



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

**TEMA:**

**“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001- 2000 PARA LA MICROEMPRESA FAMUCLACH DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

**AUTORA:** Chandi Yépez Adriana Sofía

**DIRECTOR:** Msc. Ney Mora G.

**IBARRA, JULIO DEL 2012**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Como un aporte para contribuir con la economía y el desarrollo de la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi (FAMUCLACH) de la ciudad de Ibarra se ha visto necesario la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el cual constituirá una herramienta de soporte que ayudará en la fabricación de muebles de alta calidad y competitividad, logrando que la demanda aumente al igual que la satisfacción del cliente al contar con productos que cumplan los requerimientos exigidos por el mercado, consiguiendo que quienes están involucrados en este proceso conserven la lealtad a la producción, manteniendo actualizado y de forma eficiente todos los puntos y requisitos exigidos a cumplirse en la NORMA ISO 9001-2000.

Con la verificación y seguimiento se obtendrá un excelente manejo y aprovechamiento de los recursos y procesos a utilizarse en el transcurso de la fabricación, dominando nuevas técnicas que ayuden al desarrollo de la realización de los muebles de madera, garantizando los procesos operativos y por ende un producto de calidad entregado hacia el cliente, permitiendo optimizar las condiciones productivas y comerciales dadas en base a las técnicas de mejoramiento continuo con una visión empresarial, disminuyendo el desempleo y aumentando la economía de la organización.

Por tanto podemos concluir como factible y conveniente la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la microempresa; ya que se conseguirá tener un control continuo de las actividades, información, procesos del desempeño y mantenimiento del mejoramiento continuo con un enfoque empresarial que permita tener un manejo de las actividades; facilitando la toma de medidas por parte de la Dirección; estos son los aspectos más importantes que proporcionará esta implementación en la organización.

## **SUMMARY**

As a contribution to help with the economy and microenterprise development Fábrica de Muebles Clásicos Chandi (FAMUCLACH) in the city of Ibarra has been necessary to the Implementation of Quality Management System, which will be a support tool that will help in furniture of high quality and competitiveness, making the demand increase as customer satisfaction to have products that meet the requirements demanded by the market, getting those involved in this process retain the loyalty to the production, keeping updated and efficiently all points and requirements to be fulfilled in the ISO 9001-2000.

With the verification and monitoring will get an excellent management and use of resources and processes used during the manufacture, mastering new techniques that help develop the performance of wood furniture, ensuring operational processes and therefore a quality product delivered to the client, thus improving production conditions and trade given on the basis of continuous improvement techniques with an entrepreneurial vision, decreasing unemployment and increasing the economy of the organization.

Therefore we can conclude as feasible and appropriate the Implementation of Quality Management System in microenterprises, as they get to have continuous monitoring of activities, information, performance and maintenance processes of continuous improvement with a business approach that allows to have a management activities, facilitating the taking of action by the Department, these are the most important aspects that will provide this implementation in the organization.

## **AUTORÍA**

Yo, **Chandi Yépez Adriana Sofía**, portadora de la cédula de identidad N° 100352989-6, declaro que la Tesis que presento sobre el tema: **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 – 2000 PARA LA MICROEMPRESA FAMUCLACH DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”** previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial, es auténtica, original, las ideas y comentarios de este trabajo de investigación, son de responsabilidad exclusiva de la autora.

.....

Adriana Sofía Chandi Yépez

C.I. 100352989-6

## **CERTIFICACIÓN DEL ASESOR**

En calidad de Tutor del Trabajo de Grado, presentado por la egresada Chandi Yépez Adriana Sofía, para optar por el Título de **INGENIERA COMERCIAL**, cuyo tema es: **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 – 2000 PARA LA MICROEMPRESA FAMUCLACH DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.”**

Doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los veinticinco días del mes de Julio del 2012

---

**Msc. Mora Grijalva Ney Fernando**

**DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, **Chandi Yépez Adriana Sofía**, con cédula de identidad N°100352989-6, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado: **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001 – 2000 PARA LA MICROEMPRESA FAMUCLACH DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Que ha sido desarrollado para optar por el título de: INGENIERA COMERCIAL en la Universidad Técnica del Norte, quedando facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Chandi Yépez Adriana Sofía

Cédula: 100352989-6

Ibarra, a los veinticinco días del mes de Julio del 2012



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN**  
**A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DEL CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100352989-6		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Chandi Yépez Adriana Sofía		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Barrio Yacucalle Av. Rafael Sánchez 8-66		
<b>EMAIL:</b>	sofy_chandi@hotmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062-601821	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0989405126

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001 – 2000 para la Microempresa FAMUCLACH de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.”
<b>AUTOR (ES):</b>	Chandi Yépez Adriana Sofía
<b>FECHA:AAAMMDD</b>	JULIO -2012

<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	Pregrado <input type="checkbox"/> Posgrado <input type="checkbox"/>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera Comercial
<b>ASESOR/ DIRECTOR:</b>	Msc. Ney Mora

## **1. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, **Chandi Yépez Adriana Sofía**, con cédula de identidad N° 100352989-6, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

## **2. CONSTANCIAS**

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los veinticinco días del mes de Julio del 2012

**LA AUTORA**

**ACEPTACIÓN**

---

Adriana Sofía Chandi Yépez

---

Msc. Ximena Vallejos

C.I. 100352989-6

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario .....



## **DEDICATORIA**

*A mis padres el Señor Alonso Chandi y Sra. Adriana Yépez que con su amor, esfuerzo, ejemplo y dedicación me brindaron todo su apoyo incondicional, para ser una Profesional.*

*A mis hermanos Edison y Javier quienes han constituido un ejemplo de superación y esfuerzo, demostrando que la vida no se logra por los éxitos que se alcanza; sino por los retos que se deben superar.*

*A mi amiga, confidente y hermana Evelyn por ser mi apoyo para continuar luchando.*

**Chandi Sofía**

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios que con su inmensa grandeza me ha iluminado y guiado en cada etapa de mi vida.*

*Agradezco a la Universidad Técnica del Norte y particularmente a mi director de tesis por asesorarme y acompañarme en este trayecto que culmina con la presentación de este proyecto.*

*A mis amigos y personas que estuvieron conmigo, brindándome lo mejor de cada uno para conseguir este objetivo.*

***Chandi Sofía***

## PRESENTACIÓN

La presente Implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi (FAMUCLACH) de la ciudad de Ibarra tiene como finalidad reflejar la calidad en las actividades de organización logrando una sostenibilidad en las áreas de producción y talento humano. Por lo que esta propuesta consta de 5 capítulos que son:

**Capítulo I Diagnóstico Situacional:** Nos permitió conocer la situación actual de la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi (FAMUCLACH) sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), con los resultados se obtuvo una visión amplia de lo que se quiere lograr con este proyecto; el mismo que fue tabulado mediante las encuestas a los clientes y trabajadores de la organización y una entrevista al propietario.

