a los clientes
- Minimizar el porcentaje de quejas o reclamaciones por parte de clientes internos y externos.
- Brindar atención personalizada, responsable y óptima que nos brinde la oportunidad de incrementar la fidelización de los clientes
- Garantizar la salud y capacidad de los colaboradores por medio de estrategias que permitan su crecimiento mientras se les brinda bienestar en la empresa.

ANCLAMAR CIA LTDA planifica el cumplimiento de los objetivos a través de una matriz de evaluación de objetivos, la cual se muestra a continuación:



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
18 de 36**

**12. Evaluación de Objetivos**

Evaluación de Objetivos de ANCLAMAR CIA LTDA.

Objetivo	Acciones para lograrlo	Recursos	Indicador	Responsable
Satisfacer a los clientes brindándoles productos de excelente calidad.	Planificar los procesos, optimizar costos y tiempo.	Económicos Humanos	% de clientes satisfechos vs % insatisfechos	Jefe de producción Jefe de comercialización
Mejorar la calidad de los productos que ofrece ANCLAMAR siempre cuidando el medio ambiente.	Capacitar al personal en cuanto a sustentabilidad	Económicos Tecnológicos Humanos	# de pedidos al mes	Gerente general y jefe producción
Lograr mantener las buenas relaciones con los proveedores entregar oportunamente el producto	Buscar el mejor proveedor y realizar contrato firmado cada cierto tiempo, evaluar materia prima para su cumplimiento	Económicos	Tiempo de demora en entregas	Jefe de producción Supervisor de calidad



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
19 de 36**

<p>Brindar atención personalizada, responsable y óptima que nos brinde la oportunidad de incrementar la fidelización de los clientes</p>	<p>Capacitar al personal en cuanto a atención al cliente  Incentivar al personal para que brinden una excelente atención</p>	<p>Económicos Humanos</p>	<p># de clientes que regresan % aumento de clientes en un periodo de tiempo</p>	<p>Gerente general Jefe de comercialización /ventas</p>
<p>Garantizar la salud y capacidad de los colaboradores por medio de estrategias que permitan su crecimiento mientras se les brinda bienestar en la empresa.</p>	<p>Brindar capacitaciones constantes Evaluar su salud periódicamente Incentivarlos y premiarlos por el cumplimiento de metas</p>	<p>Económicos</p>	<p>% de trabajadores enfermos en un mes. # de faltas x trabajador/mes</p>	<p>Gerente general Gerente de Recursos Humanos</p>

**Fuente:** ANCLAMAR CIA. LTDA.

**Elaborado por:** Allisson Mora



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
20 de 36**

**Apoyo**

**Recursos**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA. Determina y brinda los recursos necesarios para realizar sus operaciones de la manera correcta y mantener la mejora continua del SGC. La provisión de recursos está dada por parte de la gerencia general

**Personas**

ANCLAMAR CIA LTDA. Realiza un exigente proceso de selección al contratar a su personal, con el fin de contar con las personas indicadas para mantener y mejorar el Sistema de Gestión. El personal con el que cuenta la empresa, es calificado y cuenta con estudios acordes al cargo que desempeña dentro de la organización.

**Infraestructura**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA. brinda la infraestructura adecuada para realizar correctamente el desempeño de las funciones de los colaboradores, la cual está dotada de equipos tecnológicos adecuados, recursos físicos en buen estado, adecuación de todos los departamentos de la empresa para el correcto desempeño de los procesos.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
21 de 36**

**Ambiente para la operación de los procesos**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA se caracteriza por contar con un excelente ambiente laboral, para lo cual existe un código de ética que es respetado por todos y cada uno de los colaboradores de la empresa. Adicionalmente, ANCLAMAR CIA LTDA, determina los riesgos físicos tales como temperatura, ruido, etc., para mitigarlos con el fin de garantizar la salud y la tranquilidad de los trabajadores. Se ha tomado en cuenta la realización de actividades recreativas, lo cual ayuda a reducir el estrés laboral y a fomentar la socialización entre los colaboradores de la compañía.

