

MANUAL DE CALIDAD PARA UNA FÁBRICA DE CONFECCIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2008

QUALITY MANUAL TO CONFECTION FACTORY BASED ON ISO 9001:2008.

Rosa Katherine Burbano Castro
Bacterióloga
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,
u6700552@unimilitar.edu.co

RESUMEN

En Colombia la industria textil y de confección es de gran relevancia ya que representa una significativa parte de las exportaciones y de la economía productiva del país, gracias a su efecto sobre el empleo, la dinámica empresarial y el impulso de industrialización, así mismo, las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y donde las empresas exitosas están plenamente identificadas por lo que constituye una buena ventaja competitiva. La implementación de un manual de calidad en este tipo de sector, permite ser guía para el personal de la organización sobre el cómo está organizada la empresa, que procedimientos involucran su proceso de producción, determinar las responsabilidades e interrelaciones del personal que tienen que ver con el desarrollo, y verificación del producto ofrecido, pensando siempre en la búsqueda de la satisfacción del cliente y con un enfoque de mejora continua del producto que ofrece. La metodología a utilizar es exploratoria documental, ya que se busca destacar los aspectos fundamentales de una problemática específica para determinar los procedimientos y así dejar un documento escrito como manual de calidad, procedimientos y actividades, teniendo en cuenta la recolección de información basados en el cumplimiento o no de la norma técnica colombiana ISO 9001:2008. El manual de calidad producto de este trabajo contempla los elementos importantes que lo componen, como es su direccionamiento estratégico, planeación directiva, planeación operacional y finaliza con un plan de implementación del manual de calidad para el logro de los objetivos.

Palabras claves: Manual de calidad, confección, norma ISO 9001, direccionamiento estratégico, planeación directiva.

ABSTRACT

In Colombia the textile and clothing industry is of great importance as it represents a significant share of exports and productive economy, through its effect on employment, business dynamics and momentum of industrialization, also, the consumer demand in the current economic scenarios are very relevant, especially the role played by the quality and where successful companies are fully identified by you constitutes a good competitive advantage. The implementation of a quality manual in this type of industry, can be a guide for the staff of the organization on how the company is organized, that procedures involving the production process, determine responsibilities and interrelationships of staff who deal with development, and verification of the product offered, always thinking about the pursuit of customer satisfaction and a focus on continuous improvement of the product offered. The methodology used is exploratory documentary, as it seeks to highlight key aspects of a specific problem to determine the procedures and to leave a written document as quality manual, procedures and activities, taking into account the collection of information based on compliance or not the Colombian technical standard ISO 9001:2008. The quality manual product of this work includes the important elements that compose it, such as its strategic direction, policy planning, operational planning and ends with a plan of implementation of the quality manual for the achievement of objectives.

Keywords: Quality manual, making, ISO 9001, strategic management, policy planning.

1. INTRODUCCIÓN

En Colombia la industria textil y de confección es de gran relevancia ya que representa una significativa parte de las exportaciones y de la economía productiva del país [1], gracias a su efecto sobre el empleo, la dinámica empresarial y el impulso de industrialización [7], la cual esta conformada por las empresas que se dedican a la fabricación de ropa, telas, hilos y fibras cuyos productos son masivos que se venden en grandes cantidades [5].

La industria colombiana se concentra principalmente en Bogotá, Medellín y Cali, siendo la capital de Colombia el de mayor centro productivo y económico del país, sin dejar atrás que otras ciudades como Barranquilla y Cartagena van teniendo notable presencia industrial [5].

El sector textil-confección colombiano es una de las industrias clave de la nación, el cual es responsable del 9% de PIB productivo del país, 24% del empleo en manufactura y 7% del total de las exportaciones [6]. Durante los años 2008 y 2009 el sector textil-confección presento una difícil situación a raíz de elementos como el contrabando o la caída de la demanda, promoviendo una disminución de los ingresos operacionales par el sub-sector textil en un -6.51% y confección -13.76% [7]. Sin embargo, Entre el año 2009 y 2010, las importaciones crecieron mas de un 30% y a primer semestre del año 2011 se registro un crecimiento del 75% [5], teniendo una recuperación positiva impulsada por diferentes factores como los incentivos tributarios, firma de libre comercio y apoyos a programas de transformación productiva [7].