**Capítulo II Bases Teóricas:** Se desarrolló mediante una investigación documental que está relacionada con el tema. Esta información me ayudó a conocer y obtener bases necesarias para la elaboración de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad para microempresa.

**Capítulo III Propuesta:** Detalla el Manual de Sistema de Gestión de Calidad aplicado a las áreas de producción y talento humano; para ello se tomó en cuenta los principios y requisitos que establece la Norma ISO 9001 -2000 se los aplicó de acuerdo a la realidad en que se desarrolla la organización.

**Capítulo IV: Evaluación Económica:** Se plantea los costos de implementación del Manual del Sistema de Gestión de Calidad sostenible para la organización. Así como el costo beneficio que se obtiene al implementar esta propuesta de mejoramiento.

**Capítulo V Impactos:** Pertenece al análisis de los impactos Socio-Económico, Cultural- Educativo, Ambiental, Comercial – Empresarial y General que producirá el proyecto.

Por último se termina con las Conclusiones, Recomendaciones y Anexos.

## INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA .....	i
RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
SUMMARY .....	iii
AUTORÍA .....	iv
CERTIFICACIÓN DEL ASESOR .....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE .....	vii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
PRESENTACIÓN .....	xi
INDICE .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xix
ANTECEDENTES .....	xx
JUSTIFICACIÓN .....	xxi
OBJETIVOS DEL ANTEPROYECTO .....	xii

### **CAPÍTULO I DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO**

Antecedentes.....	23
Identificación de los Problemas Existentes en FAMUCLACH.....	24
Objetivo General.....	25
Objetivos Específicos	
Variables Diagnósticas e Indicadores	
Matriz de Relación Diagnóstica.....	26
Operación de Diagnóstico Interno y Externo.....	29
Diseño de Instrumentos de Investigación.....	30
Evaluación de la Información	
Construcción Matriz FODA.....	46
Cruces Estratégicos FA,FO, DO,DA .....	49
Conclusión de Diagnóstico Situacional.....	51

### **CAPÍTULO II BASES TEÓRICAS**

MICROEMPRESA.....	52
Objetivos de la Microempresa	
Características de la Microempresa.....	53
Ventajas de la Microempresa	
Desventajas de la Microempresa	
Clasificación de la Microempresa por Actividades en Imbabura.....	54
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
ISO 9001-2000.....	55

Beneficios Internos de la ISO 9001-2000.....	56
Beneficios Externos de la ISO 9001-2000	
<b>PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
Enfoque al Cliente.....	57
Liderazgo .....	58
Participación del Personal	
Enfoque Basado en Procesos.....	59
Enfoque en Sistemas para la Gestión.....	60
Mejora Continua	
Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones	
Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor.....	61
<b>VENTAJAS DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>	
<b>RIESGOS DEL SISTEMA DE CALIDAD</b>	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - Requisitos.....</b>	<b>62</b>
Requisitos Generales	
Manual de Calidad.....	63
Control de los Documentos	
Control de los Requisitos	
<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	
Compromiso de la Dirección	
Enfoque en el Cliente.....	64
Política de la Calidad	
<b>PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD</b>	
Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	
Responsabilidad Autoridad y Comunicación .....	65
Comunicación Interna	
Revisión por la Dirección .....	66
Resultado de la Revisión	
<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	
Provisión de los Recursos	
Recursos Humanos .....	67
Competencia, toma de Conciencia y Formación	
Capacitación	
Infraestructura.....	68
Ambiente de Trabajo	
Seguridad Laboral	
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....</b>	<b>69</b>
Diagrama de Operaciones	
Planificación de la Realización del Producto.....	71
Proceso Relacionado con el Cliente	
Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto	
Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto	
Comunicación con el Cliente.....	72

<b>DISEÑO Y DESARROLLO</b>	
Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo	
Resultado del Diseño y Desarrollo.....	73
Control de los Cambios de Diseño y Desarrollo.....	74
<b>COMPRAS - Proceso de Compras</b>	
Información de las Compras	
Verificación de los Productos Comprados.....	75
<b>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	
Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	
Validación de los Procesos de Producción y Prestación de Servicios	
Identificación y Trazabilidad	
Propiedad del Cliente.....	76
Preservación del Producto	
Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición	
<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	
Satisfacción del Cliente .....	77
Auditoría Interna	
Seguimiento y Medición de los Procesos	
Seguimiento y Medición del Producto .....	78
<b>CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME</b>	
<b>MEJORA CONTINUA</b>	
ACCIÓN CORRECTIVA.....	79
ACCIÓN PREVENTIVA	

### **CAPÍTULO III PROPUESTA**

PRESENTACIÓN.....	80
PROPUESTA DE ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	81
IDENTIFICACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	82
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	83
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	84
Responsabilidades que tiene que cumplir la Dirección.....	85
Políticas de la Calidad.....	89
Objetivos de Calidad.....	90
RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	91
Comunicación Interna	
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	92
GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	93
Función y Responsabilidad del Personal de FAMUCLACH.....	94
Competencia toma de Conciencia y Formación.....	101
Infraestructura de la parte Física de la Microempresa	
Ambiente de Trabajo.....	102
Principios de Comportamiento en el Trabajo	
Propuesta de Reglamento Interno de Trabajo.....	103

Propuesta de Reglamento Interno de Seguridad y Salud de Trabajo.....	107
<b>REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....</b>	<b>110</b>
Diagrama de Flujo de procesos para producir muebles de madera	
Planificación de la Realización del Producto	
Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto	
Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto.....	111
Comunicación con el Cliente.....	113
<b>DISEÑO Y DESARROLLO.....</b>	<b>114</b>
Planificación de la Realización de los Muebles	
Elementos de entrada para el Diseño y Desarrollo.....	122
Resultado del Diseño y Desarrollo	
Revisión del Diseño y Desarrollo.....	123
Control de los Cambios de Diseño y Desarrollo.....	124
<b>COMPRAS - Proceso de Compras.....</b>	<b>125</b>
Inspección y Selección de la Materia Prima	
Información de Compras .....	126
Verificación de los Productos Comprados	
<b>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	
Control de la Producción y de la Prestación del Servicio.....	128
Validación de los Procesos de Producción.....	129
Identificación y Trazabilidad.....	130
Propiedad del Cliente.....	131
Preservación del Producto	
Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición	
<b>MEDICIÓN,ANÁLISIS Y MEJORA</b>	
Satisfacción del Cliente.....	133
Auditoría Interna .....	134
Seguimiento y Medición de los Procesos.....	136
Seguimiento y Medición del Producto.....	137
Mejora Continua.....	138
Acción Correctiva	
Acción Preventiva.....	139
Soportes de Publicidad y Promoción.....	141
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>EVALUACIÓN ECONÓMICA</b>	
Presupuesto de Costos.....	143
Proyección de Ventas.....	144
Flujo de Caja .....	145
Costo de Oportunidad .....	146
Tasa Interna de Retorno .....	147
Relación Beneficio / Costo .....	148
Relación Ingresos / Egresos	
Periodo de Recuperación de la Inversión.....	149

