

Estructuración de un programa de capacitación ante auditorías de aprobación en Ammelia's S.A. de C.V.

Bulas Tenorio, María José

2023-05-10

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/5740>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

**Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto Presidencial
del 3 de abril de 1981**



**ESTRUCTURACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
ANTE AUDITORÍAS DE APROBACIÓN EN AMMELIA'S S.A. de C.V.**

**ELABORACIÓN DE PROYECTO DE SEMINARIO DE SÍNTESIS Y
EVALUACIÓN EN ADMINISTRACIÓN**

que para obtener el Grado de

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

presenta

MARIA JOSÉ BULAS TENORIO

CINTHYA NATALIA LÓPEZ DE LA CRUZ

San Andrés Cholula, Pue.

10 de mayo de 2023

Resumen

El objetivo general del presente trabajo pretende desarrollar un programa de capacitación ante auditorías de aprobación para la empresa Ammelia's S.A. de C.V., microempresa tehuacanera desarrollada en la industria de la manufactura textil, que inició operaciones en 2018. A pesar de que durante cinco años, la empresa ha sido partícipe de auditorías realizadas por las casas auditoras de sus clientes, para la organización la preparación ante auditorías sigue siendo un reto, sobre todo porque uno de sus objetivos es adoptar el nivel de exigencia que los clientes demandan en los productos y procesos operacionales. Para estructurar el plan de acción de esta investigación, se desarrollaron varios objetivos que sirvieron como sustento para la puesta en marcha del programa de capacitación ante las auditorías, dichos objetivos identifican la importancia de la correcta documentación de los procesos, comparan los requerimientos de las auditoras con los procesos de Ammelia's y desarrollan un documento de *checklist* con los puntos demandados con la finalidad de capacitar a la empresa para las auditorías.

Con el propósito de recabar la información se empleó como metodología de investigación el método de observación directa, es decir, la observación de las instalaciones de la empresa y una entrevista con personal seleccionado, con base en ello se elaboró el plan estratégico el cual servirá como apoyo para alcanzar una mayor eficiencia en el proceso de las auditorías de aprobación.

Abstract

The general objective of the present work aims to develop a training program before audits for the company Ammelia's S.A. de C.V., a microenterprise from Tehuacan developed in the textile manufacturing industry, who started operations in 2018. Despite the fact that the company has participated in audits conducted by its clients' auditing firms for five years, audit preparation continues to be a challenge for the organization, especially because one of its objectives is to adopt the level of exigency that clients demand in products and operational processes. For the purpose of developing the action plan for this research, several objectives were developed to support the implementation of the training program for the audits; these objectives identify the importance of the correct documentation of the processes; compare the requirements of the auditors with Ammelia's processes and develop a checklist document with the points required to train the company for the audits.

In order to gather information, the research methodology used was direct observation, i.e., observation of the company's facilities and an interview with selected personnel, based on which a

strategic plan was prepared that will serve as support to achieve greater efficiency in the process of approval audits.

Palabras clave:

Capacitación, sistema de calidad, auditorías, control

Key words:

Training, quality system, audits, control

Índice de Contenidos

Introducción.....	5
Apartado 1. Contexto de la Problemática.....	6
1.1 Objetivo General y Particulares de la Intervención.....	14
Apartado 2. Sustento Teórico de la Intervención.....	15
2.1 Sistemas de Calidad.....	16
2.2 Tipos de Certificación de Calidad.....	17
2.3 Auditorías.....	18
2.3.1 Tipos de Auditorías.....	19
2.3.2 Campo de Aplicación de una Auditoría.....	20
2.4 Satisfacción del Cliente.....	20
2.5 Control.....	21
2.6 Capacitación.....	24
Apartado 3. Métodos e Instrumentos de Recolección de la Información.....	25
Apartado 4. Análisis e Interpretación de la Información.....	27
Conclusiones y Recomendaciones.....	30
Referencias.....	32
Anexos.....	35
Resumen Ejecutivo a la Empresa.....	38
Propuesta de Manual.....	40

Introducción

Hoy en día todas las empresas, independientemente de su tamaño, deben de desarrollar distintas fortalezas que les permitan garantizar su permanencia y desempeño en la industria en la que se desenvuelven. El tema central de esta investigación radica en la capacitación de la organización ante auditorías externas, enfocándose en la correcta documentación para que principalmente los colaboradores administrativos, cuenten con la información adecuada para obtener resultados satisfactorios en las evaluaciones. El contar con instrumentos que determinen el tipo de manejo de la información, así como personas que monitoreen la correcta ejecución de los procesos de evaluación le da a la organización una ventaja competitiva que fortalece la relación de trabajo con el cliente y la marca que representa.

Conocer el contexto de la empresa y de la industria es de suma importancia para hacer énfasis en los puntos más simbólicos. La investigación realizada en este proyecto nos ha permitido identificar que la industria de manufactura textil es una de las más importantes a nivel nacional, pues influye de manera positiva en diferentes aspectos económicos, es por eso que los instrumentos generadores de la información son las entrevistas con los dueños y la observación directa de las instalaciones. Los resultados obtenidos de cada ámbito permitieron reconocer la importancia en la correcta documentación de la información requerida por los clientes para las auditorías, así como identificar los requerimientos de las entidades evaluadoras y compararlos con los aspectos actuales implementados en la empresa.

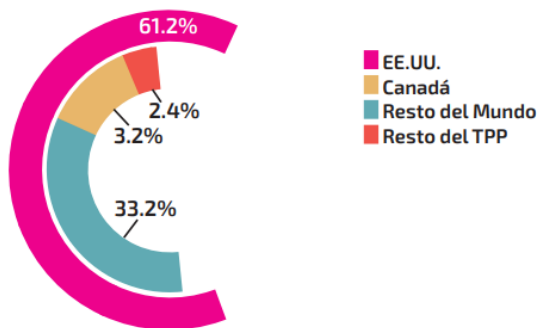
Con la finalidad de contrarrestar los puntos en los que la empresa consideraba que existía algún nivel de debilidad se desarrolló la propuesta de la estructuración de un manual de capacitación para la empresa ante auditorías externas de aprobación, cuyo principal objetivo es el de garantizar la obtención de una calificación positiva para el mantenimiento de las relaciones laborales con los clientes, así como identificar a la empresa como un referente a la excelencia laboral, de seguridad e higiene y ambiental.

Apartado 1. Contexto de la Problemática

Sin duda, la industria de manufactura textil presenta un crecimiento constante y proporcional, directamente relacionado con las necesidades de las grandes empresas para satisfacer a su vez la demanda de los consumidores. En la Figura 1, el Gobierno de México (2015) expone que más del sesenta por ciento de los productos textiles confeccionados en el país son exportados a Estados Unidos, una economía del mundo.

Figura 1

Gráfica de exportación de productos de confección textil



Nota. La figura muestra los porcentajes de exportación de la industria de la confección textil de México en 2015. Fuente: Gobierno de México (2015).

Formar parte de la cadena de valor de un país de primer mundo permite que las economías subdesarrolladas y desarrolladas tengan presencia en el mercado mundial, además la globalización fomenta la existencia de una interdependencia entre países en las diferentes industrias. Según García-Hernández (2013):

Hoy las empresas que compiten en el mercado mundial, y en particular dentro de EU, ya no son empresas aisladas que operan en forma descentralizada, sino clusters industriales, empresas constituidas en redes, cuya dinámica depende de la eficacia de sus ubicaciones industriales. (párr. 87)

La importancia de la industria de manufactura textil recae en la distribución mundial actual de su producción, puesto que con los años se han aportado diversas mejoras en rubros como nuevas tecnologías, implementación de determinados procesos productivos, estructuras de costos, así como del progreso de los conocimientos de los colaboradores mediante la capacitación. Todos y cada uno

de estos aspectos permiten que las empresas puedan diseñar estrategias competitivas dentro de una de las industrias más globalizadas.

Si bien es cierto que México no cuenta con todos los recursos y fuerzas competitivas de países de oriente, aún tiene algunos sectores en los que es altamente competitivo. China posee mucho poder e influencia mundial en diversas industrias, esto la ha posicionado como el más grande proveedor de diversas mercancías en el mercado estadounidense. Sin embargo, México ha ido identificando las áreas de oportunidad en la cadena de confección en sus distintos niveles, como lo son nacional, estatal y local (García-Hernández, 2013).

Existen diversas condiciones que influyen en una industria, sin embargo, la llegada de la pandemia fue un evento que cambió muchos aspectos dentro de la industria de manufactura textil y que la orilló a todos sus extremos. Según El País (2021), “Los vaivenes de la pandemia han enseñado que la agilidad y la flexibilidad son valores en alza en el mundo de la moda para no sobrecargar el inventario y tener luego que deshacerse de prendas a base de precios bajos” (párr. 9).

Uno de los factores más importantes en esta industria son los colaboradores, por ello es importante conocer la población que se desenvuelve en esta. De acuerdo con el Gobierno de México (2022):

En el tercer trimestre de 2022 la cuarta ocupación con mayor número de trabajadores en México fue Operadores de Máquinas de Costura, Bordado y de Corte para la Confección de Productos Textiles con un 3.63 por ciento. Es decir, alrededor de 341 mil personas en el país contribuyen al crecimiento de este sector. (párr. 13)

Las pequeñas y medianas empresas, en lo sucesivo Pymes, desempeñan un papel fundamental en la generación de empleos del sector privado, en el fomento del crecimiento inclusivo y sostenido del desarrollo organizacional, y sobre todo en el crecimiento económico. Según la OCDE (2019), las Pymes representan el 99,5% de las empresas en la región de América Latina y el Caribe y generan el 60% de empleo productivo formal, son motores críticos para el crecimiento y la inclusión social a nivel regional, así como una prioridad clave para los responsables de políticas de la región (párr. 2).

A partir de ello, se sostiene que las Pymes representan una de las principales fuerzas de la transformación económica, principalmente en países emergentes, como lo son los países de América Latina. Vanderberg (como se citó en Saavedra & Saavedra, 2014) expone que la importancia de las Pymes se centra en naciones pobres, pues ayudan a reducir la pobreza, debido a que dan origen a

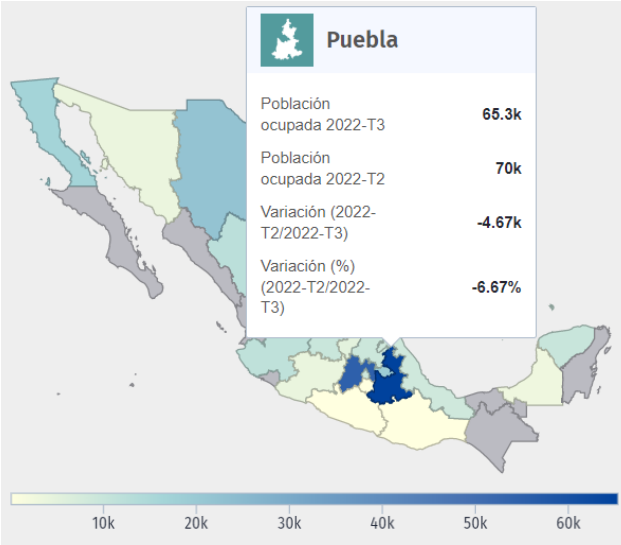
una gran cantidad de empleos de calidad. Es decir, generan un nuevo impulso de desarrollo, permitiendo un crecimiento económico continuo tanto regional como local.