Ante los cambios de la industria mundial de textiles, que paso de ser gran generadora de empleo a intensiva en capital, la industria colombiana ha modernizado sus procesos productivos en las áreas de hilatura, tejeduría y acabados; en este último proceso se está trabajando para conseguir que cuente con estándares internacionales de acuerdo con los desarrollos del diseño y de la moda, para lograr un producto con mayor valor agregado: La confección. El color, el diseño y la calidad de sus productos son el reflejo de una industria versátil y

pujante, que día a día mejora su capacidad para surtir con eficiencia las demandas a nivel nacional [1].

Así mismo, las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y donde las empresas exitosas están plenamente identificadas por lo que constituye una buena ventaja competitiva [2].

El conocer como está organizada la empresa, que procedimientos involucran su proceso de producción, determinar las responsabilidades e interrelaciones del personal que tienen que ver con el desarrollo, y verificación del producto ofrecido, se ve la necesidad de diseñar un manual de calidad que documente su sistema de gestión de calidad en pro de un mejoramiento [2].

Por tanto, se hace necesario la adopción de un sistema de gestión de calidad, a través del cual se gestiona de forma planificada, la calidad del mismo, en la búsqueda de la satisfacción del cliente y con un enfoque de mejora continua del producto que ofrece.

Para esta empresa, el punto de apoyo es el manual de calidad que contempla una serie de documentos como procedimientos, instrucciones técnicas y registros entre otros [3], el cual pretende convertirse en una herramienta de apoyo y orientación metodológica para mejorar la gestión, el manejo y desempeño de esta importante actividad productiva [1].

1.1. CONTEXTO DE LA EMPRESA

La fábrica de confección objeto de este trabajo es una microempresa colombiana que nace a partir del año 2012, se encarga de diseñar y confeccionar prendas de vestir, los cuales son fabricados en grandes cantidades y distribuidos a sus clientes en lugares como Pasto, Yumbo, Palmira, Cali, Medellín y Barranquilla.

Sus productos son realizados por mujeres y para mujeres que buscan la comodidad, economía y la calidad mediante diseños novedosos a la vanguardia de la moda. Si bien esta microempresa cuenta con muy poco personal, se rescata su labor social como generadora de empleo a mujeres cabezas de familia, brindándoles la oportunidad de generar nuevos conocimientos y adquirir habilidades para la realización de las actividades asignadas; así mismo, su mejoramiento va encaminado al uso de nuevas tecnologías e infraestructura acorde a su actividad con el fin de mantener la capacidad de producción.

Actualmente, la fábrica de producción tiene su planta en la ciudad de Pasto – Nariño y Palmira – Valle del Cauca, para lograr la oportuna entrega de los productos y abarcar más sectores en el mercado.

2. MATERIALES Y MÉTODO

2.1. MATERIALES

A continuación se menciona la normatividad requerida para el desarrollo de este trabajo:

NTC ISO 9001:2008. Es una norma internacional que especifica los requisitos que debe cumplir una organización para implementar un sistema de gestión de calidad, sin importar el tamaño o actividad de la misma, la cual se centra en la eficacia del sistema de gestión para lograr administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios en pro de la satisfacción del cliente. [4]

2.2. MÉTODO

La metodología utilizada para el desarrollo del trabajo fue exploratoria documental, ya que se busca destacar los aspectos fundamentales de una problemática específica, lo cual, permite descubrir las bases y recopilar información que permita un logro en los resultados de los objetivos, dejando así un documento escrito que servirá como apoyo para concluir la problemática detectada.

2.2.1. Estado actual de la organización

Para determinar un diagnóstico sobre cómo se encuentra la organización se realiza visitas de campo a la fábrica de confección la cual permitió observar, analizar y recopilar información de acuerdo al cumplimiento de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2008.

2.2.2. Direccionamiento estratégico y planeación directiva

Durante las vistas realizadas en acompañamiento de la gerente general, se procede a indagar y determinar la importancia de conocer quien es la organización, por quienes esta compuesta, cual es su actividad, a quien va dirigida, que quiere lograr, y de esta manera demostrar como es su compromiso con la misma.