**CAPITULO V**  
**IMPACTOS**

Análisis de Impactos .....	150
Impacto Socio – Económico.....	151
Impacto Cultural – Educativo.....	152
Impacto Ambiental.....	153
Impacto Comercial –Empresarial.....	154
Impacto General del Proyecto .....	155
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>156</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>157</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>159</b>
<b>LINCOGRAFÍA.....</b>	<b>161</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>162</b>



## INDICE DE CUADROS

<b>N°</b>	<b>TITULOS</b>	<b>PÁG.</b>
1	Matriz de Relación Diagnóstica	27
2	Personal de la Microempresa FAMUCLACH	29
3	Frecuencia de Compra de Muebles	30
4	Factores que influyen en la Decisión de Compra	31
5	Atención Oportuna	32
6	Tipo de Muebles que Adquiere más	33
7	Satisfacción de los Productos	34
8	Tipo de Dificultades	35
9	Atención de Reclamos	36
10	Condiciones ambientales que cuenta su puesto de trabajo	40
11	Factores que mejoran el desempeño del trabajo	43
12	Capacitación para la elaboración de muebles	44
13	Motivos por lo que se encuentran capacitados	45
14	Motivos por lo que no se encuentran capacitados	
15	Construcción de la matriz FODA	47
16	Cruces Estratégicos FA,FO,	49
17	Cruces Estratégicos DO,DA	50
18	Nomenclatura de un Diagrama de Operaciones	70
19	Presupuesto de Costos	143
20	Tabla de Obligaciones Financieras Anuales	144
21	Proyección de Ventas	145
22	Flujo de Caja	
23	Costo de Oportunidad	146
24	Relación Beneficio / Costo	148
25	Relación Ingresos/Egresos	
26	Periodo de Recuperación de la Inversión	149
27	Análisis de Impactos	150
28	Impacto Socio - Económico	151
29	Impacto Cultural - Educativo	152
30	Impacto Ambiental	153
31	Impacto Comercial - Empresarial	154
32	Impacto General Proyecto	155

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>N°</b>	<b>TITULOS</b>	<b>PÁG.</b>
<b>1</b>	Frecuencia de Compra de Muebles	30
<b>2</b>	Factores que influyen en la Decisión de Compra	31
<b>3</b>	Atención Oportuna	32
<b>4</b>	Tipo de Muebles que adquiere más	33
<b>5</b>	Satisfacción de los Productos	34
<b>6</b>	Tipo de Dificultades	35
<b>7</b>	Atención de Reclamos	36
<b>8</b>	Condiciones Ambientales con que cuenta el puesto de trabajo	41
<b>9</b>	Condiciones Ambientales con que no cuenta el puesto de trabajo	42
<b>10</b>	Factores que Mejoran el Desempeño del Trabajo	43
<b>11</b>	Capacitación para la Elaboración de Muebles	44
<b>12</b>	Principios de Gestión de Calidad	57
<b>13</b>	Enfoque Basados en Procesos	59

## INTRODUCCIÓN

En este Sistema de Gestión de la Calidad se da a conocer la información estructural teórica de los procesos, funciones, políticas, objetivos y registros de Calidad; de conformidad con la Norma Internacional ISO 9001- 2000.

Al conocer la falta de un soporte que garantice la calidad en la producción y comercialización de los muebles de la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi ( FAMUCLACH), se ha considerado que para solucionar este problema es transcendental el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad que incluya todas las áreas de la organización, ya que se busca que exista una administración eficiente y eficaz de todas sus actividades para lograr la calidad, además del mejoramiento continuo del talento humano, la competitividad y la reducción de costos de los productos, a través de la satisfacción de los requerimientos de los clientes.

También se hace necesario analizar e interpretar el seguimiento, medición y mejora de los procesos, producto y cliente determinado su nivel de satisfacción y las posibles causas de insatisfacción, de manera de proponer y /o implementar medidas de mejoramiento a dichas necesidades. El sistema contribuirá al desarrollo integral del personal procurando un ambiente organizacional apto y la ejecución de procesos de cambios planificados.

## ANTECEDENTES

La ciudad de Ibarra es uno de los seis cantones de la Provincia de Imbabura, está ubicada a 126 km de la ciudad de Quito. Según el censo realizado por el INEC en el año 2010, la ciudad de Ibarra cuenta con una población total de 132.977 habitantes.

Un aspecto importante a destacar del cantón, es el potencial productivo de sus habitantes quienes enfocan su desarrollo económico en actividades de agricultura, ganadería y el comercio de bienes; destacándose en este aspecto la producción y comercialización de muebles para el hogar y oficinas. Una de las microempresas que se ha dedicado a este tipo de actividad es la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi (FAMUCLACH), la cual surge con el propósito de ofrecer muebles de calidad para el hogar.

Lamentablemente en la actualidad la producción artesanal en la ciudad de Ibarra tiene dificultades; debido a la baja preparación académica, deficiente capacidad de negociación y de producción, y sobre todo la mala utilización de su materias primas lo que les constituye desperdicios que afectan a sus costos.

Por ello se pretende solucionar este problema a través de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en esta microempresa, pues es algo innovador y ajustable a cualquier empresa en este caso inmerso en el sector artesanal; una prioridad a tener en cuenta puesto que mejora las condiciones de producción, talento humano y comercialización.

## **JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.**

El presente tema de proyecto es original ya que se ha realizado investigaciones referentes a este tema y se ha visto que no se repite por lo que se ha procedido a investigarlo.

Dada la importancia que tiene la competitividad en el mundo empresarial, se hace necesaria la aplicación de una herramienta efectiva que garantice a las microempresas una sostenibilidad en las actividades que realizan, logrando de esta forma establecer una estructura administrativa sustentable para el mercado.

Es por ello que con la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad se logrará perfeccionar la producción y comercialización de los muebles a través del seguimiento, medición y mejora de los procesos de producción, productos y cliente determinando su nivel de satisfacción y las posibles insatisfacciones a fin de implementar medidas de mejoramiento a dicha necesidades.

Este proyecto permitirá además a la organización tener un elemento de juicio y conocimientos para una mayor integración organizacional, por lo que nuestros principales beneficiarios directos de este proyecto serán el propietario de la microempresa y sus operarios.