Tan sólo en México, las pequeñas y medianas empresas generan el 72% de empleos en el país y aportan un 52% del Producto Interno Bruto (Zamora, 2022). Así mismo, el autor anteriormente citado, expresa que de acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, en el año 2021 se reveló que en México existen 4.2 millones de empresas micro, pequeñas y medianas.

Según el Gobierno de México (2019), “Se totalizaron 579,828 unidades económicas en Industrias Manufactureras, destacando Estado de México (61,840), Oaxaca (52,023) y Puebla (50,091)” (párr. 16). En la Figura 2, el Gobierno de México (2022) específicamente ilustra que Puebla es la entidad federativa del país con mayor parte de la población mexicana siendo operadores de máquinas especializadas para la industria de la confección textil, puesto que existen diversas unidades económicas donde se pueden desenvolver.

Figura 2

Distribución de población ocupada según entidad federativa



Nota. El mapa muestra que 65.3 mil personas se encontraban desempeñando actividades en maquinaria especializada en la industria de la confección textil en 2022. Fuente: Gobierno de México 2022.

Como se puede observar en la Tabla 1, en la industria de la confección textil, los niveles de producción se concentran en diez estados de la República, representando un total de 78.9 por ciento, colocando a Puebla en el tercer lugar y abarcando el 8.7 por ciento del total. (INEGI, 2020)

Tabla 1

Entidades y municipios que más producción registraron de la industria de la confección.

Lugar	Estados	%	% acumulado
1.-	Ciudad de México	24.5	24.5
2.-	México	19.4	43.9
3.-	Puebla	8.7	52.6
4.-	Jalisco	4.5	57.1
5.-	Guanajuato	4.1	61.2
6.-	Nuevo León	4.1	65.3
7.-	Querétaro	3.6	68.9
8.-	Yucatán	3.6	72.5
9.-	Aguascalientes	3.2	75.7
10.-	Durango	3.2	78.9
11.-	Resto de estados	21.1	100

Nota. La tabla indica los porcentajes de las entidades federativas que más producción presentan en la industria de la confección respecto al total nacional. Fuente: Elaboración propia basada en datos del INEGI del censo económico 2014.

El estado de Puebla se destaca por ser un estado focalizado en la confección especializada y de calidad, siendo Tehuacán, San Martín Texmelucan y Puebla los municipios con la mayoría de los negocios sobresalientes con esos criterios.

Tehuacán, es un municipio del estado de Puebla especializado en la confección de prendas de mezclilla desde hace más de siete décadas, convirtiéndose en un marco de referencia por las grandes empresas en la industria de la moda. Muñiz, Ramírez, y Juárez (como se citó en Castillo, 2020) exponen que la industria de la confección textil en Tehuacán es una de las más competitivas, caracterizada por un modelo de subcontratación de la manufactura con ingreso de capital extranjero y creciente demanda externa.

Sin duda alguna, la industria de confección textil en Tehuacán ha ido desarrollando *expertise*, pues el factor de mano de obra especializada claramente presenta una ventaja a

comparación de otras entidades federativas. Sin embargo, esta misma especialización crea un riesgo, dado que muchas Pymes presentan el mismo nivel competitivo, es por ello que existe la posibilidad de sustitución. Haciendo énfasis a lo comentado en el punto anterior, las Pymes dedicadas a la confección textil en Tehuacán deben de ser capaces de hacer frente a la competencia y seguir con los lineamientos de producción, así como mantener la calidad de los productos manufacturados en la región.

Para que las Pymes en la industria de la confección textil tengan oportunidad de posicionarse en el mercado deben de alinearse a las medidas de operación de las empresas más grandes que les proporcionan los pedidos. Ahí recae la importancia de pasar los procesos de auditorías por parte de los clientes, pues conseguir la aprobación da paso a la continuidad de la operación de las Pymes.

Uno de los clientes de Ammelia's es la empresa de moda, internacionalmente conocida, C&A, la cual se encarga de realizar las auditorías administrativas a sus unidades de manufactura como lo es Ammelia's. Dichas auditorías consisten en evaluar y revisar de manera exhaustiva la estructura de la empresa, así como verificar de manera metódica y sistemática que se estén cumpliendo los distintos parámetros y procedimientos establecidos por el cliente.

Para la realización de una auditoría administrativa es importante que se tracen objetivos claros que permitan llevar a cabo el proceso de análisis de manera precisa; en el caso de C&A este proceso lo gestiona a través de una lista de chequeo que considera los aspectos laborales, ambientales y los de seguridad e higiene. Los aspectos a revisar en la lista antes mencionada se les comunica a las empresas manufactureras para que puedan preparar con tiempo y de manera cuidadosa la información que va a ser requerida por el auditor el día de la visita a las instalaciones de la organización. Es importante mencionar que comúnmente estas visitas tienen la duración de un día laboral completo.

La auditoría administrativa es la intervención que se realiza al interior de los departamentos de una organización con el fin de observar, medir y cuantificar, qué tan oportuna es la dirección dentro de la misma. Otras de las observaciones que realiza este proceso al interior es verificar que el horizonte de la empresa se cumpla, que los objetivos y metas que tiene la organización sean los más constructivos apoyados desde el talento humano que ejerce procesos gerenciales. (Melo, 2017, p. 11).

Las visitas de auditorías son pesadas, puesto que los puntos a checar son revisados con mucha meticulosidad y, por ende, los aciertos obtenidos juegan un papel muy importante al

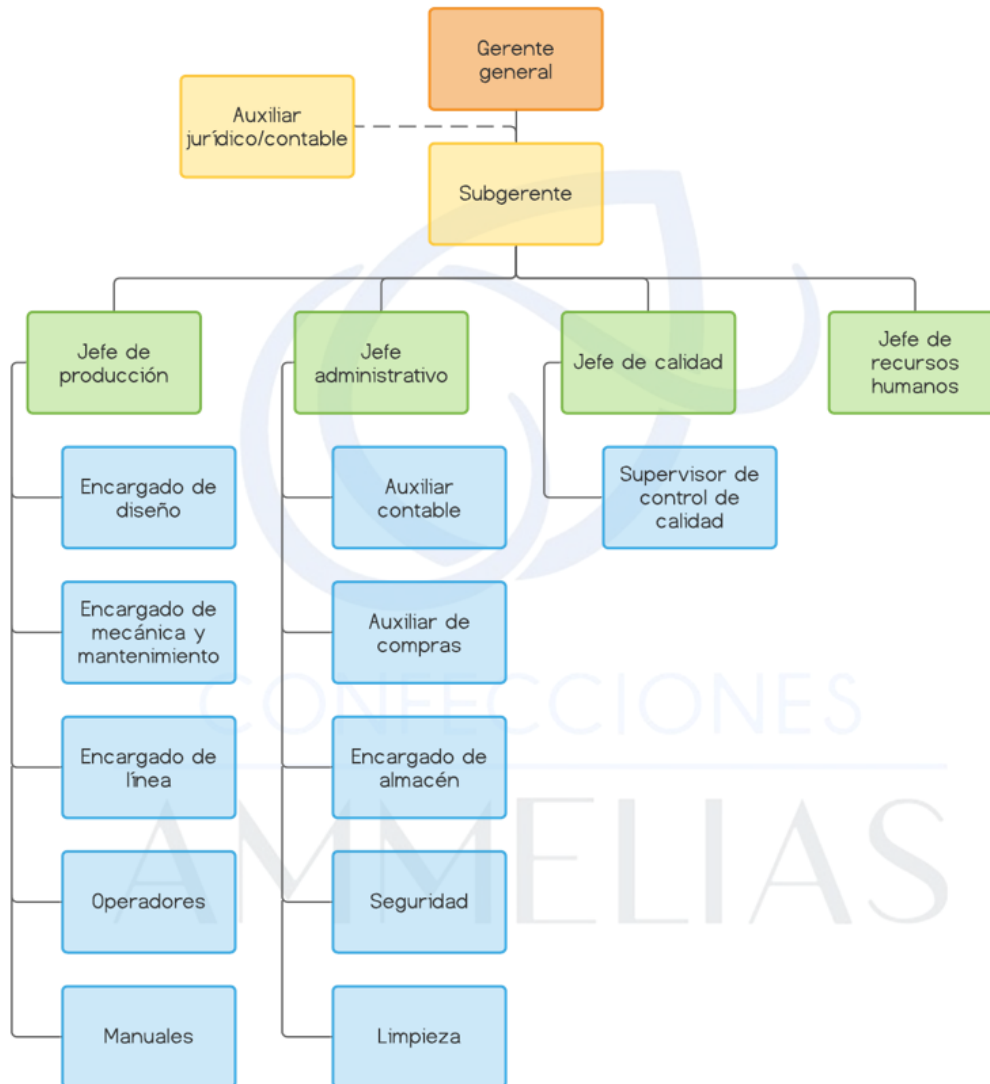
momento de dar el dictamen final. Este resultado puede tener varias vertientes; la calificación A, es un resultado sobresaliente; la calificación B, conlleva hacer mejoras en algunos puntos; la calificación C, implica la reestructuración tanto en los procesos como en la documentación de los mismos; y la calificación D, representa una terminación de la relación comercial entre la empresa productora y el cliente. Es por eso que se requiere de una buena preparación para la auditoría, pero sobre todo se requiere de mucho esfuerzo para que los resultados de la misma sean satisfactorios, pues de eso dependerá la toma de decisiones de los clientes y por lo tanto, marcará el futuro de Ammelia's.

La empresa en la que se enfoca el estudio es Confecciones Ammelia's S.A. de C.V., de ahora en adelante Ammelia's, empresa tehuacanera que se desarrolla en la industria de la manufactura de prendas de mezclilla, con un enfoque en chamarras. Inició operaciones el 15 de febrero de 2018 con tan sólo diez empleados, realizaban sus actividades en una nave industrial de 1,000 metros cuadrados. Gracias a su calidad y precios han sabido posicionarse en un mercado tan amplio como lo es la industria de la confección y sobre todo en un mercado muy competitivo, como Tehuacán.

A pesar de todas las eventualidades que han surgido en los últimos años, hoy en día 110 personas contribuyen a la actividad operacional de Ammelia's, desarrollando así nuevas áreas y retos, lo que ha permitido que la empresa no sólo haya sobrevivido a la crisis económica derivada por la pandemia, sino que también ha incrementado su cartera de clientes y se ha expandido a nuevos mercados. En la Figura 3, se puede visualizar las áreas funcionales que componen a la organización, así como entender un poco más el proceso productivo y los puestos que se aportan al desempeño diario de Ammelia's,

Figura 3

Organigrama de Confecciones Ammelia's



Nota. El organigrama muestra las áreas funcionales de la empresa, así como los niveles jerárquicos y de autoridad. Fuente: Elaboración propia basada en documentación de Ammelia's 2022.