**Conocimientos de la organización**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA, conoce muy bien el contexto de la organización con el fin de garantizar la correcta operación de sus procesos, para esto ha decidido determinar que los conocimientos indispensables son:

- Las normativas legales y vigentes aplicables para la empresa
- Conocimiento de su competencia, precios, productos que oferta, etc.
- Conocimiento de las exigencias de los clientes y de los requisitos mínimos esperados por ellos
- Correcto proceso de producción, mercadeo, venta para incrementar los pedidos
- Forma de actuar ante algún incidente, prevención de riesgos, etc.

Estos conocimientos deben ser informados a toda la organización y difundidos dentro de su público interno, adicionalmente están almacenados en la intranet de ANCLAMAR CIA LTDA los documentos necesarios para llevar a cabo estas acciones.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
22 de 36**

**Competencia**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA, determina las habilidades y competencias que requiere del personal antes de contratarlo, cuenta por un riguroso proceso de selección que está llevado a cabo por el departamento de Recursos Humanos y evaluados por el Gerente general de la compañía. La empresa determina los requisitos mínimos con los que debe contar el personal a ser seleccionado en ANCLAMAR CIA LTDA:

- Contar con estudios relacionados al cargo que aspira a ocupar
- Ser ético, responsable, honesto y preferiblemente de mente abierta
- Tener experiencia mínima relacionada al cargo
- Poseer cursos y otros estudios que aporten a su crecimiento personal y profesional, los cuales serán de gran ayuda para la empresa al momento de contratar a estas personas.
- Conocer sobre normativas legales básicas tales como ISO, etc.
- Además, debe ser una persona observadora, capaz de ayudar, tomar en cuenta los diferentes puntos de vista, etc.

**Toma de conciencia**

ANCLAMAR CIA LTDA, se encarga de difundir su política de calidad a todo el personal, que éste se familiarice con ella y sean capaces de cumplirla. Así mismo los objetivos de calidad para llevarlos a cabo, se toma conciencia en la empresa de los procesos para lograr la mejora continua, así como el cumplimiento de los requisitos para mantener el SGC de la empresa.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
23 de 36**

**Comunicación**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA, se encarga de comunicar las acciones pertinentes al cliente interno y externo, al cliente interno le comunica a través de intranet o reuniones cada cierto tiempo, a su cliente externo lo hace mediante comunicados vía redes sociales, por medio de correos electrónicos, en ciertos casos se realizan campañas de mercadeo para dar a conocer nuevas ofertas, productos y beneficios que se les brinda.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.**  
**MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.**  
**24 de 36**

### **13. Información documentada**

#### **Generalidades**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA, mantiene la información de sus procesos para determinar la eficacia de este SGC, la información documentada mínima es la siguiente:

- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, la cual se encuentra en el presente documento
- La política y objetivos de calidad, la cual se encuentra difundida en la empresa, está disponible en intranet y en este manual.
- La evidencia de la competencia
- El código de ética de ANCLAMAR CIA LTDA
- Las entradas y salidas de los procesos
- El registro de los proveedores, su información y la selección de los mismos
- Características de los productos (materia prima) a adquirir y productos que se ofrecen
- Descripción y registros de auditorías, NC, Conformidades.
- Los procedimientos que la dirección considere necesario documentar.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.**  
**MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.**  
**25 de 36**

**Creación y actualización**

ANCLAMAR CIA LTDA se compromete a mantener la información documentada al alcance de todo el personal, estará disponible donde y cuando sea necesario para realizar alguna actividad u operación y garantizar la calidad de los procesos, productos y servicios que ofrece. Adicionalmente la información documentada está protegida bajo parámetros de confidencialidad, existen copias debidamente almacenadas por la alta dirección y se garantiza su uso adecuado, las actualizaciones se realizan cada semestre o cada año dependiendo del caso.

**Control de la información documentada**

En cuanto al control de los documentos, la empresa cumple con lo determinado en la Norma ISO 9001:2015, asegurando que la documentación se distribuya correctamente, que todo el personal tenga acceso a la misma y las acciones a tomar en caso de extraviarse algún documento o registro.