La presente investigación es factible desarrollarla ya que se cuenta con la autorización y disposición del propietario de la organización para diseñar e implementar la propuesta, ya que considera que es una directriz que mejorará su organización tanto en el aspecto productivo como en el comercial, así como la predisposición como autora del proyecto; además con el apoyo de los docentes de la FACAE que tienen el compromiso de asesorarnos, finalmente dispondré del tiempo y recursos tanto económicos como materiales que el proyecto lo demande.

## **OBJETIVOS**

- **OBJETIVO GENERAL:**

Establecer un diseño de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001- 2000 para la microempresa FAMUCLACH de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Realizar un Diagnóstico Estratégico Situacional aplicando la herramienta del FODA con el fin de determinar los principales requerimientos y falencias de la microempresa.
- Plantear los lineamientos teóricos y científicos a través de la estructuración de un marco teórico que sustente la puesta en marcha del proyecto.
- Diseñar la propuesta de Implementación del Manual de Sistema de Gestión de Calidad basado en las Norma ISO 9001-2000 para las áreas de la organización.
- Determinar la evaluación económica del proyecto y su costo beneficio.
- Conocer los principales impactos que generaría la ejecución del proyecto durante y después de su puesta en marcha.

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1. ANTECEDENTES

**RAZÓN SOCIAL:** Fábrica de Muebles Clásicos Chandi (FAMUCLACH)

**ACTIVIDAD:** Fabricación de muebles de madera para el hogar y la construcción enfocándose en los estilos clásicos, contemporáneos y modernos.

En el año 1985, gracias al espíritu emprendedor del Señor Alonso Román Chandi Farinango, crea un pequeño taller artesanal que empezó a trabajar en el mundo de la madera, se inició con la fabricación de puertas, juegos de dormitorios, comedor y otros muebles en cantidades muy reducidas, además se afilió en este mismo año a la Sociedad Gremial de Carpinteros Profesionales de Ibarra.

Gracias a los atributos de los productos que ofrecía el taller “Chandi”, logró darse a conocer en el medio y facilitó que la microempresa vaya ampliándose y posesionándose en el mercado con un nuevo nombre “FAMUCLACH” (Fábrica de Muebles Clásicos Chandi), mediante esta denominación en el año 1995 logró participar en la Primera Feria del Mueble Imbabura 95 en la que obtuvo el Primer lugar en el concurso de calidad y diseño de muebles clásicos organizada por la Sociedad Gremial de Carpinteros Profesionales de Ibarra.

La participación en las ferias fue una oportunidad para demostrar al mercado la calidad de los productos obteniendo mayor demanda y permitiendo inclusive abrir una línea en la construcción dando servicio en la elaboración de puertas, ventanas, closets de dormitorio y muebles de cocina.

FAMUCLACH debió ampliar el número de operarios pues la demanda de clientes se ha incrementado notablemente en los últimos años; en la actualidad se abre una tendencia de los muebles modernos con nuevos acabados de acuerdo con las exigencias que solicita el cliente, siendo una microempresa altamente competitiva que oferta productos a precios razonables.

En los años de servicio la organización considera que ha dado un aporte valioso al cantón y a la provincia por ser parte del aparato productivo, por lo que se sienten orgullosos por ser una industria nacional.

Continuaremos las actividades, innovando, renovando y replanteando nuevos objetivos, como ampliar y modernizar la infraestructura de una planta industrial que reúna las condiciones y recomendaciones de las leyes ambientales que repercutan en la calidad y en la disminución de los costos de nuestros productos.

## **1.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS EXISTENTES EN LA FÁBRICA DE MUEBLES CLÁSICOS CHANDI ( FAMUCLACH)**

De forma general a través de la observación directa se identificó que los problemas que tiene la organización se encuentran involucrados en las áreas de producción, contabilidad, talento humano y comercialización, además se conoció que estos aspectos repercuten directamente al desempeño y desarrollo de la entidad; por lo que no le permite tener un manejo de calidad en los procesos que realiza.

Para sustentar esta información se hizo necesario realizar evaluaciones de estas variables a los participantes directos de la organización; de esta forma se evidenció las debilidades, amenazas, fortalezas y debilidades que le rodean a la microempresa.

Como una iniciativa se ha visto que para solucionar estos problemas se hace necesario la aplicación de normas de calidad (Normas ISO 9001- 2000); puesto que estas coordinan las actividades para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.



### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General:**

Establecer un diseño de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001- 2000 para la microempresa FAMUCLACH de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

- Examinar las formas de comercialización que emplea la microempresa de muebles.
- Establecer qué tipo de atención al cliente reciben los compradores.
- Determinar si el Talento Humano cuenta con un adecuado ambiente de trabajo, capacidad técnica y cumple con las exigencias de calidad.
- Analizar el proceso de producción de los muebles para conocer si se realizan controles de calidad.

### **1.4. VARIABLES DIAGNÓSTICAS E INDICADORES**

#### **1.4.1. Identificación de las Variables**

##### **1.4.1.1. Comercialización**

##### **1.4.1.2. Atención al cliente**

##### **1.4.1.3. Talento humano**

##### **1.4.1.4. Proceso de Producción**

#### **1.4.2. Indicadores**

##### **1.4.2.1. Comercialización**

- Precio.
- Canales de Distribución.
- Competencia
- Publicidad
- Promoción

#### **1.4.2.2. Atención al cliente**

- Calidad del Servicio
- Servicio al Cliente
- Fallas en el servicio
- Niveles de Satisfacción

#### **1.4.2.3. Talento Humano**

- Género
- Edad
- Nivel de Educación
- Capacitación Técnica
- Experiencia Laboral

#### **1.4.2.4. Proceso de Producción**

- Tipo de Producción
- Materiales
- Tecnología
- Productividad
- Control de Calidad

### **1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA**

En la siguiente matriz se ilustra técnicamente la relación existente entre los objetivos, las variables y los indicadores establecidos para la presente investigación.

<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
O.1.Examinar las formas de comercialización que emplea la microempresa de muebles.	Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precio.</li> <li>• Canales de Distribución.</li> <li>• Competencia</li> <li>• Publicidad</li> <li>• Promoción</li> </ul>	Encuesta Entrevista Observación	Clientes de la microempresa Propietario de la Microempresa
O.2.Establecer qué tipo de atención al cliente reciben los compradores.	Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del Servicio</li> <li>• Servicio al Cliente</li> <li>• Fallas en el servicio</li> <li>• Niveles de Satisfacción</li> </ul>	Encuesta Observación	Clientes de la microempresa

<p>O.3. Determinar si el Talento Humano cuenta con un adecuado ambiente de trabajo, capacidad técnica y cumple con las exigencias de calidad</p>	<p>Talento Humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Género</li> <li>• Edad</li> <li>• Nivel Educación</li> <li>• Capacidad Técnica</li> <li>• Experiencia Laboral</li> </ul>	<p>de Encuesta Entrevista Observación</p>	<p>Trabajadores de la Microempresa Propietario de la Microempresa</p>
<p>O.4. Analizar el proceso de producción de los muebles para conocer si se realizan controles de calidad.</p>	<p>Proceso de Producción</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de Producción</li> <li>• Materiales</li> <li>• Tecnología</li> <li>• Productividad</li> <li>• Control de Calidad</li> </ul>	<p>Entrevista Observación</p>	<p>Propietario de la Microempresa</p>

**Cuadro N° 1**

**Elaborado por: La Autora**

## 1.6. OPERACIÓN DEL DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO

### 1.6.1. Identificación de la Población

#### 1.6.1.1. Población N° 1

La población identificada para este estudio serán los clientes directos de FAMUCLACH, para lo cual se estableció a treinta siendo estos los más representativos para la microempresa ya que sus compras son más frecuentes.