Sin embargo, uno de los retos a los que Ammelia's se ha enfrentado es adoptar el nivel de exigencia que los clientes demandan en sus productos y procesos operacionales, por ejemplo, el cliente C&A demanda la calificación B en las auditorías administrativas que realiza a la empresa como calificación mínima para poder autorizar los procesos productivos; de esta forma no sólo permanecerá la relación con el cliente, sino que también permitirá estar en sintonía con las

necesidades del mismo y del mercado, logrando así la satisfacción plena. Deming (como se citó en Hernández, Barrios y Martínez, 2018) enuncia que

[...] la calidad consiste en transformar las necesidades y expectativas futuras del cliente de manera cuantificable y medible, convirtiéndose esto en la única vía para diseñar y desarrollar productos por los cuales el cliente estará dispuesto a pagar, logrando así su plena satisfacción. (p.182)

Si bien, la calidad representa un factor importante, la correcta documentación de cada departamento aporta al resultado final, reflejado en la calificación de la auditoría, misma que va a entrar a consideración del cliente. Por ende, las auditorías desempeñan un papel vital en todo tipo de empresa. Siempre se optará por el mejor resultado posible, ya que, de lo contrario las consecuencias de no aprobar esta inspección se verían reflejadas en una suspensión productiva definitiva de los productos de un cliente determinado.

Durante la visita a la planta, se observaron los procesos productivos y administrativos; así mismo, se dialogó con los dueños y expusieron algunas de sus preocupaciones, específicamente en el área administrativa relacionada al desarrollo del personal, lo que comprende la capacitación de los colaboradores ante los procesos de auditorías externas.

Analizando nuevamente el contenido expuesto en la Tabla 1, se establece que la industria de la confección es muy demandante, debido a que tiene una alta contribución productiva. Además, se considera que las empresas de este sector no sólo necesitan cumplir con las regulaciones gubernamentales y operacionales que les permiten ejecutar correctamente sus actividades, sin retrasos o interrupciones, sino que también deben de velar por el desarrollo de su personal, lo que dará pauta a que los mismos colaboradores se sientan satisfechos y sean más productivos en sus labores cotidianas. Uno de los factores que impulsan el desarrollo del personal son las capacitaciones, ya que contribuye al desenvolvimiento de actividades ligado al logro de los objetivos.

Frente a esta perspectiva, despierta la necesidad de desarrollar e implementar una herramienta guía para la empresa Ammelia's que incluya información pertinente sobre los apartados evaluados por los clientes, principalmente C&A, el cual para las auditorías toma en cuenta aspectos laborales, de seguridad e higiene y ambientales, con la finalidad de que se reduzcan las posibilidades de ocurrencia de errores durante una auditoría externa y sobre todo se obtengan buenos resultados en cada una de ellas, obteniendo una calificación no menor a B, siendo A el

objetivo de la empresa para que el vínculo cliente-proveedor siga subsistiendo como lo ha sido hasta el momento.

1.1 Objetivo General y Particulares de la Intervención

Elaborar un manual de capacitación para la preparación de Ammelia's S.A. de C.V. ante auditorías externas de aprobación.

Objetivos específicos:

- Identificar la importancia de la correcta documentación de los procesos de la empresa.
- Comparar los requerimientos de las empresas auditoras con los procesos de Ammelia's.
- Desarrollar un documento de *checklist* con los puntos demandados por los clientes.

Apartado 2. Sustento Teórico de la Intervención

Ante la globalización, la evolución y el cambio constante de un mundo desacelerado, uno de los factores importantes que las empresas deben considerar hoy en día, es la innovación no sólo del conocimiento, sino también de los procesos productivos, sociales, culturales, así como la adaptación e incorporación de los avances tecnológicos, pues se sabe que el crecimiento económico de las mismas depende de ello.

Las empresas requieren formular estrategias para enfrentarse a condiciones cambiantes del entorno económico y social, ya que demandan procesos de evaluación interna que les permita conocer la situación en la que se encuentran, pero sobre todo que logren detectar y superar los diversos problemas que se presentan dentro de la organización, permitiendo su permanencia, crecimiento y competencia.

Según Franklin (2007) “La auditoría administrativa es la revisión analítica, total o parcial, de una organización, con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (p. 11) . Su implementación se realiza a través de la aplicación de indicadores de gestión, con el objetivo de poder evaluar, en términos cualitativos y cuantitativos, el desempeño de una organización. El uso de dos tipos de indicadores señala que los aspectos cualitativos dan razón de ser a la organización, en tanto que los cuantitativos traducen en hechos el objeto de la empresa, lo que permite a la organización tener una visión global y completa, asociando su esencia con las acciones y el comportamiento con sus resultados.

Es por ello por lo que las auditorías juegan un rol sumamente importante para las empresas, ya que se consideran como una herramienta de análisis y evaluación, que implica proponer un procedimiento para el desarrollo de la misma, tomando en cuenta que con la ayuda de la auditoría, será posible crear juicios para que los dirigentes de la empresa, es decir, directivos o administradores, puedan conocer la situación real y en base a ello verifiquen la alineación de las diversas actividades y procesos, con los estándares y requisitos de los clientes; así mismo podrán establecer objetivos y estrategias de mejora continua para ir en búsqueda del crecimiento, la competencia y sobre todo la permanencia de la organización.

Más allá de orillarse hacia el enfoque del resultado de las auditorías administrativas, se recomienda que a su vez se tomen en cuenta aspectos de la gestión de la calidad, pues esta se aprecia como uno de los factores más importantes dentro de una organización, ya que genera satisfacción a los clientes, empleados, accionistas, además de que proporciona herramientas

prácticas para una administración y dirección íntegros. Crosby (como se citó en Hernández, Barrios y Martínez, 2018) enuncia que:

[...] la calidad es el cumplimiento de requerimientos, en donde el sistema es de prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento. Su aporte significativo es incluir la dimensión humana a la gestión de la calidad. (p.183)

Hoy en día, es imprescindible cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más riguroso, es por eso que se debe de buscar la mejora continua, la estandarización, el control de procesos y la confianza en que se cumplirán los requisitos del cliente. Asimismo, se debe de sincronizar con todos los departamentos de la empresa que cumplan con dichos estándares y definan los objetivos que le correspondan, buscando de la misma manera la satisfacción total del cliente y la implementación de un sistema de excelencia administrativa y operativa.

En los siguientes apartados se expondrán detalladamente elementos valiosos para entender de manera más precisa la finalidad de la estructuración del programa de capacitación ante auditorías de aprobación para la empresa Ammelia's.

2.1 Sistemas de Calidad

Una de las herramientas y conjunto de procedimientos que han ido en aumento con el paso de los años debido a las diversas necesidades y enfoques principalmente en el área corporativa y manufacturera han sido los sistemas de calidad. Según Cortés (2018):

Los Sistemas de Calidad son el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad. (p. 9)

Muchos son los objetivos que contienen los sistemas de gestión de la calidad, pero los principales son aquellos que permiten que la empresa englobe todas las actividades que se realicen dentro de la misma, a lo que se le conoce como la definición de su marco operativo. Por otro lado, se busca que se alcance el compromiso de todos los integrantes de la organización en cuanto a su puesto de trabajo y actividades, es decir, que se defina la composición y funciones de sus recursos, buscando por otro lado la participación y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de los integrantes de la misma, ya que no solo se busca la satisfacción al cliente, sino que también se debe

puntualizar la satisfacción de todos los eslabones que comprenden la cadena de suministro de la empresa, desde los elementos internos, como externos, pues la calidad es responsabilidad de todos.

Se presentan a continuación los medios más importantes implantados como conjuntos de actividades que determinan los sistemas de calidad mencionados por el autor citado anteriormente y que a su vez los expone como los tres enfoques relativos a la gestión de la calidad.

A. Control de la Calidad

Es la aplicación de técnicas y actividades tales como la especificación de un producto o servicio; diseñar el producto o servicio de manera que cumpla con las especificaciones; producir o instalar recursos que cumplan con las especificaciones, inspeccionar para cerciorarse del cumplimiento y hacer una revisión durante el uso del producto o servicio con la finalidad de que sirva como base para saber si el producto o servicio requiere de modificaciones, todo lo anterior con el objetivo de alcanzar, mantener y mejorar la calidad de un producto o de un servicio.

B. Aseguramiento de la Calidad

Consiste en poner en funcionamiento un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que serán necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto satisfaga los requisitos de calidad, tomando en cuenta las exigencias internas, es decir, por parte de los productos elaborados y también exigencias externas, consideradas a partir de lo que el cliente demanda. El aseguramiento de la calidad es en su mayoría controlado mediante auditorías.

C. Mejora de la Calidad

Dado que las necesidades y expectativas de los clientes cambian constantemente, las organizaciones deben de preocuparse por mejorar continuamente sus productos o servicios y esto es posible a través de la puesta en marcha de un sistema que impulse a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos de los clientes, a definir procesos que proporcionen productos aceptables por el mismo cliente y a mantener estos procesos bajo control, brindándoles una confianza absoluta tanto a la organización como a sus clientes en cuanto a la capacidad de suministrar productos que obedezcan continuamente los requisitos establecidos para que se mejore o se realce la satisfacción de los clientes.

2.2 Tipos de Certificación de Calidad

Una excelente manera de implementar un sistema de calidad en una empresa es mediante la puesta en práctica u obtención de una de las certificaciones de reconocimiento internacional llamada

ISO 9001, ya que esta busca la estandarización con calidad de todos los procesos dentro de la organización.

Para abordar la ISO 9001, es pertinente recordar qué es la ISO. La Oficina Internacional del Trabajo (como se cita en Lizarzaburu, 2016) define a la Organización Internacional de Normalización de la siguiente manera:

La ISO es una organización que agrupa institutos nacionales de normalización a fin de promover en todo el mundo la elaboración de normas relacionadas con productos y servicios en sectores e industrias particulares. La ISO no es una organización internacional pública; sus miembros no son delegaciones de gobiernos nacionales. Muchos de los institutos de normalización forman parte de la estructura gubernamental de sus países o se rigen por mandatos del gobierno. Otros pertenecen al sector privado y han sido establecidos mediante alianzas de asociaciones de la industria. (p. 38)

La norma ISO 9001 es usada cuando una organización necesita demostrar su capacidad de proveer periódicamente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente, así mismo se usa cuando se aspira lograr dicha satisfacción a través de la aplicación eficaz del sistema.

De acuerdo con Yañez (como se cita en Lizarzaburu, 2016), los beneficios que esta norma aporta a una organización pueden ser de naturaleza cualitativa y cuantitativa. Los cualitativos demuestran por ejemplo, que la empresa representará una mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece; que existe transparencia en su desarrollo de procesos; que aumenta su productividad y eficiencia y por lo tanto presenta una ventaja competitiva ante otras empresas del mismo sector. Por otro lado, los beneficios cuantitativos están relacionados con el efecto positivo en sus resultados financieros, tal como sería una reducción en costos.

2.3 Auditorías

Hoy en día todo tipo de organizaciones ya sean públicas o privadas, están expuestas a múltiples y diversos riesgos de su gestión, por lo cual es favorable contar con herramientas como lo son las auditorías para que de esta forma se pueda definir cuáles son sus fallas en cuanto a aspectos de eficiencia y eficacia tanto administrativa como económica.