Todos los documentos de la empresa ANCLAMAR CIA LTDA, se encuentran impresos en un folio llamado "Catálogo de la documentación" la cual se encuentra separada por documentos internos y externos (del cliente). Se tiene en cuenta las versiones de todos los documentos, sus cambios y/o modificaciones, los mismos que son comunicados al personal de la empresa. Las personas encargadas de mantener la información documentada son el jefe de Talento Humano, la coordinación de Calidad y de la revisión constante la secretaria de gerencia o administrador.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.**  
**MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.**  
**26 de 36**

### **Operación**

#### **Planificación y control operacional**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA, planifica y controla los procesos necesarios para cumplir con los requisitos necesarios para ofrecer los productos, buscando que éstos sean de calidad así como los servicios que se ofrecen a los clientes.

Los procesos se realizan bajo un control que se lleva a cabo por el jefe de cada área o departamento, se debe documentar la información de las actividades. Los productos que ANCLAMAR CIA LTDA ofrece pasan por estrictos controles de calidad antes de salir al mercado con el fin de garantizar la conformidad y cumplir con los requisitos del cliente.

#### **Comunicación con el cliente**

La empresa garantiza la comunicación eficaz con sus clientes, les brinda información oportuna en cuanto a productos y servicios a través de canales de comunicación y las siguientes herramientas:

- Página web con sección información para clientes y contáctanos, en la cual podrán dejar sus sugerencias, quejas o reclamos en caso de que existan
- Correo electrónico para enviar nuevos productos y/u ofertas
- Tarjetas de presentación, trípticos y volantes informativas
- Seguimiento post- venta.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
27 de 36**

**14. Requisitos para los productos y servicios**

**Determinación de los requisitos para los productos y servicios**

ANCLAMAR CIA LTDA, se asegura de cumplir con los requisitos para brindar excelentes productos y servicios, para que queden satisfechos no solamente a sus clientes externos sino también a los internos, es decir, a sus colaboradores; se cumple con lo establecido en la política de calidad de la empresa y los objetivos de la misma.

Adicionalmente, la empresa se asegura de cumplir con las leyes ecuatorianas vigentes para evitar interrupciones en sus procesos y por ende la afectación de la rentabilidad de la organización.

**Revisión de los requisitos para los productos y servicios**

Además de revisar los procesos internos de la empresa, ANCLAMAR CIA LTDA, realiza la revisión de los productos antes de que lleguen a las manos de los clientes, así mismo se realizan las revisiones pertinentes en cuanto a pedidos, fechas de entrega, horarios, etc. Con el fin de cumplir las expectativas de los clientes. Adicionalmente, se realiza la revisión diaria de la página web, órdenes de pedido, correos electrónicos, buzón de sugerencias y demás canales de comunicación para resolver cualquier inquietud que tenga el cliente lo más pronto posible.

La empresa, se asegura de documentar los cambios o modificaciones que se realicen en cuanto a los productos y/o servicios, así mismo comunica al personal sobre los cambios realizados y el porqué de los mismos.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
28 de 36**

**Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

El diseño y desarrollo de los productos que ofrece ANCLAMAR CIA LTDA se refiere al proceso de producción de artes de pesca (redes) para la venta local y regional. La empresa se asegura de cumplir con los requisitos legales requeridos para llevar a cabo este proceso.

Se realiza una planificación previa en la cual se establece la duración de cada etapa, las revisiones, la verificación y validación o aprobación del producto antes de salir al mercado, el cumplimiento de las expectativas del cliente y los documentos necesarios para dejar por sentada la información relevante en cuanto al diseño y desarrollo de los productos y servicios que ofrece ANCLAMAR CIA LTDA.

En cuanto a las entradas para el diseño y desarrollo, la empresa establece las características de los productos y los almacena en el intranet de la compañía, por ejemplo, las características de la materia prima requerida, así mismo se mantiene información documentada, la cual es almacenada en el departamento de producción de la compañía y el encargado es el jefe de producción. En cuanto a los cambios, se registrarán y se llevará control de los mismos.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
29 de 36**

**Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

La alta dirección de ANCLAMAR CIA LTDA, coordina con el administrador la gestión del producto y servicio suministrado externamente, se asegura de que los productos que se compran a los proveedores sean utilizados en los procesos de la empresa, los proveedores han sido seleccionados por una decisión del Gerente y los jefes de departamentos.