2.2.3. Planeación operacional

El trabajo realizado directamente en la fábrica, permitió un involucramiento con el personal y las directivas, permitiendo de esta manera conocer y determinar los procesos, procedimientos e interacción de los mismos con los que cuenta la organización.

2.2.4. Plan de implementación

Para el logro de la implementación del manual de calidad, se presenta una propuesta mediante un cronograma de trabajo con el objetivo de establecer, implementar y hacer uso de los elementos propuestos para lograr una total implementación del sistema de gestión de calidad.

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

De acuerdo a la información recopilada de la fábrica de confección para la implementación de un manual de calidad se obtuvieron los siguientes resultados:

3.1. ESTADO ACTUAL DEL LA ORGANIZACIÓN

El diagnóstico de la situación actual de la organización permite conocer como funciona normalmente la empresa y el desempeño que tiene sobre la misma,

determinando así fortalezas o debilidades de las actividades que realiza a conformidad y como se alinea con el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma.

Si bien al interior de la organización se reconocen áreas funcionales, actividades que se interrelacionan entre sí, las cuales usan recursos y realizan una gestión de manera tal que los elementos de entrada se transformen en resultados, no existe una correcta implementación y documentación del sistema de gestión imposibilitando la correcta administración; para ello se procede a realizar una lista de chequeo determinando el cumplimiento o falencia detectadas en la organización, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Lista de chequeo de cumplimiento con la norma

NTC ISO 9001:2008	SATISFACTORIO	ACEPTABLE	INSATISFACTORIO	OBSERVACIÓN
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
4.1. REQUISITOS GENERALES		X		La fábrica cuenta con áreas funcionales y se reconoce los procesos necesarios para la ejecución de la actividades pero no tiene establecido, documentado e implementado de manera correcta el sistema de gestión
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN			X	La fábrica no cuenta con una política y objetivos de calidad, no tiene procedimientos documentados ni registros implementados, por ende no se observa un correcto control del manejo de la información
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			X	No proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo del sistema de gestión No se evidencia una correcta planificación del sistema de gestión de calidad, no cuenta con una política de calidad
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	X			La fábrica determina y cumple los requisitos determinados por el cliente.
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN		X		La alta dirección tiene claro cuáles son las responsabilidades, sin embargo no cuenta con un perfil de cargos que soporte esta información. No existe un proceso de comunicación interno.
5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			X	No se evidencia registros de una revisión del sistema de gestión.
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	X			La fábrica dispone de recursos necesarios para la adecuada ejecución de las actividades, disponibilidad de equipos e infraestructura
6.2.2. COMPETENCIA, FORMACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN			X	No tiene definido las competencias necesarias para la realización del trabajo
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		X		La fábrica establece y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto, determina los requisitos especificados por el cliente, establece una continua comunicación con sus clientes; planifica, revisa, verifica y controla el diseño y desarrollo del producto; mantiene relaciones beneficiosas con los proveedores; realiza mantenimiento a los equipos necesarios. No tiene registros a conformidad de lo establecido.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			X	No cuenta con procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.

3.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN DIRECTIVA

De acuerdo a la información suministrada por la gerente de calidad se pudo determinar los elementos importantes que contendrán la organización y su direccionamiento hacia el reconocimiento y la mejora, los cuales se establecen en el manual de calidad presentado a la fábrica de confección y se presenta algunos de los modelos como son: Misión, Visión, Valores corporativos, Política de calidad, Objetivos de calidad, Organigrama, Manual de funciones y Procedimientos

Misión:

Somos una empresa de diseño, confección y distribución de prendas de vestir para el sector comercial enfocados en las mujeres que buscan comodidad, elegancia y economía, la cual proporciona productos de alta calidad para satisfacer las necesidades de cada una de ellas en gran parte del territorio nacional.

Visión:

Para el año 2018, será reconocida a nivel nacional como la principal distribuidora de prendas de vestir, ampliando nuestra cobertura y nuestro portafolio de servicios, utilizando los mejores estándares de calidad, con personal capacitado, infraestructura y tecnología de punta.

Política de calidad:

Garantizar los productos confeccionados y distribuidos, de manera oportuna y confiable, mediante un equipo de trabajo idóneo y comprometido para lograr la satisfacción del cliente, centrados en mejorar continuamente los procesos involucrados asegurando la optimización de los recursos y la sostenibilidad institucional.