Es decir, las auditorías encaminan a la dirección de una organización a efectuar una administración eficaz, mediante el descubrimiento de deficiencias y aspectos que son destinados a una mejora para optimizar la rentabilidad y el crecimiento económico, lo cual también permite que la empresa conozca su situación actual y real. Las auditorías también son conocidas con el término

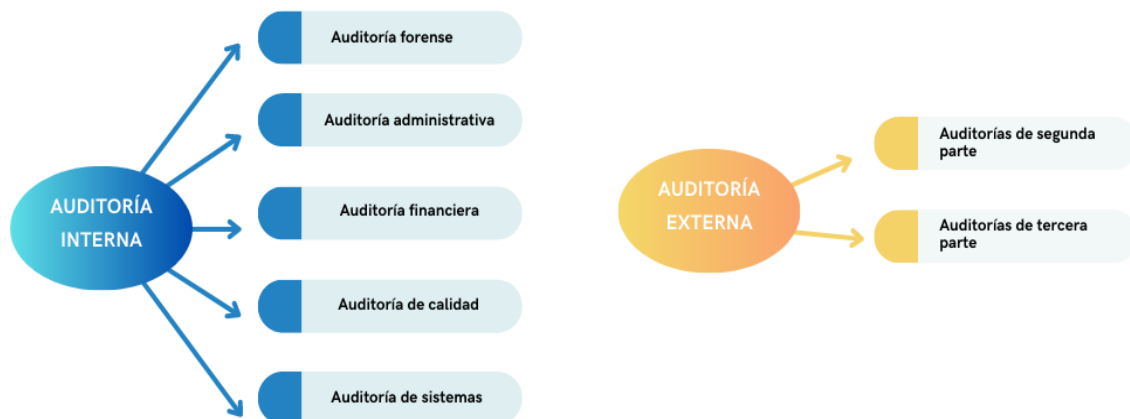
de “exámenes” o “revisiones” tanto sistémicas como profesionales de pruebas o evidencias que se implementan para facilitar una evaluación completa y detallada de una organización en la cual se podrá observar el desempeño de la misma con un enfoque de mejora de la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos. Una forma amplia y general para definir qué es una auditoría, podría ser la del “proceso sistemático encargado de controlar, verificar e inspeccionar una actividad concreta, con el fin de estimar, mediante el contraste de determinada información y documentos, el nivel con que los resultados de tal actividad se adecuan a criterios o normas preestablecidas” (Montaño, 2015, p. 7).

2.3.1 Tipos de Auditorías

El mundo de las auditorías es muy extenso y básicamente se puede aplicar en casi todos los ámbitos, desde lo más común como lo es el área contable y financiera, hasta lo más detallado y complejo que sería el ámbito forense. Según Montaño (2015) “Al abarcar la expresión “auditoría” un abanico tan amplio y ser utilizadas en diferentes ámbitos, es necesario delimitar con determinado nivel de exactitud los posibles campos de actuación” (p. 7). En la siguiente figura se observan los diferentes tipos de auditorías:

Figura 3

Tipos de auditorías



Nota. Fuente: Elaboración propia basada en Contifico, 2021.

El tipo de auditoría al cual se está haciendo referencia en este estudio es el de la auditoría administrativa, pues facilitará el desarrollo y puesta en marcha del proceso de mejora que se estará llevando a cabo en los próximos meses para apoyar a la empresa Ammelia’s con la finalidad de que se reduzcan las posibilidades de ocurrencia de errores durante las auditorías realizadas por sus

clientes. Además de que este tipo de auditoría permitirá dar seguimiento actualizado a la gestión de la empresa y ayudará a que sus procesos se fortalezcan y por ende sean más productivos y seguros.

2.3.2 Campo de Aplicación de una Auditoría

Una auditoría es aplicable a cualquier tipo de organización, ya que sin importar el estilo de administración, procesos o lineamientos que se sigan, son sujetos a una revisión. Según Paniagua (2016):

[...] La auditoría administrativa se puede aplicar principalmente a organizaciones privadas, públicas o sociales. Son aquellas que funcionan con capital de particulares y, por tanto, sus fines son principalmente lucrativos. En estas empresas la auditoría administrativa se realiza con el fin de hacer más eficientes sus procesos administrativos y operativos para incrementar sus utilidades. (p. 6)

A su vez, el mismo autor expone de la siguiente manera una situación en la cuál ameritaría llevar a cabo una auditoría en las empresas privadas:

[...] En la actualidad muchas empresas privadas buscan alguna certificación de calidad. Obtenerla implica auditar a toda la organización para garantizar, al órgano certificador, que se cumple con los indicadores dispuestos. Así la auditoría además de fortalecer y mejorar los procesos internos le da un valor añadido a su producto, lo que se traduce en la auditoría con mayor alcance y profundidad. (p.6)

2.4 Satisfacción del Cliente

Sin duda alguna, un factor importante dentro de la industria de la manufactura, es la satisfacción a los clientes, puesto que es una respuesta directamente relacionada a la calidad de las prendas confeccionadas por la empresa y con ello se pretende satisfacer, o aún mejor, superar las expectativas de los consumidores. Es importante conocer el grado de presencia de los factores relacionados a la satisfacción del cliente, y si el impacto de cada uno de estos en el desempeño es significativo, ya que hoy en día la percepción de la calidad es vista como una ventaja competitiva.

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) buscan manufacturar productos de calidad total para que se establezca una aceptación adecuada del producto y sobre todo la satisfacción de sus clientes. Sánchez (2018) establece que las BPM son un grupo de reglas que se implementan dentro de las organizaciones para poder optimizar los procesos que se llevan a cabo para garantizar el funcionamiento de una empresa.

El mundo actual se ha caracterizado por la aplicación de los avances tecnológicos, innovación y alta competencia, por lo que el tema de la satisfacción del cliente adquiere especial relevancia para las organizaciones, ya que se puede aplicar como una estrategia para el logro de las metas de negocio. De acuerdo con Cruz, Blanco y Monge (2014):

La satisfacción del cliente, como una variable mediadora, se relaciona con elementos clave en la construcción de un modelo integral de satisfacción, en el que se logre: 1. Identificar la voz del cliente con todos sus elementos, requerimientos y criterios de éxito, y 2. Traducir tales elementos en aspectos cualitativos y cuantitativos para el control y optimización de los mismos en el proceso de manufactura de bienes y ofrecimiento de servicios. (p.128)

2.5 Control

Una de las cuestiones más importantes del proceso administrativo es el control. Según Fayol (como se cita en Mero-Vélez, 2018):

[...] la función básica de la administración es la de seleccionar objetivos apropiados y dirigir a la organización hacia su logro; por tanto implica definir la administración como un proceso que, como tal, requiere de la ejecución de una serie de funciones. Las actividades administrativas están compuestas por las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar; otros la denominan fases o etapas. (p. 90)

Es de gran relevancia mantener el control dentro de las organizaciones, ya que es la última etapa del proceso administrativo, por ende, los resultados obtenidos permiten cerrar el ciclo. Duque (2018) plantea que desde el inicio de la planeación se debe de mantener un control continuo, así como el monitoreo de cada uno de los objetivos, esto con la finalidad de poder replantear o modificar lo que se ha estado haciendo dentro de la organización. Resulta obvio que es un proceso complejo, pero permite comprobar cada uno de los aspectos anteriores e incluso implementar nuevos para garantizar la prosperidad de las organizaciones.

Dentro de la industria de la manufactura una de las variables más importantes es el manejo del control, ya que es de vital importancia en el desarrollo de las actividades operativas y administrativas de las empresas pertenecientes a la industria textil. El control tiene un rol relevante, puesto que va desde el diseño de la estrategia de una organización, así como su planificación, hasta la evaluación de su éxito.

Para las casas auditoras es importante garantizar a sus clientes que las empresas encargadas de la manufactura cuentan con el mejor desempeño posible, puesto que se convierten en eslabones primordiales para el desarrollo de cada una de las prendas pertenecientes a su línea de productos. Una vez dicho esto es importante resaltar que en la mayoría de los procesos de auditorías se evalúan tres grandes rubros, que aportan a que una empresa tenga una excelencia administrativa y operativa.

A. Aspecto Laboral

Sin duda alguna, uno de los rubros más importantes es el de las condiciones laborales, por lo que la administración de las compensaciones y la producción son un proceso clave para las empresas en el sector industrial. Juárez (2014) plantea que lo relativo a los sueldos, incentivos y prestaciones deben de ser respaldados por un conjunto de herramientas que permitan su análisis para así tomar las mejores decisiones para la empresa e implementando las opciones más eficaces.

De igual manera, lo referente al proceso productivo debe de tener un control riguroso para asegurar la verificación y el uso efectivo de los recursos. De acuerdo con Aguilera, Hernández y Colin (2014):

[...] para los gestores es vital que la gestión del capital intelectual y el control administrativo de los procesos productivos generen en el cliente mayor confiabilidad y credibilidad en los productos que utilizará en sus particulares necesidades y esto, posteriormente, permitirá que este tipo de empresas tenga una importante ventaja competitiva. (p. 1)

Durante la entrevista, los dueños comentan que para C&A este es uno de los rubros más importantes porque se involucra con los colaboradores y, por ende, con el proceso productivo de las prendas. Por lo que la importancia recae en que se debe apegar a la normatividad nacional. En este ámbito los auditores se encargan de evaluar algunos aspectos como:

- Políticas y procesos de contratación.
- Pago de Aguinaldo del último año.
- Listado de maquinaria y equipo.
- Registros de producción diaria.
- Políticas de prevención de riesgos psicosociales.

B. Aspecto Ambiental

Resulta de gran importancia conocer la problemática ambiental actual. Según Rodríguez - Córdoba (2016):

[...] aún no se ha logrado alcanzar el equilibrio necesario entre el desarrollo económico y la explotación racional de los ecosistemas donde se encuentran los recursos naturales. Los impactos ambientales producidos afectan al medio ambiente e inciden en el desarrollo socioeconómico, en especial en los países en vías de desarrollo, ya que sus economías de exportación dependen de las materias primas, debido a las limitaciones en el desarrollo tecnológico, que no permite su procesamiento como productos terminados. Es por ello indispensable la aplicación de la gestión ambiental organizacional que permita planificar y administrar el uso racional de los recursos dentro de las organizaciones. (p. 2)

Para todas las empresas, en las distintas industrias, es necesario que puedan garantizar que se está haciendo buen uso de los recursos, así como de que cumplen con las normativas impuestas por el Estado. Lo anterior con la finalidad de garantizar un impacto ambiental *ad hoc* al sector en el que se desenvuelve la unidad económica. En el caso específico de Ammelia's algunos de los puntos a evaluar son:

- Licencia de Funcionamiento expedida por SEMARNAT.
- Plan de manejo de residuos.
- Programa de contingencias en caso de derrames, fugas o accidentes relacionados con el manejo de residuos biológicos, infecciosos, de acuerdo con la NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002.
- Estudio de ruido perimetral.

C. Aspecto Seguridad e Higiene

Las condiciones laborales en las cuales los trabajadores desempeñan sus actividades influyen directamente en sus resultados y rendimiento. Rivero y Olivet (2014) comentan que las condiciones laborales repercuten de manera directa en los colaboradores, ya que se trata de condiciones de salud física, psicológica y emocional. Por ello las empresas mantienen en su radar los factores que puedan ocasionar fenómenos o inconsistencias en alguna de estas condiciones, esto es supervisado por los sistemas de higiene y seguridad laboral.