En la empresa, existe un sistema en el cual se registran las compras, los proveedores y el valor de cada producto/servicio adquirido, así mismo la fecha de pago y los abonos que se realizan, este sistema es administrado por el jefe financiero y revisado por Talento Humano para su aprobación por la gerencia.

Adicionalmente, la organización mantiene información documentada acerca de los proveedores, la cual es actualizada a principios de cada año, se firman contratos y acta de responsabilidad con cada uno de ellos. Se da seguimiento al cumplimiento de los proveedores en cuanto a tiempos de entrega, costos, ofertas y prestación de servicio al cliente que le brinda a la compañía.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.**  
**MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.**  
**30 de 36**

**Producción y provisión del servicio**

ANCLAMAR CIA LTDA. planifica la producción y la provisión de productos que ofrece a sus clientes, para llevarlo a cabo se cuenta con:

- a) Información disponible sobre las características de los procesos para obtener los productos que se van a ofrecer
- b) Los resultados y la forma de comercializar el producto.
- c) Las etapas del proceso con su respectiva verificación (seguimiento y medición de los procesos)
- d) La infraestructura y los equipos adecuados para la correcta realización de los procesos internos de la empresa.
- e) Se designa correctamente a las personas encargadas para cada actividad, las cuales cuentan con las competencias respectivas para el correcto desempeño de sus funciones y la calidad de productos finales
- f) La validación de los resultados esperados vs los obtenidos
- g) Las acciones pertinentes para poder prevenir cualquier tipo de error o falla por parte del personal
- h) El control de las entregas del producto, el seguimiento post venta y el grado de satisfacción de las partes interesadas.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
31 de 36**

**Identificación y trazabilidad**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA., utiliza los medios apropiados para determinar las salidas de los productos, cada uno cuenta con su identificación y codificación, lo cual garantiza también la trazabilidad de los mismos.

**Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA., cuenta con información que proporciona el cliente, la cual es confidencial y es manejado bajo la ley. Se firma un acta de confidencialidad por parte de cada uno de los colaboradores de la empresa, en la cual se comprometen a salvaguardar la información del cliente y a no divulgar la información de los mismos.

En cuanto a la propiedad del proveedor (bienes arrendados o alquilados) se firman contratos en los cuales ANCLAMAR CIA LTDA. se compromete a cuidar cada uno de los productos y a su reposición inmediata en caso de pérdida, daño o robo; así mismo a mantener información documentada sobre lo que ocurre con el bien.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
32 de 36**

**Evaluación del desempeño**

**Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Es responsabilidad del Jefe de cada área y del Gerente de Talento Humano. realizar el seguimiento y evaluación de los procesos, productos y el servicio al cliente que ofrece la empresa, se realiza por medio de los métodos adecuados tales como evaluaciones permanentes al talento humano, muestreo de características de los productos, verificaciones del servicio brindado a los clientes, tiempos de espera, etc.

**Satisfacción del cliente**

ANCLAMAR CIA LTDA., da seguimiento a los clientes para conocer sus percepciones acerca de la empresa, de su producto y de la calidad de servicio que recibe, lo hace mediante la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente, buzón de quejas o sugerencias, reuniones con los clientes para escuchar sus puntos de vista, las felicitaciones recibidas por parte de clientes, control y seguimiento por vía telefónica y online, la cual se realiza después de cada compra que realiza el cliente en la empresa, adicionalmente se realizan ferias, y capacitaciones acerca de los productos de la empresa y en cada una de ellas se pide la opinión de los clientes por medio del llenado de una ficha llamada “tu opinión nos hace mejores”, lo cual sirve para tomar acciones correctivas en cuanto a atención al cliente.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
33 de 36**

**Análisis y evaluación**

ANCLAMAR CIA LTDA., realiza la recopilación de información relevante de los procesos que realiza la empresa y los datos relevantes o cambios que surgen durante los mismos; para esto se cuenta con indicadores que permiten medir y evaluar todas las etapas del SGC desde la planificación hasta el momento de entrega del producto al cliente, así mismo se evalúa la eficacia del sistema de Gestión y el cumplimiento de los proveedores externos en cuanto el tiempo de entrega, calidad de producto y costos.