Organigrama:

En la fábrica de confección, considerada como una pequeña empresa, su estructura organizacional ha sido realizada según las áreas principales de trabajo, estableciendo las relaciones de autoridad y coordinación, mediante los niveles de jerarquía a escalones de autoridad, haciendo descripción de los puestos de trabajo de arriba a bajo desde el nivel más alto al más bajo [8], como se muestra en la Figura 1.

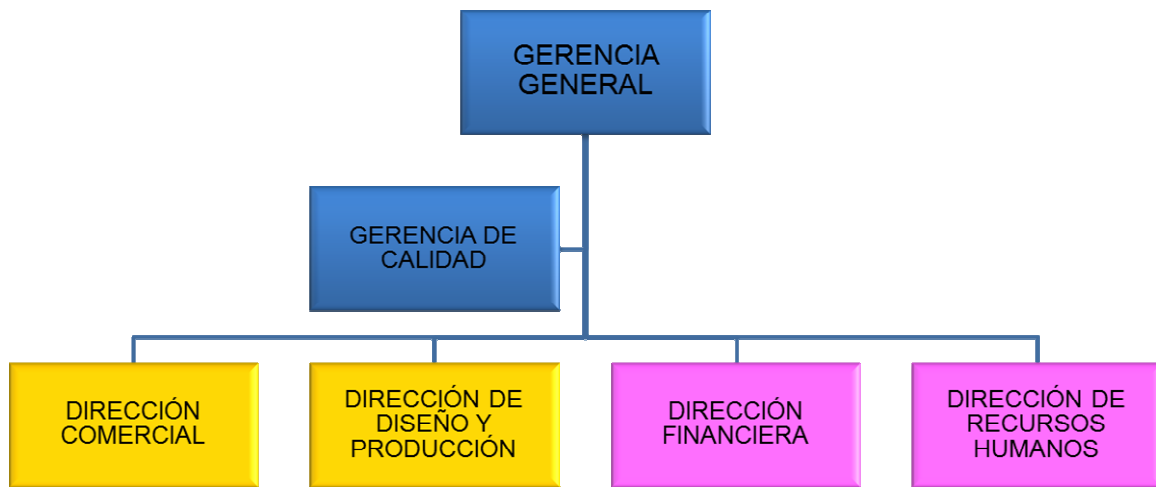


Figura 1. Estructura organizacional

De acuerdo a la jerarquía establecida y de arriba hacia abajo, se puede observar las áreas que componen la estructura organizacional como son: Gerencia general, gerencia de calidad (en color azul), dirección comercial, dirección de diseño y producción (en amarillo), dirección financiera y dirección de recursos humanos (en fucsia).

Manual de funciones

El manual de funciones desarrollado para esta fábrica de confección, es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y competencias laborales de los empleos que conformará el personal.

El manual de funciones tiene como propósito orientar a la organización al momento de seleccionar personal según su experiencia, conocimientos, habilidades y actitudes, permitiéndole de una manera más fácil la inducción, capacitación y entrenamiento de los mismos de una manera estandarizada.