Es entendible que como todo sistema, la higiene y seguridad laboral requiere una evaluación y control periódico para verificar su correcto funcionamiento, es por ello que la auditoría en este rubro tenga como objetivo crear conciencia de prevención, disminuir los riesgos de accidentes y enfermedades laborales, para lograr así que la organización mantenga altos índices de eficiencia y eficacia. Algunos puntos a evaluar en auditoría son:

- Integración de la Comisión de Seguridad e Higiene de acuerdo con la NOM-019-STPS-2011.
- Programa Interno de Protección Civil.
- Integración de la Brigada de Primeros Auxilios, así como sus pruebas de entrenamiento.
- Registro de revisión mensual de los extintores.
- Programa anual de revisión a las instalaciones eléctricas.
- Programa de mantenimiento de maquinaria y bitácoras de mantenimiento preventivo y correctivo.

2.6 Capacitación

Las empresas que preparan a sus colaboradores para desempeñar de la mejor manera sus actividades son aquellas que destacan por su productividad y ambiente laboral, debido a que los eslabones más pequeños e individuales aportan a la meta global. Según Obando (2020):

[...] La capacitación significa la preparación de la persona en el cargo. Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. (p. 168)

Identificar el tipo de capacitación laboral que se debe de implementar en una organización es de vital importancia para poder asegurar el cumplimiento de los objetivos, ya que el origen de la necesidad determinará el contenido del programa de capacitación, así como la planeación y ejecución. Existen algunos tipos de capacitación, según Diazgranados (2021), “Algunas clases de capacitación son según el cargo (conocimientos básicos), según la experiencia del empleado (conocimiento proactivo) y capacitación operativa” (p. 6)

Apartado 3. Métodos e Instrumentos de Recolección de la Información

Es de gran importancia que las fuentes de información en un proceso de investigación sean las más adecuadas, dado que los resultados deben de tener la certeza suficiente para que se comience desde un punto base que permita el análisis completo de la situación y la correcta toma de decisiones dentro del campo de estudio.

En esta sección se presentará la metodología aplicada, así como las herramientas e instrumentos implementados para garantizar el objetivo perseguido en el presente documento, mismo que es elaborar un manual de capacitación para la preparación de Ammelia's ante auditorías externas de aprobación. Para obtener la información necesaria para llevar a cabo esta investigación se utilizarán las siguientes herramientas:

- A. Entrevista con el personal seleccionado.
- B. Observación de las instalaciones de la empresa.

Es de gran importancia conocer el concepto de entrevista, dado que es el instrumento central de la investigación. Según Lopezosa (2020):

La entrevista es un instrumento de gran eficacia para desarrollar investigaciones cualitativas y tiene como función principal recabar datos que después podremos aplicar a nuestros estudios. Se trata de una técnica que se caracteriza por tratarse de una conversación más o menos dirigida (dependiente del tipo de entrevista) entre el investigador (emisor) y el sujeto de estudio (receptor) con un fin siempre bien determinado y enfocado a la resolución de los objetivos y preguntas de investigación de trabajos. (p. 4)

En cuanto a la población entrevistada se determinaron dos personalidades vitales; siendo la primera el dueño y director general de Ammelia's dado que su amplio conocimiento en el negocio podría proporcionar pequeños *insights* que a su vez darían apertura a la detección de los puntos dolorosos para la empresa, así como para conocer el contexto general actual de la industria de la manufactura textil; en cuanto a la segunda persona, se determinó conversar con el auxiliar administrativo, ya que es el encargado de coordinar toda la documentación y determinar el cumplimiento de cada uno de los puntos de la lista proporcionada por los clientes.

Para este trabajo se contempló una metodología de tipo descriptiva, ya que la finalidad de dicha investigación recae en llevar a cabo un diagnóstico inicial. Según Cerda (como se citó en Bernal, 2010), "Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los

ojos de los demás” (p. 113). En ese sentido, se hace énfasis en poder señalar las situaciones o fenómenos que Ammelia’s experimenta al momento de pasar por un proceso de auditoría externa.

Una vez determinado esto, se puede decir que el objetivo principal de la investigación consiste en identificar y entender las diversas situaciones, positivas o negativas, en las que se incurren durante los procesos de auditorías.

Para recabar la información pertinente, el procedimiento de recolección de datos comenzará con una entrevista al dueño de Ammelia’s con la finalidad de conocer a fondo el proceso operativo dentro de la organización, así como entender el contexto e importancia de las auditorías.

En el Anexo 1, se encuentra una lista de preguntas iniciales, mismas que respaldan el tipo de entrevista realizada, semiestructurada. Una entrevista semiestructurada, de acuerdo con Bernal (2010), “Es una entrevista con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como en el orden y los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida” (p. 257). Esta entrevista hace más enriquecedora la obtención de datos para la investigación.

Al contar con una visión inicial se procedió a realizar la segunda entrevista con el auxiliar administrativo, ya que es la persona encargada de preparar toda la documentación necesaria para el día de la auditoría, así como para identificar dentro de las instalaciones que aspectos Ammelia’s necesita mejorar o faltan por establecerse. En el Anexo 2, se adjuntan las preguntas pertinentes para esta entrevista.

Una vez terminadas ambas entrevistas, se procedió con un proceso de observación para conocer las instalaciones de la empresa y el funcionamiento operacional en un día común de trabajo. Lo anterior con la finalidad, de poder determinar cuáles son los rubros en donde hay mayor sensibilidad en las evaluaciones y cuales son los puntos débiles, es decir, en los que no se aprueban tan fácilmente dada la meticulosidad de los auditores encargados de la evaluación. En el Anexo 3 se encuentra la guía de observación.

Apartado 4. Análisis e Interpretación de la Información

La organización actualmente está conformada por 110 colaboradores, desde administrativos hasta operadores de maquinaria, además de que cada área productiva cuenta con un encargado para garantizar la funcionalidad de los equipos y alcanzar las metas productivas.

Ammelia's se ha posicionado gracias a la calidad en su forma de trabajo, por lo que los clientes, actuales y potenciales llegan por recomendaciones. Esto ha ayudado a la organización a segmentar la nave industrial en dos grandes áreas, corte & costura y ensamble. Las prendas a grandes rasgos se diseñan, se tienden y cortan para asignarles un folio de planchado, coser y ensamblar, esto con el objetivo de cumplir con el lote de producción dependiendo de las necesidades del cliente.

Conocer el valor de cada una de las actividades desarrolladas dentro de la empresa es de suma importancia, puesto que los clientes contratan casas auditoras encargadas de evaluar distintos aspectos de diferentes ramas para garantizar que todas las prendas producidas tengan la mejor calidad y, que de igual forma, la empresa que pertenece a su cadena de valor, en este caso Ammelia's, sea reconocida como una organización cumplida.

Con la finalidad de comprender la preocupación tanto de los dueños, como de los colaboradores, al momento de ser partícipes de un proceso de auditoría externa, se realizó una entrevista con los dueños para conocer puntos relevantes que servirán como sustento de esta investigación y en el desarrollo del programa de capacitación anteriormente mencionado, siendo los siguientes puntos detectados:

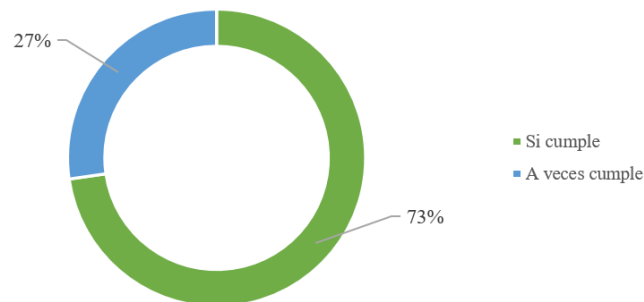
- Concientizar a los colaboradores acerca del uso del registro de producción diaria.
- Disponer de los expedientes completos y actualizados de todos los colaboradores.
- Documentar y almacenar en carpetas específicas todos los documentos que dispone la empresa para tener una mayor organización y preparación de documentos.
- Falta de preparación del personal con información puntual días previos a la auditoría para evitar nerviosismo por parte de los mismos durante la realización de la auditoría.
- Actualizar los permisos y/o pagos de derechos para asegurar el funcionamiento legal de las actividades de la empresa.

Asimismo, fue enriquecedor el análisis que se obtuvo de la visita realizada en el mes de marzo, ya que la guía de observación permitió detectar algunas áreas de mejora. En la Figura 4, se

visualizan los resultados obtenidos del proceso anteriormente mencionado, el 73% de los criterios son aplicados dentro de las instalaciones, mientras que el 27% restante son aquellos que algunas veces se cumplen o que pueden ser desarrollados de forma más completa y beneficiosa para todos en la empresa.

Figura 4

Representación porcentual de los resultados de observación



Nota. La gráfica muestra los porcentajes obtenidos y que dan hincapié a la fundamentación de la propuesta para la organización. Fuente: Elaboración propia basada en resultados de observación 2023.

Siendo los siguientes puntos los más relevantes:

- La actualización de la señalética, con el objetivo de homogeneizar la simbología y que se visualice de forma clara y objetiva.
- Establecer un diagrama para el procedimiento correcto sobre emergencias, con la finalidad de dar a conocer a los empleados administrativos y productivos sobre la reacción adecuada ante eventualidades.
- Brindarles fichas de producción con un diseño específico para cada área productiva.

Hoy en día, el control de los sistemas y las funciones en una empresa son indispensables para comprobar si se desarrollan los bienes con la calidad adecuada, así como para saber si las buenas prácticas se están llevando a cabo con excelencia. Es por ello, que en primera instancia se tomó la decisión de detectar las preocupaciones y/o necesidades que presenta la empresa para posteriormente poder definir el plan de acción que se pondrá en práctica.

Gracias a los instrumentos de recolección de datos se identificó que la empresa necesita principalmente una estructura de documentación completa que incluya todos los formatos y

requisitos que las casas auditoras demandan en las revisiones para facilitar su presentación, y que por otra parte se pueda asegurar cierta tranquilidad y certeza de que estos procesos se cumplan de la manera más precisa y adecuada.

Conclusiones y Recomendaciones

La capacitación es un proceso organizacional que marca el camino para incrementar la productividad de los individuos y optimizar la funcionalidad de la organización, por lo que la propuesta de mejora que se determinó para Ammelia's fue la estructuración de un manual de capacitación ante auditorías externas de aprobación, con la finalidad de combatir la preocupación principal que recae en la preparación de los colaboradores de la empresa.

A partir de las experiencias con las auditorías en los años anteriores, se comprendió que efectivamente son un proceso estricto y meticuloso, para el cual se debe de estar sumamente preparado, sobre todo si se quiere no solamente destacar en el mercado, sino también permanecer en él, ya que la calificación de la auditoría determinará la posibilidad de la empresa para ser acreedora a diversos proyectos productivos.

Asimismo, se entendió la preocupación específica que causa la preparación de una auditoría de aprobación, no solo porque es un proceso donde se deben de tener listos documentos puntuales, si no que también se debe estructurar una buena preparación que dé como resultado una calificación sobresaliente ante la evaluación, que refleje la calidad de los procesos productivos, y por ende, de sus productos.