**Auditoría interna**

En la empresa ANCLAMAR CIA LTDA., se realizan auditorías internas cada año para controlar los procesos internos de la compañía y verificar su cumplimiento, para proporcionar recomendaciones y en caso de encontrar no conformidades, documentarlas y trabajar para evitarlas. La auditoría interna se realiza basándose en la Norma ISO 9001:2015 y en la norma ISO 19011:2011 que establece las directrices para realizar una auditoría.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.**  
**MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.**  
**34 de 36**

**Revisión por la dirección**

La gerencia de la empresa ANCLAMAR CIA LTDA, realiza la revisión del avance del Sistema de Gestión de Calidad cada cierto tiempo para asegurarse de la eficacia, cumplimiento de los procesos, se han definido elementos de entrada para la respectiva revisión entre los cuales consta:

Documentos e informes de revisiones anteriores

Los cambios que han ocurrido a lo largo del periodo, sea externa o internamente.

Información necesaria para verificar la eficacia del SGC, el cual debe incluir:

- Los informes sobre satisfacción del cliente (encuestas, quejas, sugerencias, felicitaciones).
- Cumplimiento (nivel) de los objetivos de calidad de ANCLAMAR CIA LTDA
- La conformidad de los productos que brinda la empresa
- Las no conformidades en caso de que existan y las acciones correctivas pertinentes
- Los resultados de las auditorías realizadas y el desempeño de los proveedores
- La disponibilidad de recursos y su destino
- Verificar si es necesario formular nuevos objetivos o reformular los que ya existen
- Verificar si es necesario realizar cambios en la política de calidad de la empresa
- Las acciones a realizarse para lograr la mejora.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.  
MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.  
35 de 36**

## **Mejora**

### **Generalidades**

La empresa ANCLAMAR CIA LTDA, analiza y selecciona las oportunidades de mejora con el fin de lograr la satisfacción de los clientes, se trabaja para el cumplimiento de los objetivos institucionales, misión, visión y política para mantener la eficacia del SGC y cumplir con los requisitos del mismo.

La empresa se compromete a brindar productos de calidad, se trabaja para cumplir y superar las expectativas de los clientes, así como prevenir efectos no deseados, es decir, se evita incumplir con lo estipulado en los contratos con clientes, proveedores y personal de la empresa, siempre manteniendo la eficacia del SGC.

### **No conformidad y acción correctiva**

Cuando existe alguna no conformidad en ANCLAMAR CIA LTDA., la empresa toma las acciones necesarias para corregirla o brindar la solución al cliente lo más pronto posible, se asumen las consecuencias y se llega a un acuerdo. Adicionalmente, el jefe de producción realiza el análisis de las causales de la NC para que no vuelva a presentarse, y se verifica que no existan no conformidades parecidas o alguna falla en el proceso que vaya a provocar una NC.



**EMPRESA ANCLAMAR CÍA LTDA.**  
**MODELO DE MANUAL DE CALIDAD**

**Pág.**  
**36 de 36**

Si se considera necesario se cambian algunos procesos para corregir o eliminar la no conformidad, esto debe ser comunicado a todo el personal del ANCLAMAR CIA LTDA y se mantendrá información documentada sobre las no conformidades presentadas, las causas, fechas, los resultados luego de haber tomado las acciones correctivas necesarias.

**Mejora continua**

La mejora continua de la empresa se realiza mediante la medición de indicadores, los porcentajes de quejas, la retroalimentación de los clientes, revisiones periódicas, resultados de auditorías, la rentabilidad de la compañía para medir e implementar la eficacia y conveniencia del Sistema de Gestión de Calidad.