Al ser la población menor a 100 se realizó un censo y no se aplicó un muestreo.

#### 1.6.1.2. Población N° 2

La población motivo de investigación será el propietario y trabajadores, se realizó un Censo a los 10 trabajadores que trabajan en FAMUCLACH y una entrevista al Propietario conforme consta a continuación:

#### CUADRO DEL PERSONAL

NOMBRE	FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA
Sr. Alonso Chandi	Propietario
	<i>TRABAJADORES DE FAMUCLACH</i>
Sr. Jaime Juma	Operario –Construcción de Muebles Clásicos
Sr. Fabián Almeida	Operario - Construcción de Muebles Clásicos
Sr. Byron Méndez	Operario - Construcción de Muebles Modulares
Sr. Giovanni Narváez	Operario - Construcción de Muebles Modernos
Sr. Ramiro Puma	Operario – Construcción de Muebles Modernos
Sr. Alfonso Mora	Operario - Construcción de Muebles Varios
Sr. Julio Mugmal	Lacador- Lacado de Muebles
Sr. Edgar Chandi	Operario- Acabado y Lacado de Mueble
Sr. Miguel Burbano	Ayudante – Terminado del muebles
Sr. Mauro Maldonado	Ayudante – Terminado del muebles
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

Cuadro N° 2

Elaborado por: La Autora

## 1.7. DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la recopilación de la información se usó información primaria como es:

- Entrevista
- Encuesta
- Observación

## 1.8. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se hizo un análisis por cada pregunta que fue objeto de instrumento de recopilación de información. A continuación se presenta los resultados de la investigación.

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA MICROEMPRESA FAMUCLACH

1.- ¿Con qué frecuencia compra usted muebles en la microempresa FAMUCLACH?

Alternativas	Frecuencia	%
Mensual	4	13%
Semestral	8	27%
Anual	12	40%
Ocasional	6	20%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Cuadro N° 3

Fuente: Encuestas, Junio 2011

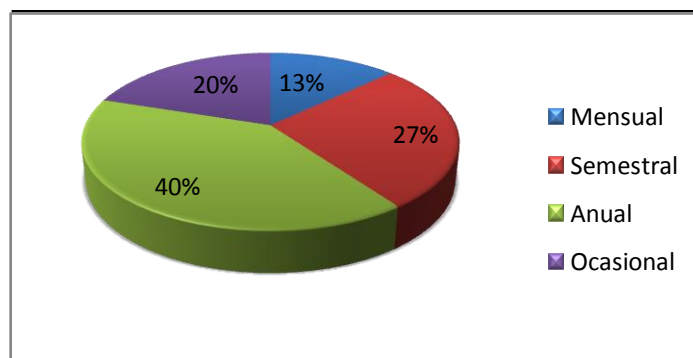


Gráfico N° 1 : Frecuencia de compra de Muebles

### Análisis:

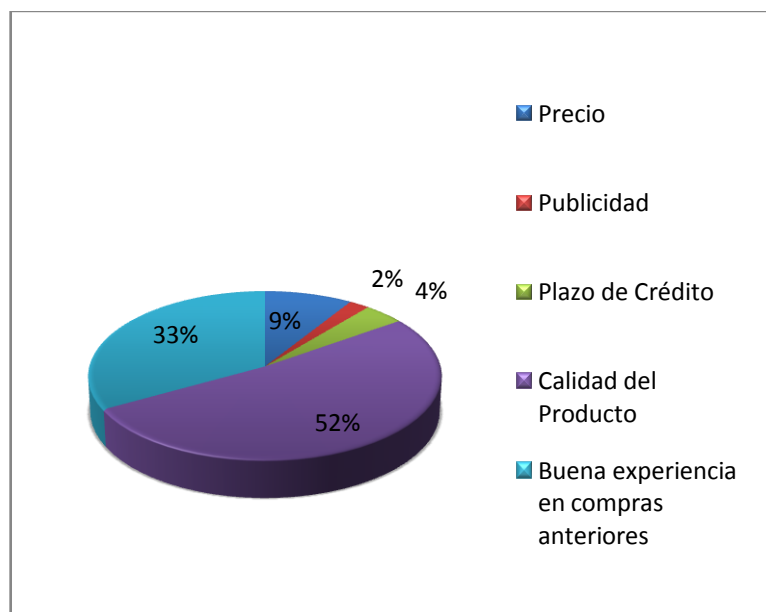
La periodicidad de compra de muebles se encuentra determinada principalmente de forma anual y semestral. Se identificó que estas frecuencias se generan debido a los factores de la innovación en los diseños de los muebles, remodelación de las casas y al factor precio.

### 2.- ¿Cuáles son los factores que han influenciado en su decisión de compra en esta microempresa?

Alternativas	Frecuencia	%
Precio	4	9%
Publicidad	1	2%
Plazo de Crédito	2	4%
Calidad del Producto	25	52%
Buena experiencia en compras anteriores	16	33%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 4**

**Fuente: Encuestas, Junio 2011**



**Gráfico N° 2: Factores que influyen en la decisión de compra**

**Análisis:**

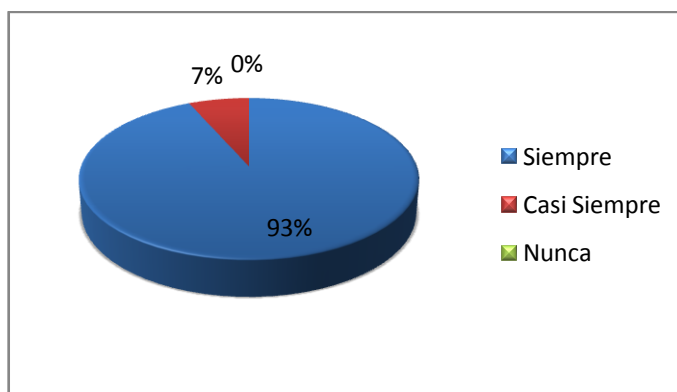
El factor que mayor influencia tiene en los clientes es la Calidad del Producto, seguido de la buena experiencia en compras anteriores; esto debido a que el factor calidad encierra varios componentes importantes como son la seguridad, satisfacción, confort y garantía que el comprador busca en un producto.