Analizando los puntos relevantes mencionados del análisis de la información, se percibió que la mayoría de veces (73%) Ammelia's cumple con los documentos o especificaciones demandados por las empresas auditoras y el 27% de las ocasiones cumple a veces, sin embargo, no por el hecho de que no cuenten con lo solicitado si no que se requiere de actualizaciones. Lo anterior indica que la organización tiene áreas de mejora y representa una buena oportunidad para Ammelia's. Resulta lógico mencionar que las empresas siempre buscan alcanzar la excelencia operacional y administrativa, por lo que sus formatos, procedimientos y representaciones de la producción deben de cumplir con los requerimientos de las casas auditoras.

Con la finalidad de garantizar buenas calificaciones en las auditorías y de incrementar el espectro de fortaleza percibido por los clientes, el manual debe contener los puntos identificados como más significativos para que su manejo sea impecable dentro de lo laboral, seguridad e higiene y ambiental.

Por otro lado, el desarrollo de esta investigación nos sirvió para conocer la importancia que tienen las auditorías para las empresas, pues si bien es un proceso estricto y minucioso resulta indispensable en cada área y proceso de los departamentos, ya que todo proceso busca su correcta

aplicación y con la mínima variabilidad, pues esto se presta como generador de impactos económicos, de calidad y de tiempo, por mencionar algunos. Además, de que las organizaciones son sometidas a esta clase de evaluaciones para continuar con la relación cliente-proveedor.

Finalmente, recomendamos ampliamente a la empresa hacer uso del manual de capacitación desarrollado propiamente para fines de este proyecto, pues permitirá principalmente tener una correcta documentación de los requisitos y especificaciones que demandan las empresas auditoras de los clientes de Ammelia's, así como su fácil acceso a dicha documentación.

Referencias

- Aguilera H., L., Hernández C., O., & Colin S., M. (2014, mayo). *LA RELACIÓN ENTRE EL CAPITAL INTELECTUAL Y LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN EN LA PYME MANUFACTURERA*. Cuadernos del Cimbage.
<https://ojs.econ.uba.ar/index.php/CIMBAGE/article/view/637/1165>
- Bernal T., C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). PEARSON EDUCACIÓN.
- Castillo, I. (2020). *La industria del vestido en Tehuacán, Puebla. De la crisis a la reestructuración postmaquila*. Universidad Nacional Autónoma de México.
<http://ru.iiec.unam.mx/5180/1/1-078-Castillo.pdf%20es%20mi%20cita%20de%20la%20cita%20como%20se%20cita%20eso?>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)* (1ra ed., Vol. 1). ICB.
- Cruz Á., J. G., Blanco J., M., & Monge P., C. (2014, mayo 20). *Aproximación Teórica para el Diseño de un Modelo Integral de Satisfacción de Cliente | Ingeniare*. Revistas Universidad Libre. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/ingeniare/article/view/596/460>
- DiazGranados, F. (2021). *El proceso de capacitación y su impacto organizacional*. RI UMNG Principal. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/38396>
- Duque, O. Y. (2018). *Procesos Administrativos*. AREANDINA. Fundación Universitaria del Ándina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>
- Franklin F., E. B. (2019). *Introducción a la Administración: evolución, aplicaciones y tendencias*. CENGAGE.
- Gobierno de México. (2015). *Industria textil. Situación Macroeconómica*. Gobierno de México.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/121184/Sector_Industria_Textil.pdf
- Gobierno de México. (2022). *Industrias Manufactureras*. Gobierno de México.
<https://datamexico.org/es/profile/industry/manufacturing?companySize1=3>

- Gracia-Hernández, M. (2013, abril). Competencia entre México y China en el interior del mercado de Estados Unidos. *SciELO México*, 13(41).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212013000100003
- Hernández P., H. G., Barrios P., I., & Martínez S., D. (2018, abril 5). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Dialnet. Retrieved marzo 24, 2023, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- INEGI. (2020, marzo). *Colección de estudios sectoriales y regionales. Conociendo la Industria Textil y de la Confección. 2020*. Inegi.
https://www.inegi.org.mx/contenido/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825195649.pdf
- Juárez H., J. O., & Carillo C., E. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Grupo Editorial Patria.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=i_HhBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=prestaciones+en+empresas&ots=g4M2LspaFm&sig=Sbhl8km1h4pzb9FSNksXrWp-rZs#v=onepage&q=prestaciones%20en%20empresas&f=false
- Lopezsoza, C. (2020, mayo 1). *Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz*. e-Repository UPF.
https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44605/Lopezsoza_Methodos_08.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Melo I., B. (2017). *Auditoría Administrativa* (Primera edición ed.). Fondo editorial Areandino.
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1260/Auditoria%20Administrativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mero - Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC*, 3(8), 89. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>

- Obando C., M. P. (2020). CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y PRODUCTIVIDAD: UNA REVISIÓN LITERARIA. *ECA Sinergia*, 11(2), 168.
- OCDE. (2019). *Abordar la informalidad, orientar y coordinar mejor las políticas PYME es esencial para el crecimiento de las pequeñas empresas en América Latina, según un informe de la OCDE-CAF*.
<https://www.oecd.org/latin-america/PYME-Indice-de-Politicasy-LAC-2019-comunicado-de-prensa.pdf>
- Rivero, E., & Olivet S., D. (2014, enero). *Programa de auditoría de recursos humanos dirigida a la evaluación del sistema de higiene y seguridad laboral en empresas de mercadeo de alimentos (caso MERCABAR)*. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577531>
- Rodríguez-Córdova, R. G. (2016, enero 29). *Fundamentos básicos para la ejecución de la auditoría ambiental*. Redalyc. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577002.pdf>
- Sánchez V., V. L. (2018, mayo 2). *Las buenas prácticas de manufactura*. PRO-SCIENCES.
https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:tmkyuEjgKEgJ:scholar.google.com/+satisfacci%C3%B3n+al+cliente+en+la+industria+de+la+manufactura&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2013&as_yhi=2023

Anexos

Anexo 1. Guía de entrevista al dueño

***Presentación y rapport**

El objetivo de esta entrevista es conocer el proceso productivo de la empresa y cómo es que se preparan para los días de auditorías, así como la percepción que se puede percibir del personal

1. Nos puedes comentar cuál es el proceso de confección de una prenda
2. ¿Cuánto tiempo lleva desenvolviéndose en la industria de la manufactura?
3. ¿En qué consiste una auditoría para Ammelia's?
4. ¿Todos sus clientes los han evaluado con una auditoría?
5. ¿Para qué tipo de auditorías se han preparado?
6. ¿Todas las auditorías son iguales?
7. ¿Implementan alguna herramienta para apoyarse en el periodo de preparación de auditoría?
8. ¿Cuentan con un documento guía para hacer más fácil el proceso de preparación para la auditoría enfocado al personal administrativo?
9. ¿Cuentan con un documento guía para hacer más fácil el proceso de preparación para la auditoría enfocado al personal productivo?
10. ¿Cuáles son los puntos de evaluación en los que les ha costado más trabajo sacar una buena ponderación?
11. ¿Cuáles son los puntos de evaluación en los que han tenido mejor ponderación?
12. ¿Hay un cambio en el ambiente laboral en cuanto el personal sabe que es periodo de auditoría?

Anexo 2. Guía de entrevista al auxiliar administrativo

***Presentación y rapport**

1. ¿En qué consiste una auditoría para Ammelia's?
2. ¿Cómo se comienza con el proceso de preparación para el periodo de auditorías?
3. ¿Para qué tipo de auditorías se han preparado?
4. ¿Todas las auditorías son iguales?
5. ¿Implementan alguna herramienta para apoyarse en el periodo de preparación de auditoría?
6. ¿Cuentan con un documento guía para hacer más fácil el proceso de preparación para la auditoría enfocado al personal administrativo?
7. ¿Cuentan con un documento guía para hacer más fácil el proceso de preparación para la auditoría enfocado al personal productivo?
8. ¿Cuáles son los puntos de evaluación en los que les ha costado más trabajo sacar una buena ponderación?
9. ¿Cuáles son los puntos de evaluación en los que han tenido mejor ponderación?
10. ¿Hay un cambio en el ambiente laboral en cuanto el personal sabe que es periodo de auditoría?

Anexo 3. Guía de observación

FICHA DE OBSERVACIÓN				
Objetivo: Ejemplificar los rubros evaluados en auditoría para la identificación de los puntos comparativos de la situación actual con la deseada.				
Nombre del observador:				Fecha:
Criterios	Escala			Observaciones
	Si cumple	A veces cumple	No cumple	
Instalaciones adecuadas para el desempeño de las actividades				
Señalética correcta para la entrada y salida de las instalaciones				
Fácil identificación de cada área productiva				
Simbología de peligro o cuidado para prevención de accidentes				
Áreas de residuos y desechos				
Puntos de evacuación y salidas de emergencia				
Flujo del proceso productivo orgánico				
Limpieza de las instalaciones				
Distancia cordial entre espacios de trabajo				
Temperatura y flujo de aire adecuado				
Personal con buen desenvolvimiento				

Resumen Ejecutivo a la Empresa

Hoy en día tanto la innovación del conocimiento, de los procesos productivos, sociales y culturales, así como la adaptación e incorporación de los avances tecnológicos en una empresa son factores importantes, sobre todo en un mundo tan globalizado y desacelerado como en el que nos encontramos actualmente. Es por eso que las empresas necesitan formular estrategias con la finalidad de enfrentarse a entornos cambiantes y a las exigencias de los clientes con la finalidad de garantizar su desempeño y permanencia en la industria en la que se desarrollan.

El presente trabajo consta de una investigación basada en la capacitación de Ammelia's ante auditorías y en la importancia de la correcta documentación de los procesos de la empresa con la finalidad de que los colaboradores cuenten con la información adecuada para obtener resultados favorables.

La capacitación es un proceso organizacional que marca el camino para incrementar la productividad de los individuos y optimizar la funcionalidad de la organización, por lo que el objetivo general del proyecto fue elaborar un manual de capacitación para la preparación de Ammelia's S.A. de C.V. ante auditorías externas de aprobación con el propósito de enfrentar la preocupación que reincide en la preparación de los colaboradores de la empresa.

El tipo de investigación que se usó fue la cualitativa, aplicando la metodología de tipo descriptiva y directa, la cual consistió en una visita a las instalaciones de la empresa para conocer principalmente sus procesos administrativos y productivos y asimismo se realizó una entrevista dirigida al dueño y al auxiliar administrativo. Se eligieron a ambas personas pues el dueño al ser a su vez el director general de Ammelia's nos compartió información que sirvió como sustento para la detección de los puntos dolorosos de la empresa y también expresó el contexto y la importancia de una auditoría, y el auxiliar administrativo al ser el encargado de coordinar toda la documentación y determinar el cumplimiento de las auditorías nos explicó los puntos que la empresa auditora evalúa usualmente.

Los resultados obtenidos por ambos instrumentos de investigación, tanto por la entrevista como por la observación, permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

- La industria de la manufactura textil es una de las más importantes a nivel nacional y estatal.
- Ammelia's es una empresa con reconocimiento en cuanto a su calidad.