## CONCLUSIONES

Luego de haber aplicado las diferentes herramientas de calidad en el presente proyecto, se pudo identificar los principales problemas por los que atraviesa ANCLAMAR CIA LTDA., el nivel de cumplimiento de los requisitos de La Norma ISO 9001:2015 y las acciones necesarias para lograr la satisfacción de las partes interesadas, por lo tanto, se tienen como conclusiones:

- Se evidenció que actualmente la empresa no cuenta con un sistema de gestión de calidad, por lo cual se diseñó un manual de calidad que permita a los administradores y trabajadores de la empresa contribuir con la mejora en los procesos productivos y poder mantener índices altos de productividad, como resultado de un trabajo ordenado y con herramientas de medición periódicas de la calidad.
- Se desarrolló un marco teórico que sirvió de sustento al proceso investigativo bajo la norma ISO 9001:2015 sobre la fabricación de redes de pesca, basándose en las variables dependientes e independientes.
- Se pudo diagnosticar que no existen procesos de medición de calidad y medición de la satisfacción del cliente, también se evidenció que no se realizan las acciones necesarias para lograr una mejora continua de la empresa.

## RECOMENDACIONES

Luego de haber establecido las conclusiones del presente proyecto, es necesario tomar en cuenta, los siguientes puntos para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se recomienda a la empresa ANCLAMAR CIA. LTDA.:

- Aplicar el modelo de Sistema de Gestión de Calidad presentado, estableciendo los objetivos y las políticas necesarias e informando al personal de tal decisión para que este participe activamente en el diseño e implementación.
- Atacar los puntos débiles, explorar sus oportunidades, prever acciones contra las amenazas y explotar sus fortalezas, de tal manera, que se busque la mejora continua de la empresa; basándose en los parámetros que especifica la norma ISO 9001:2015.
- Aplicar el organigrama diseñado en el presente proyecto, así como, el manual de funciones para que cada involucrado de la empresa conozca sus funciones y las cumpla a cabalidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alconet. (2015). *Evolución de la calidad*. Obtenido de <http://www.alconet.com.ar/ISO/calidad001.html>.
- Alvarez, N. (2013). *Pasos para mejora continua*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/7-pasos-mejora-continua/>
- Campos, G., & Pérez, G. (2010). *Técnicas documentales y bibliográficas en la investigación*. Mexico.
- Campos, G., & Sosa, V. (2011). *Estrategias metodológicas para la elaboración de tesis de postgrado*. Mexico.
- Carrillo, A. (2015). *Poblacion y muestra*. Mexico.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires.
- Cerezo, A. (2016). *Diseño de un sistem de gestión de calidad ISO 9001*. Guayaquil.Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Escobar, V. (2013). *La calidad en una empresa*. Obtenido de [www.redalyc.org: http://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf)
- Evans, J. (2015). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Gómez, J. (2017). *Guía para la aplicación de ISO 9001:2015*. Bogotá: Alfaomega Colombiana S.A.S.
- Gonzáles, R. (2012). *Diseño de un Sistema de gestión de calidad para la empresa corporación Mundo Grafic de la ciudad de Quito bajo los estándares ISO 9001:2008*. Quito-Ecuador: Universidad Particular de Loja.
- Gonzalez, U., & Conde, J. (2017). *El sistema de calidad ISO 9001\_2015 como herramienta de gestión que oriente el alcance de la excelencia*. Lima.Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Harrington, J. (2003). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mexcio: McGraw Hill.
- IAF. (2015). *International Accreditation Forum Inc. Guía para la planificación de la transición a ISO 9001:2015*. Mexico: Edición 2015. ISO.
- ISO. (2015). *Isotool*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/05/28/la-relacion-entre-calidad-y-mejora-continua/>
- Maya, E. (2014). *Metodos y tecnicas de investigación*. Mexico.
- Norma ISO 9001:2015. (2015).

- Ortiz, J., & Manga, G. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma IS= 9001-2016 en una empresa de transporte*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Paredes, C. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015*. Guayaquil.Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Santillana, D. (2019). *Business Coaching Firm*. Obtenido de <https://www.business-coach.mx/blog/tipos-de-procesos-productivos-de-una-empresa>
- Torres, I. (2017). *Cómo implantar la norma ISO 9001:2015 paso a paso*. Mexico: Autoediciones Tagus.
- Ujaen. (2014). *Procesos financieros*. Obtenido de <https://www.ujaen.es/sites/default/files/users/archivo/Calidad/Criterio5.pdf>
- Valarezo, A. (2018). *Propuesta de diseño de un SGC ISO 9001:2015*. Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Villagómez, M. (2016). *Manual de gestión de procesos en el área de producción*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.