**3.- ¿La microempresa FAMUCLACH lo atiende oportunamente?**

Alternativas	Frecuencia	%
Siempre	28	93%
Casi Siempre	2	7%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N°5**

**Fuente: Encuestas, Junio 2011**



**Gráfico N° 3: Atención oportuna**

**Análisis:**

Los clientes siempre reciben una atención oportuna por parte de la organización; se puede considerar que este factor a generando la confianza y seguridad en los ellos lo que ha permitido conseguir su fidelidad.

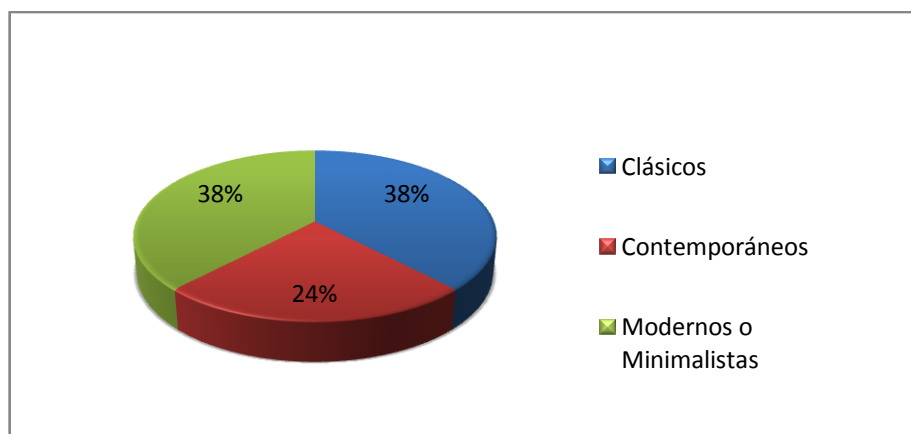


**4.- ¿De los siguientes tipos de muebles cuales adquiere más?**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Clásicos	14	38%
Contemporáneos	9	24%
Modernos o Minimalistas	14	38%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N°6**

**Fuente: Encuestas, Junio 2011**



**Gráfico N° 4: Tipo de muebles que adquiere más**

**Análisis:**

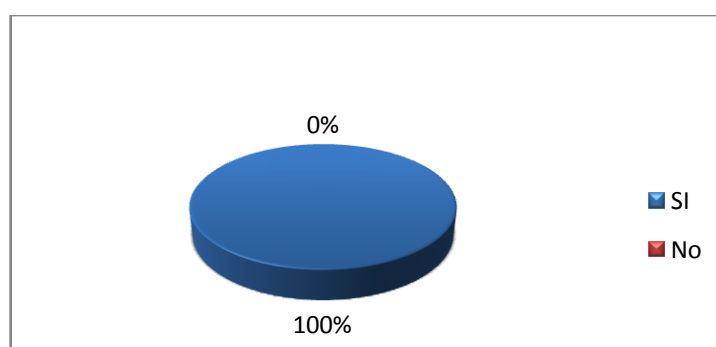
En la preferencia de muebles existe una igualdad siendo estos los clásicos y modernos o minimalistas. Esta situación se da porque los compradores tienen una tendencia al estilo clásico ya que buscan crear en su hogar un ambiente conservado, por otra quienes gustan de los muebles modernos desean crear un ambiente de armonía y originalidad en su hogar.

**5.- ¿Está satisfecho con los productos que ofrece la microempresa FAMUCLACH?**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	30	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 7**

**Fuente: Encuestas, Junio 2011**



**Gráfico N°5: Satisfacción de los productos**

**Análisis:**

Todos los clientes se encuentran satisfechos con los productos que ofrece, por lo que podemos considerar a este aspecto como una de las fortalezas para la organización. En esta pregunta se adjuntó el porqué, los motivos a continuación se detallan:

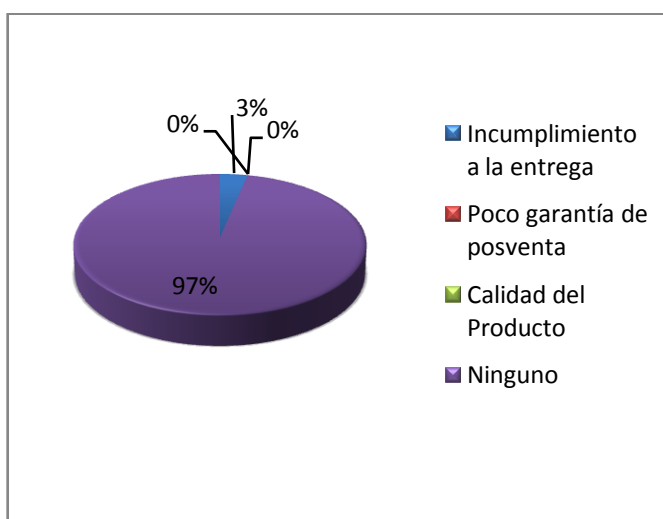
- Por la calidad y el cumplimiento de los trabajos, además existe una entrega personalizada de los muebles.
- Son de buena calidad y garantizados por lo que sus precios se respaldan por estas características, además obtienen un servicio de posventa lo cual les garantiza confortabilidad con los muebles que adquieren.
- Tienen buen acabado, diseño y durabilidad debido a que en la producción de los muebles utiliza materiales de buena calidad.
- Son muebles finos, bonitos y exclusivos el cliente recibe un asesoramiento por parte del propietario, quien cuenta con experiencia en este campo para realizar cualquier tipo de mueble que se le solicite.

**6.- ¿Ha tenido algún tipo de dificultades con los productos que ofrece la microempresa?**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Incumplimiento a la entrega	1	3%
Poco garantía de posventa	0	0%
Calidad del Producto	0	0%
Ninguno	29	97%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 8**

**Fuente:** Encuestas, Junio 2011



**Gráfico N° 6: Tipo de dificultades**

**Análisis:**

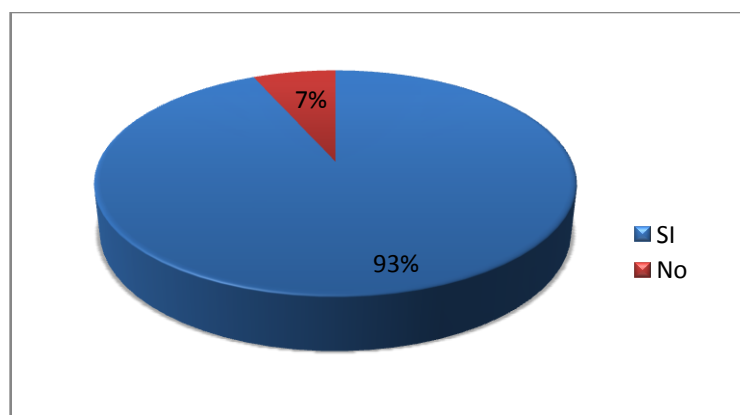
La mayoría de los compradores indican que no han tenido ningún tipo de dificultad con los productos. La fabricación adecuada de los muebles y la utilización de materiales de calidad ha permitido que no se presenten ningún tipo de dificultades con los productos que se ofertan.