- Los procesos de auditoría a los que se somete la empresa son complejos y sumamente estructurados, por lo que el error más pequeño genera un impacto para el desempeño global de la calificación.
- El contenido a evaluar en las auditorías no siempre es el mismo, sin embargo, hay distintos aspectos que se evalúan de manera similar, por lo que puede existir una estructuración aterrizada de los contenidos sujetos a auditoría.
- La empresa no cuenta con un documento guía para la preparación de los colaboradores administrativos y operativos, en cuanto a la presentación de la documentación o de la interacción con el personal de las casas auditoras.
- Las instalaciones de la empresa tienen un buen nivel de cumplimiento, sin embargo, algunos criterios evaluados requieren de mantenimientos o mejoras.

Partiendo de estos resultados se desarrolló un manual de capacitación para que la organización disponga de un instrumento estructurado que funcione de guía para preparar la documentación e información requerida en las auditorías. Si bien cada proceso de evaluación es diferente, el manual intenta estandarizar el contenido de los rubros sometidos a auditar, esto al proporcionar las formas de acción más adecuadas para la organización en materia laboral, de seguridad e higiene y ambientales.

Dentro de los resultados, se identificó la existencia de un nivel de preocupación, normal y entendible, de los colaboradores del área productiva, ya que al momento de ser sometidos a las entrevistas la interacción con el evaluador tensa el ambiente. Además, dicho ambiente no solo influye al personal productivo, los colaboradores administrativos tienen que ir supervisando el flujo de la auditoría, por lo que la fatiga es continua y la meticulosidad de evaluación permea por todos los sentidos.

Al analizar todos los hallazgos, se llegó a la conclusión de que el manual proporcionará un plan de acción para la organización y que al implementarlo de manera continua en sus procesos de reporte y de mantenimiento, influyen en el proceso de preparación para auditoría y por ende en la calificación que los evaluadores asignen. Esta herramienta incentiva a mejorar el desarrollo organizacional, así como enseñar cómo se deben preparar todas las variables sujetas a evaluación y lograr así una mejor funcionalidad y aspirar la eficiencia y eficacia.



CONFECCIONES

AMMELIAS



Ammelia's S.A. de C.V.

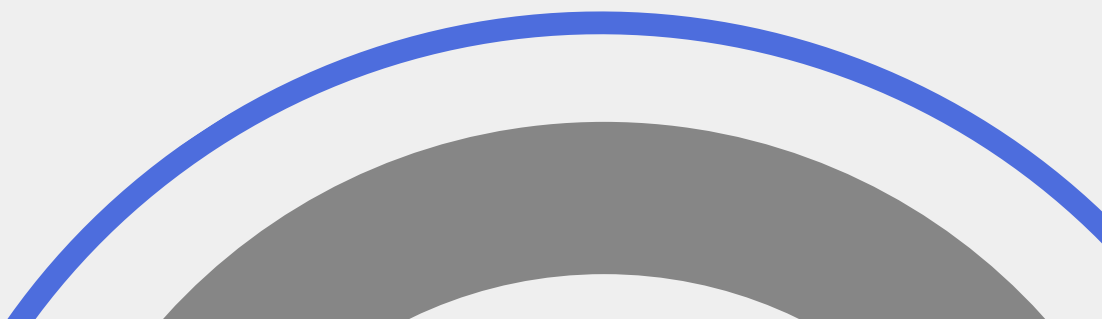
Manual de capacitación

ante auditorías de aprobación



Tabla de contenidos

Introducción	01
Misión & Visión	02
Filosofía de Calidad	03
Principios de Preparación	04
Objetivo y Justificación	05
Alcances de la auditoría	06
Aspecto laboral	07
Aspecto de seguridad e higiene	11
Aspecto ambiental	15





Introducción

El propósito del presente manual es proporcionar procedimientos y guías de trabajo para la ejecución de la auditoría a efecto de que se ajuste a métodos objetivos y sistemáticos que ayuden a mejorar las prácticas en la evaluación de la suficiencia, la eficacia, la eficiencia y la efectividad del control interno; así como facilitar las tareas del equipo de auditores.

Se describen los procedimientos y/o lineamientos que debe seguir el personal administrativo para llevar a cabo su trabajo ante auditoría; con el presente manual se pretende que el mismo sea un mecanismo de capacitación para el personal que sea incorporado al departamento, a fin de que se comprenda con mayor facilidad y claridad el trabajo a ejecutar.

Nota

Las casas auditoras notifican a la empresa una a tres semanas de anticipación que estará sujeta a una auditoría.

Las auditorías suelen ser extensas, pero el tamaño de la empresa determina la duración. Ammelia's al ser una empresa mediana la duración de auditorías es de 1 día.

Visión & Misión



Visión

Ser la empresa líder en la fabricación de prendas de vestir que se distinga en la República Mexicana por su calidad, confiabilidad e innovación de productos, satisfaciendo de esta forma las expectativas de nuestros clientes.

Misión

Ofrecer las mejores soluciones y servicios integrales de manufactura nacional, operando bajo los principios de excelencia y mejora continua para generar valor a nuestros clientes, colaboradores y socios del negocio.

Filosofía

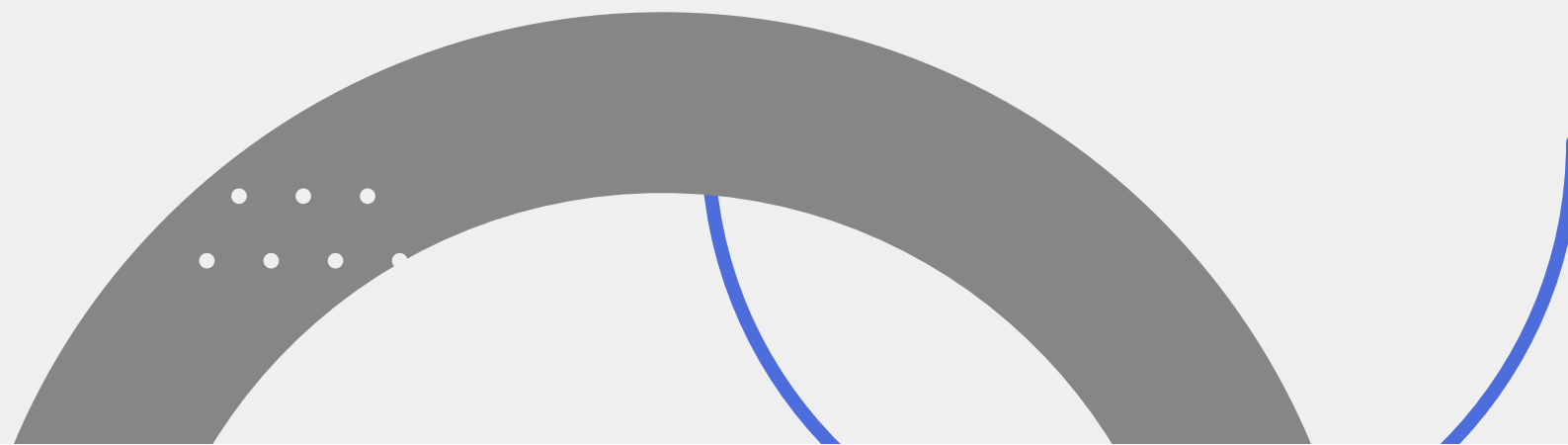
de calidad

Constantemente buscamos la satisfacción plena de nuestros clientes al ofrecer excelencia en nuestros productos, preocupándonos siempre por brindar un excelente servicio.

Nuestros colaboradores constituyen el elemento fundamental para el éxito de nuestra organización, por ello, estamos convencidos de nuestra responsabilidad para apoyarlos como individuos en su desarrollo y bienestar integral.

Nuestros proveedores representan un recurso sustancial para la operación de nuestro negocio, por lo tanto, cumplimos nuestros compromisos y posteriores negociaciones, buscando siempre una relación mutua de beneficio y respeto, en donde las dos partes obtengan beneficios positivos.

Nos preocupamos por el medio ambiente al reciclar todas las mermas obtenidas al finalizar la producción requerida, también el uso de las bicicletas por parte de nuestros colaboradores forma parte de este propósito, estamos seguros de que nuestras acciones, trascenderán a las siguientes generaciones.





Las auditorías encaminan a la dirección de una organización a efectuar una administración eficaz, mediante el descubrimiento de deficiencias y aspectos que son destinados a una mejora para optimizar la rentabilidad y el crecimiento económico, lo cual también permite que la empresa conozca su situación actual y real.

También son conocidas con el término de “exámenes” o “revisiones” tanto sistémicas como profesionales de pruebas o evidencias que se implementan para facilitar una evaluación completa y detallada de una organización en la cual se podrá observar el desempeño de la misma con un enfoque de mejora de la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos.

Principios de preparación

Objetivo



El presente manual consta de una investigación basada en la capacitación de Ammelia's ante auditorías y en la importancia de la correcta documentación de los procesos de la empresa con la finalidad de ser una herramienta de consulta para los colaboradores administrativos y que cuenten con la información adecuada para obtener resultados favorables.

Justificación

El manual proporcionará un plan de acción para la organización y que al implementarlo de manera continua en sus procesos de reporte y de mantenimiento, influyen en el proceso de preparación para auditoría y por ende en la calificación que los evaluadores asignen.

Esta herramienta incentiva a mejorar el desarrollo organizacional, así como enseñar cómo se deben de preparar todos las variables sujetas a evaluación y lograr así una mejor funcionalidad y aspirar la eficiencia y eficacia.

Objetivo & justificación



Alcances de la auditoría

Comprende la intervención y análisis de las operaciones que se ejecutan en la organización, por medio de la evaluación de las siguientes áreas:

Laboral

Énfasis en la política de contratación, inventario de maquinaria & los registros de producción.

Seguridad e Higiene

Enfoque en recursos como el layout, brigadas de emergencia y formatos de como la bitácora de extintores.

Ambiental

Identificación de las necesidades críticas de control, en las que se detecten mayores índices de riesgos como el procedimiento para manejo de RP's.



Laboral



Es uno de los rubros más importantes porque las casas auditoras se involucran con los colaboradores y, por ende, con el proceso productivo de las prendas.

Por lo que la importancia recae en que se debe apegar a la normatividad nacional.

En este ámbito los auditores se encargan de evaluar algunos aspectos como:

- Políticas de contratación
- Inventario de maquinaria
- Registros de producción



Política &

procesos de contratación

La política de contratación para CONFECCIONES AMMELIAS SA DE CV será el siguiente:


- La persona a contratar debe cumplir con el perfil de cargo establecido para la vacante.
- Antes de iniciar con el proceso de reclutamiento, la empresa analizará la posibilidad de realizar alguna promoción o rotación interna acorde a la vacante establecida.
- No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con el proceso de selección.
- Para los efectos de las leyes laborales (art. 22 de la Ley Federal del trabajo), se considerarán mayores de edad y se encuentran facultados a contratar libremente la prestación de sus servicios, los mayores de dieciocho años, por lo cual no forma parte de las políticas de la empresa la contratación de menores de edad.
- Antes de que se ingrese al personal, deberán entregar los siguientes documentos: acta de nacimiento, curp, comprobante de domicilio, identificación con fotografía (INE, pasaporte, licencia, credencial de biblioteca, credencial escolar, o cualquier documento oficial con fotografía)
- No se contratará al personal, si no contamos con los requisitos arriba mencionados.
- Se procederá a hacer la inducción al trabajador, en la que se hablará a grandes rasgos de: la historia de la empresa, salarios y beneficios, seguridad e higiene, políticas de la empresa, se elaborará el contrato correspondiente y se procederá a dar un recorrido por las instalaciones.