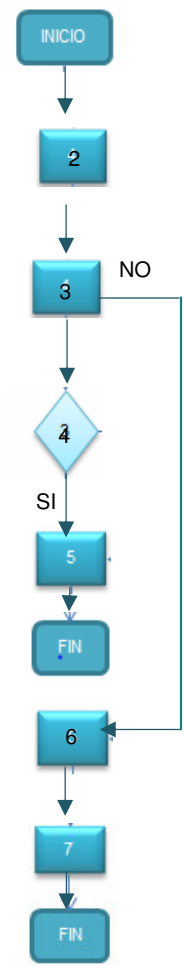
Tabla 2. Funciones Diseñadora de modas

		MANUAL DE FUNCIONES		MF-DDP-01 Versión: 01 Fecha: 2014-07-01 Página: 1 de 1	
NOMBRE DEL CARGO: Diseñadora					
JEFE INMEDIATO: Gerente General					
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO					
Planificar y coordinar el proceso creativo del área de producción.					
PERFIL DEL CARGO					
Educación Tecnóloga – Diseñadora de modas y afines.		Formación y Requisitos Conocimiento en áreas de patronaje, escalado, confección, corte, procesos de calidad.		Experiencia No aplica.	
Habilidades Actitud creativa, comunicativa e investigativa. Generadora de procesos de innovación y desarrollo.					
FUNCIONES DEL CARGO					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar y verificar los pedidos de materia prima ▪ Realizar los diseños con las especificaciones ▪ Realizar diagrama de operaciones ▪ Realizar investigación e innovación en el campo de la moda ▪ Verificar y controlar el proceso de producción conforme a los pedidos realizados. ▪ Mantener a disposición equipos y herramientas necesarias para el trabajo ▪ Llevar control de la documentación ▪ Actividades requeridas para la buena ejecución de producción. 					
Realizó Gerente de Calidad		Revisó Gerente General		Aprobó Gerente General	

Procedimientos

La implementación de procedimientos, describe la forma que tiene la fábrica de confección en realizar las actividades específicas que sirve como mecanismo de consulta permanente por parte de los empleados permitiendo un mayor desarrollo en la ejecución y desempeño de la organización [9], como se muestra en la Figura 3.

Tabla 3. Procedimiento de diseño

		PROCEDIMIENTO DE DISEÑO		PRO- DDP -01 Versión: 01 Fecha: 2014-07-01 Página: 1 de 1
Objetivo:		Realizar las acciones encaminadas para una correcta recepción de materia prima y aceptación de la misma		
Alcance:		Este procedimiento inicia desde la entrega de la materia prima por parte del proveedor hasta su almacenamiento.		
Número de actividades:		8		
Responsabilidades:		Jefe de producción, Diseñadora		
ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DIAGRAMA DE FLUJO	REGISTRO
1	Realizar plano técnico del diseño.	Diseñadora	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4{4} 4 -- SI --> 5[5] 4 -- NO --> 6[6] 5 --> FIN1([FIN]) 6 --> 7[7] 7 --> FIN2([FIN]) </pre>	
2	Realizar patronaje en sus diferentes tallas.	Diseñadora		
3	Realizar corte y confección del prototipo. A su vez realizar diagrama de operaciones.	Diseñadora		
4	¿Existe algún error en el corte y/o confección del prototipo? SI, continuar con actividad 5; No, continuar con actividad 6.	Diseñadora		
5	Realizar rediseño y corrección correspondiente en el patronaje.	Diseñadora		
6	Usar un escalímetro y hacer el trazo de los moldes en medidas de 1.50.	Diseñadora		
7	Preparar el paquete que contiene diagrama, prototipo, trazos y moldes.	Diseñadora		
8	Hacer entrega al proceso de corte.	Diseñadora		

3.3. PLANEACIÓN OPERACIONAL

3.3.1 Mapa de procesos

Para lograr una perspectiva del sistema organizacional y teniendo en cuenta la razón de ser de esta organización cuyo principal objetivo es el diseño, confección y distribución de prendas de vestir se presenta el siguiente modelo de mapa de procesos, como se muestra en la Figura 2.



Figura 2. Mapa de procesos

El mapa de procesos presenta los elementos que los compone, así como su interacción respecto a la cadena de valor que ejerce.

ESTRATÉGICOS de color azul, constituido por Planeación estratégica y gestión gerencial, los cuales se encargan de organizar, planear, dirigir y controlar la organización de forma estratégica, funcional y operativa para la mejora continua.

MISIONALES de color amarillo, constituido por Gestión de diseño y confección, Gestión comercial y Gestión de calidad, los cuales están relacionados con la misión de la organización encargados de diseñar, confeccionar, controlar y

distribuir las prendas de vestir, realizando actividades encaminadas al mantenimiento y satisfacción de los clientes.

Dentro de este proceso se encuentran los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Materia prima (PRO-DDP-01)
- Procedimiento de Diseño (PRO- DDP -02)
- Procedimiento de Corte (PRO- DDP -03)
- Procedimiento de Confección (PRO- DDP -04)
- Procedimiento de Control de calidad empaque y almacenamiento (PRO-DDP -05)
- Procedimiento Distribución y entrega (PRO- DDP -06)

DE APOYO de color fucsia, constituido por gestión de recursos humanos y gestión financiera, los cuales dan apoyo y sustento a la organización para el correcto funcionamiento de la organización en cuanto a recursos, insumos y recurso humano necesarios.