### 7.- ¿Sus reclamos son atendidos en forma oportuna por la microempresa?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	28	93%
No	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Cuadro N°9**

**Fuente: Encuestas, Junio 2011**



**Gráfico N° 7: Atención de reclamos**

#### **Análisis:**

En relación a la atención de los reclamos la mayoría de los clientes señalan que son atendidos de forma oportuna; esto ha permitido que las inquietudes representadas por ellos sean escuchadas y resueltas de una manera rápida, logrando que el cliente se sienta satisfecho.

### 8.- ¿Qué sugiere usted para mejorar el servicio de la microempresa?

Al ser una pregunta de tipo abierta los encuestados indicaron algunos parámetros que consideran importantes para mejorar el servicio.

- Que se amplíe las instalaciones y se capacite al personal.
- Que la microempresa cuente con asesoría técnica en maquinaria para que la producción se más rápida.
- Que los diseños de los muebles sean realizados mediante programas informáticos.

- Establecer soportes de publicidad y promoción para que se den a conocer más a la organización.
- Debe existir una gama variada de muebles.

## **ENTREVISTA DIRIGIDA AL: PROPIETARIO DE LA MICROEMPRESA FAMUCLACH (Fábrica de Muebles Clásicos Chandi)**

### ***ECONÓMICO – FINANCIERO***

#### **1.- ¿El capital de trabajo que utiliza para operar su fábrica de qué tipo es?**

Es mixto una parte propia y otra financiada ya que se requiere de este capital de trabajo para comprar la materia prima, máquinas de esta manera es como se ha trabajado con los proveedores de las materias primas y demás accesorios para la producción.

#### **2.- ¿Los precios de sus productos en base a qué aspectos los calcula?**

Los determino de acuerdo a un presupuesto basándome en costos de materia prima, mano de obra y un porcentaje de ganancia, gastos básicos, seguro social, depreciación de maquinaria, gastos de uniformes, horas extras, pago de créditos, gastos administrativos.

#### **3.- ¿Cuenta con procesos contables en su actividad comercial?**

Se lleva un registro de la actividad del taller, pero considero necesario implementar procedimientos contables adecuados en la producción que ayuden a mejorar el manejo de las operaciones que se realizan en el taller.

### ***PRODUCCIÓN***

#### **1.- ¿El espacio físico con qué cuenta su fábrica cumple con las condiciones más adecuadas para la producción?**

Contamos con instalaciones propias para el taller lamentablemente nos falta espacio físico y no existe una adecuada organización en la cadena de producción lo que dificulta el desempeño de las actividades de producción.

**2.- ¿Qué tipo de producción tiene en su fábrica de muebles?**

Es sobre pedido, de esta forma se elaboran los diferentes tipos de muebles de acuerdo a las solicitudes que nos hacen los clientes. Estamos siempre investigando e innovando nuevas líneas de productos para el hogar, oficina y construcción a fin de cumplir con las expectativas de los clientes.

**3.- ¿Cómo califica usted la maquinaria con la que elabora sus productos?**

La considero como buena pues cumple con las expectativas para la producción de los muebles que el mercado nos solicita, los equipos con que trabajamos son propios por lo que constituyen una fortaleza para la fabricación de muebles.

**4.- ¿La materia prima que utiliza es la más adecuada para la producción?**

Sí, porque siempre busco la mejor calidad de la materia prima, lacas, materiales para la elaboración de las diferentes líneas de muebles que se utiliza siempre estoy en constante búsqueda de materiales de calidad para lograr satisfacer al cliente más exigente.

**5.- ¿En el proceso de producción se efectúa controles de calidad?**

En lo posible de acuerdo a nuestras posibilidades porque no contamos con normas y documentos específicos de evaluación y control de calidad para nuestros productos para dar un seguimiento técnico dentro de este aspecto.

***ORGANIZACIÓN***

**1.- ¿Cómo califica el ambiente laboral con sus trabajadores?**

Es bueno, mantengo buenas relaciones con los trabajadores, es decir somos un equipo de trabajo en caso de algún problema todos aportan para solucionarlo.

**2.- ¿Considera necesario capacitar a sus trabajadores en alguna área específica?**

Si, considero necesario capacitar a mis trabajadores en el aspecto de Relaciones Humanas, actualización técnica para la producción de muebles, además en el tema de Seguridad Industrial, de esta manera se trabajaría con mayor dinamismo y responsabilidad.

**3.- ¿Es política de la microempresa capacitar a sus trabajadores? ¿Con qué frecuencia?.**

Si, es una política que siempre la tengo presente pero existen algunos limitantes en primer lugar el tiempo, dos no existe en nuestro medio un técnico en nuestra profesión y tercera la falta de voluntad de los trabajadores.

***MERCADO***

**1.- ¿Cuál es el tipo de mercado o clientes al cual se enfoca su microempresa?**

El tipo de mercado al cual me enfoco es al público en general principalmente a un segmento de mercado de un nivel socio económico medio alto.

**2.- ¿Tienen sus productos algún tipo de garantía?**

Si, nuestros productos cuentan con una garantía porque se los fabrica con materia prima de calidad, el proceso de curado de la madera es adecuado, el embalaje es el más conveniente para que los muebles lleguen en perfectas condiciones a los clientes para cumplir con sus expectativas.

**3.- ¿Utiliza algún tipo de publicidad para dar a conocer sus muebles?**

La de los clientes que les informan a otras personas por las buenas referencias que estos les dan, esta es la única publicidad con la que contamos. Pero considero necesario la aplicación de soportes de publicidad y promoción.

**4.- ¿Cómo promociona sus productos?**

En la microempresa no se establece ningún tipo de promoción con los productos que ofrecemos.

**5.- ¿Qué aspectos considera usted que debería mejorarse en su microempresa en el tema de ventas?**

Debe mejorar en el aspecto de la publicidad en los medio de comunicación, difusión de los muebles por hojas volantes, promociones en fechas especiales y la realización de una feria con nuestros muebles.