El inventario aclara la cantidad y el estado de los bienes y anticipa necesidades de cambios, reposición o nuevas compras. Permite identificar bienes sustraídos o perdidos y tomar acción.

Formato de inventario de maquinaria:

Inventario de maquinaria

Inventario de Máquinas					
ACTUALIZACIÓN		2023			
N°	Maquina	Marca	Modelo	No de Serie	NUMERO
1	OVER LOK	Yamato	CZ6500-4ADF	No. Motor 057720	AMM 1
2	OVER LOK	Yamato	AZG10-G-C6DF-51	SP13170	AMM 2
3	OVER LOK	Yamato	CZ-6600-C6DA-31	TP60547	AMM 3
4	OVER LOK	YAMATO	CZ-6600-C6DA-31	TP55030	AMM 4
5	Doble Aguja	Brother	LT2-B842	J1460268	AMM 5
6	Doble Aguja	Brother	T-8420C-005	F5203775	AMM 6
7	Doble Aguja	BROTHER	LT2-B842-5	J12268	AMM 7
8	Doble Aguja	Brother	TN875A-005	M3184629	AMM 8
9	Doble Aguja	Brother	LT2-B842	JN525310	AMM 9
10	Sencilla	BROTHER	S1000A-3	A5X12121	AMM 10
11	Sencilla	Brother	SL-1110-3	A0669115	AMM 11
12	Sencilla	Brother	DB2-B755-3A	B7077611	AMM 12
13	Sencilla	BROTHER	S1000A-5	A5569622	AMM 13
1	FUSIONADORA	HASHIMA	CE HP-450MS	49114	AMM 1F
1	PLANCHA	SILVER STAR	ES-300	120434	AMM 1P
2	PLANCHA	SILVER STAR	ES-300	137046	AMM 2P
3	PLANCHA	SILVER STAR	ES-300	145313	AMM 3P
4	PLANCHA	HERCULES	ES-300	1301662	AMM 4P
1	MAQUINA DE VIVOS	BROTHER	BAS-606-A	C9548607	AMM 14
2	PRESILLADORA	BROTHER	KE-430F-0K	B3240178	AMM 15
3	PRESILLADORA	BROTHER	KE-430F-0K	B3240149	AMM 16
4	MAQUINA JAM	BROTHER	TC-129F	1723	AMM 17
5	OVER LOCK	Yamato	Z610-C5DA	H24410	AMM 18
6	OVER LOCK	YAMATO	CZ-6600-C6DA-31	TP51158	AMM 19
7	OVER LOCK	YAMATO	CZ-6500-A4DF-1	TP57468	AMM 20
8	OVER LOCK	YAMATO	CZ6600C6DA-31	J1648	AMM 21
9	OVER LOCK	Yamato	AZ610G-C6DF	SP12823	AMM 22
10	OVER LOCK	YAMATO	AZ6500H-A4DF	YL56665	AMM 23
11	OVER LOCK	Yamato	CZ-6600-C6DA-31	TP59917	AMM 24
12	Doble Aguja	Brother	LT2-B842-3	847128	AMM 25
13	Doble Aguja	BROTHER	T-8420C-003	K3223241	AMM 26
14	DOBLE AGUJA DESEMBRAGA	BROTHER	LT2-845-5	U6K17	AMM 27

Seguridad e Higiene



Las condiciones laborales en las cuales los trabajadores desempeñan sus actividades influyen directamente en sus resultados y rendimiento.

Como todo sistema, la higiene y seguridad laboral requiere una evaluación y control periódico para verificar su correcto funcionamiento, es por ello que la auditoría en este rubro tenga como objetivo crear conciencia de prevención, disminuir los riesgos de accidentes y enfermedades laborales, para lograr así que la organización mantenga altos índices de eficiencia y eficacia. Algunos puntos a evaluar en auditoría son:

- Layout
- Brigadas de emergencia
- Bitácora de extintores

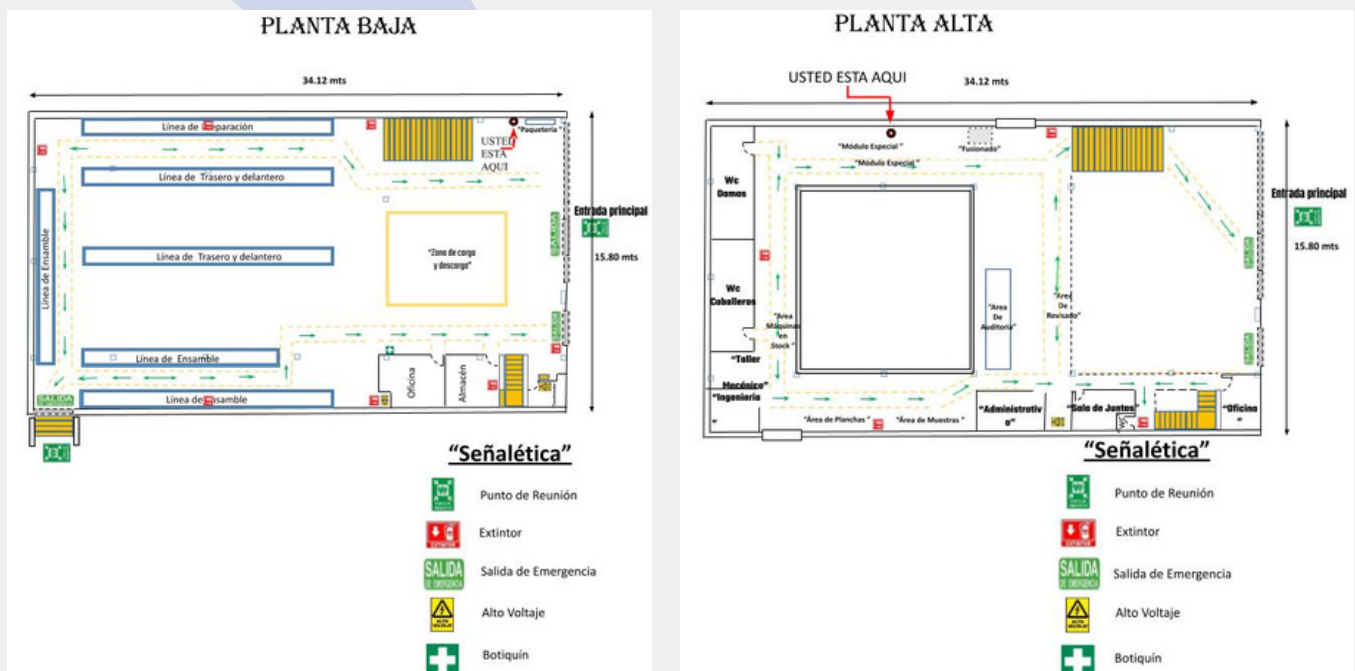


Layout



El objetivo general de diseñar un layout recae en asegurar un flujo orgánico del proceso productivo, para garantizar el suministro continuo de los materiales y medios de producción requeridos para asegurar los productos de forma ininterrumpida, generando así una logística integral que incremente los niveles de servicio a los clientes intentando minimizar incurrencias.

Las instalaciones de la organización se estructuraron de la siguiente forma:





Objetivo

- Identificar las fuentes de riesgo.
- Inspeccionar el equipo de extinción de incendios.
- Realizar, mantener y evaluar el plan de emergencias.
- Planear y coordinar acciones de salvamento con entidades de apoyo.

El equipo de brigadistas de la organización se encuentra conformado de la siguiente forma:



Bitácora

de extintores

En la nave industrial no basta con instalar equipos de detección y combate contra el fuego, es necesario que se haga una revisión de extintores para garantizar que durante una emergencia estos aparatos funcionen correctamente y se puedan salvar las vidas de los ocupantes.

Deben revisarse de forma periódica y de acuerdo a la bitácora estructurada de manera colaborativa con la organización:

INVENTARIO DE EXTINTORES EN EL INMUEBLE MENSUAL														
EMPRESA:		CONFECCIONES AMELIAS, S.A. DE C.V.			TEL:	38 2 14 49			FECHA:	27 DE ENERO DEL 2023				
DIRECCION:		BLVD. HEROE DE NACOZARI			NO. EXTERIOR:	630		NO. INTERIOR:	COLONIA: CERRITOS					
LOCALIDAD:		TEHUACAN		ESTADO:	PUEBLA		C.P.:	75731						
RESPONSABLE DEL INMUEBLE:		ING. ALEJANDRO BULAS CHAVEZ			CARGO:		GERENTE							
NO. ECO.	AGENTE EXTINGUIDOR			CAP. KG	UBICACIÓN	FECHA DE RECARGA	COLUMNA	HOLIGRAMA	SIGILO	PRESIÓN O SELLO	P.A.	SOPORTE	SEÑAL	ESTATUS
	PQS	CO2	OTRO											
1				9 Kgr.	VIGILANCIA	6/28/2022								VIGENTE
2				9 kgr.	PASILLO DE TALLER MANTENIMIENTO	6/28/2022								VIGENTE
3				4.5 kgr.	AREA DE MAQUINAS	6/28/2022								VIGENTE
4				4.5 Kgr.	AREA DE MAQUINAS	6/28/2022								VIGENTE
5				4.5 Kgr.	AREA DE MAQUINAS	6/28/2022								VIGENTE
6				9 kgr.	BOMBA DE AGUA	6/28/2022								VIGENTE
7				4.5 Kgr.	ESCALERA PLANTA ALTA	6/28/2022								VIGENTE
8				4.5 Kgr.	SANITARIOS	6/28/2022								VIGENTE
9				4.5 Kgr.	PLANTA ALTA	6/28/2022								VIGENTE
10				4.5 Kgr.	OFICINAS	6/28/2022								VIGENTE
11				4.5 Kgr.	ALMACEN	6/28/2022								VIGENTE
12														
13														
14														
15														
16														
RESUMEN										Vo. Bo.				
REVISADOS: 11 EXTINGUIDORES DE P.Q.S.										JUAN CARLOS PONCE CANALES COORD. DE SEGURIDAD INDUSTRIAL				

Ambiental



Es necesario que las empresas puedan garantizar que se está haciendo buen uso de los recursos, así como de que cumplen con las normativas impuestas por el Estado.

Lo anterior con la finalidad de garantizar un impacto ambiental ad hoc al sector en el que se desenvuelve la unidad económica.

En Ammelia's uno de los puntos a evaluar es:

- Procedimiento para manejo de residuos peligrosos

El manejo de los residuos peligrosos incluye los procesos de minimización, reciclaje, recolección, almacenamiento, tratamiento, transporte y disposición. Actualmente, los países industrializados tienden a promover la minimización y reciclaje de los residuos peligrosos como la opción desde el punto de vista ambiental.

Hay varias alternativas para el manejo de los residuos peligrosos. Las principales son las siguientes:

- Reciclaje
- Destrucción
- Confinamiento
- Brigadas de emergencia