3.3.2. Caracterización de procesos

La caracterización del proceso de diseño y producción que se muestra en la Tabla 4, mediante el cual, clientes, proveedores, personal o partes interesadas, adquieren una visión integral de las actividades que cada quien debe realizar fortaleciendo así el trabajo en equipo y la comunicación. Permite la identificación de los elementos esenciales necesarios para llevar a cabo el proceso, facilitando su entendimiento, gestión y el control de sus interrelaciones como parte de un sistema [10].

Tabla 4. Gestión de diseño y producción

		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CP-DDP-01 Versión: 01 Fecha: 2014-07-01 Página: 1 de 1		
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO						
Nombre: DISEÑO Y PRODUCCIÓN				Tipo de proceso: Misional		
Líder del proceso: Diseñadora				Participantes: Operarios, Diseñadora, transportadores.		
Recursos: Fileteadora industriales, collarín, cortadoras, hilos, hilazas, agujas, transporte.				Documentos relacionados:		
DESCRIPCION DEL PROCESO						
Alcance			Este proceso abarca desde la recepción de materia prima y las actividades encaminadas a la producción de prendas de vestir hasta su destinatario final.			
Objetivo			Brindar un servicio de mensajería que comprende actividades encaminadas a distribuir mercancía en óptimas condiciones y en tiempo establecido.			
ACTIVIDADES DEL PROCESO						
						
ENTRADAS			SALIDAS			
Nº	PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	CLIENTE	RESPONSABLE
1	Proveedor externo	Factura Insumo telas	Recepción de materia prima	Planilla de Almacenamiento	Diseñadora	Diseñadora
2	Diseñadora	Planilla de salida. Insumo telas	Diseño	Moldes, Prototipos, Diagrama de operaciones	Diseñadora Operaria	Diseñadora
2	Diseñadora	Planilla de salida. Insumo telas	corde	Moldes, Prototipos Diagrama de operaciones Piezas organizadas de acuerdo a color y referencia	Diseñadora Operaria	Diseñadora
3	Operaria	Moldes, Prototipos, Diagrama de operaciones Piezas organizadas de acuerdo a color y referencia	Confección	Prototipo, Diagrama de operaciones Piezas ensambladas	Operaria	Diseñadora / Jefe de Producción
4	Operaria	Pieza terminada	Control de Calidad	Prenda terminada y verificada	Jefe de Producción	Diseñadora / Jefe de Producción
5	Jefe de Producción	Prendas terminadas y verificada	Empaque y almacenamiento	Prendas empacadas y almacenadas	Jefe de Producción	Diseñadora / Jefe de Producción
6	Jefe de Producción	Prendas empacadas Orden de pedido	Distribución y entrega	Prendas listas para distribución Orden de pedido	Cliente externo	Diseñadora / Jefe de Producción

3.4. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Una vez revisado y aprobado el documento presentado a la gerente general, se procede a realizar la divulgación y socialización del manual de calidad, siendo este aprobado a entera satisfacción quedando como registro el certificado de aprobación y el acta de asistencia de los presentes.

Para el logro de la implementación del manual de calidad, se propuso implementar un cronograma de trabajo que se encuentra en etapa preparatoria con la alta dirección, con el objetivo de establecer, implementar y hacer uso de los elementos propuestos para lograr una total implementación del sistema de gestión de calidad. En la tabla 5 se muestra en plan del cronograma a seguir.

Tabla 5. Cronograma de implementación

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD		
COMPROMISOS/TAREAS	RESPONSABLE	TIEMPO
Establecer, implementar y socializar la estructura organizacional	Alta dirección – Gerente de calidad	Un mes
Aplicar y sensibilizar al personal con respecto a la misión, visión, valores, objetivos corporativos, política y objetivos de calidad	Alta dirección, coordinadores de área	Un mes a dos meses
Establecer e implementar los procedimientos diseñados	Dirección de diseño y producción	Dos meses
Desarrollar un diagnóstico financiero	Alta dirección, Gerente de calidad	Tres meses
Desarrollar una matriz de análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para lograr objetivos estratégicos.	Alta dirección, Gerente de calidad	Tres meses
Formación y capacitación al personal del área de diseño y producción	Dirección de recursos humanos	Cinco meses
Establecer e implementar el manual de funciones	Dirección de recursos humanos	Seis meses
Revisar, evaluar, establecer e implementar el cumplimiento de los requisitos en su totalidad exigidos por la NTC ISO 9001: 2008	Alta dirección, Gerente de Calidad	Ocho meses

4. CONCLUSIONES

- La implementación de un manual de calidad sin importar el tamaño, actividad o lugar en que se encuentre la organización, permite una administración eficiente del sistema y la mejora continua, al reconocer con compromiso y pertenencia como está constituida la organización.
- La implementación de procedimientos estandarizados de trabajo, permite al personal realizar las actividades de manera responsable dando valor al trabajo en línea, permite detectar mejoras dentro de los procesos.
- Las organizaciones de hoy en día que pretendan permanecer en el mercado, deben mantener y establecer unas estrategias de competencia para generar un crecimiento organizacional y rentable.
- La implementación de un sistema de gestión de calidad dentro de una organización le permite incrementar la efectividad, productividad y competitividad, los cuales para mantenerse auge en el mercado deben valorar factores que afecten la organización con respecto al entorno, las relaciones y los retos con los que se encuentre.

REFERENCIAS

- [1] DEPARTAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO DEL MEDIO AMBIENTE-DAMA. Unidad de Asistencia Técnica Ambiental para la Pequeña y Mediana Empresa-Acercar Industria. Cámara de Comercio de Bogotá. Marzo de 2004. Página consultada el 04 de noviembre de 2013, disponible en: http://www.minambiente.gov.co/Puerta/destacado/vivienda/gestion_ds_municipal/nuevas_guias/TEXTIL.pdf
- [2] La Importancia de la Gestión de la Calidad. Página consultada el 03 de noviembre de 2013, disponible en: <http://www.normas9000.com/importancia-gestion-calidad.html>

[3] HECTOR SANTIAGO. El Manual de Calidad. Página consultada en 04 de noviembre de 2013, disponible en: http://www.slideshare.net/Hector_Santiago/el-manual-de-calidad-12041581.

[4] Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Página consultada el 3 de julio de 2014, disponible en: <http://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/ISO-9001-2008.pdf>

[5] MICHEL CONEO MANZUR. Colombia: País clave en la industria textil. 25 de febrero de 2013. Página consultada el 4 de julio de 2014, disponible en: <http://myonel.blogspot.com/2013/02/colombia-pais-clave-en-la-industria.html>.

[6] JUAN CARLOS MORALES GAVIRIA. El Sector Textil Colombiano. Medellín 2012. Página consultada el 4 de julio de 2014, disponible en: <http://www.slideshare.net/jcmoralesg1/el-sector-textil-colombiano>.

[7] SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES. Desempeño del Sector textil Confección 2008-2012 Informe. Bogotá D.C Agosto de 2013. Página consultada el 4 de julio de 2014, disponible en: <http://www.supersociedades.gov.co/Documents/Informe-Sector-Textil-Oct152013.pdf>.

[8] DIANA MARCELA NIÑO FONSECA. Importancia del Organigrama en una Empresa Informática y Convergencia Tecnológica. 04/06/2010. Página consultada el 4 de julio de 2014, disponible en: <http://lunistqm.wikispaces.com/file/view/ORGANIGRAMA.pdf>

[9] BIVIANA YANED MUÑOZ ALVAREZ. Importancia de la implementación del manual de procesos y procedimientos para el logro de los objetivos de las escuelas populares del deporte pertenecientes al Instituto de Deportes y Recreación de Medellín, Inder. 2007. Página consultada el 4 de julio de 2014, disponible en: <http://viref.udea.edu.co/contenido/pdf/084-importancia.pdf>.

[10] TALLER CARACTERIZACIÓN PROCESOS CORPOICA. Página consultada el 4 de julio de 2014, disponible en: [http://www.corpoica.org.co/sitioweb/intranet/Download/Documentos/taller caracterizacion_procesos Mayo 24 1 .pdf](http://www.corpoica.org.co/sitioweb/intranet/Download/Documentos/taller_caracterizacion_procesos_Mayo_24_1_.pdf)