**ENCUESTA DIRIGIDO: A LOS TRABAJADORES DE LA  
MICROEMPRESA FAMUCLACH (Fábrica de Muebles Clásicos Chandi)**

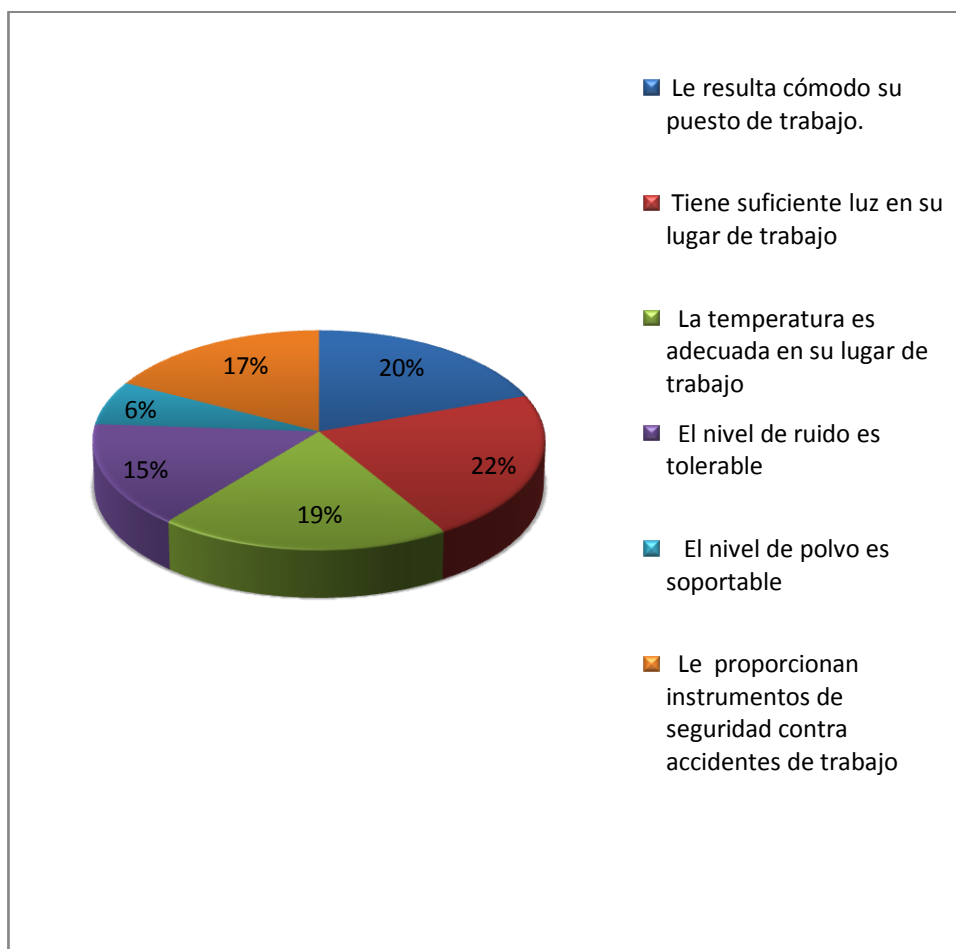
**1.- ¿Con qué condiciones ambientales cuenta su puesto de trabajo?**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Le resulta cómodo su puesto de trabajo.	9	0	20%	0%
Tiene suficiente luz en su lugar de trabajo	10	0	22%	0%
La temperatura es adecuada en su lugar de trabajo	9	1	20%	8%
El nivel de ruido es tolerable	7	3	15%	23%
El nivel de polvo es soportable	3	7	7%	54%
Le proporcionan equipos de protección personal.	8	2	17%	15%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 10**

**Fuente: Encuestas , Junio 2011**

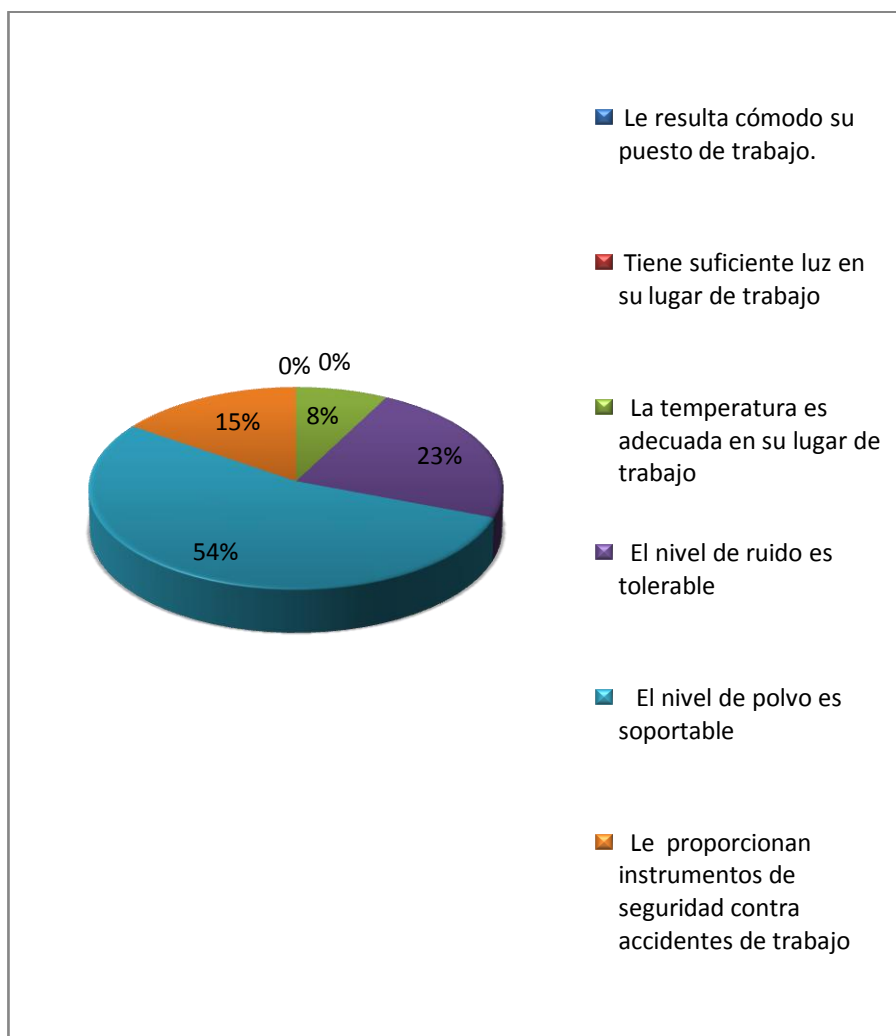




**Gráfico N°8: Condiciones ambientales con que cuenta el puesto de trabajo.**

**Análisis:**

Las condiciones ambientales que tienen mayor influencia en los puestos de trabajo son: suficiente luz y la comodidad en el lugar de trabajo. Por lo que se puede señalar que existe un ambiente de trabajo adecuado para el desempeño de las actividades.



**Gráfico N° 9: Condiciones ambientales con que no cuenta el puesto de trabajo.**

**Análisis:**

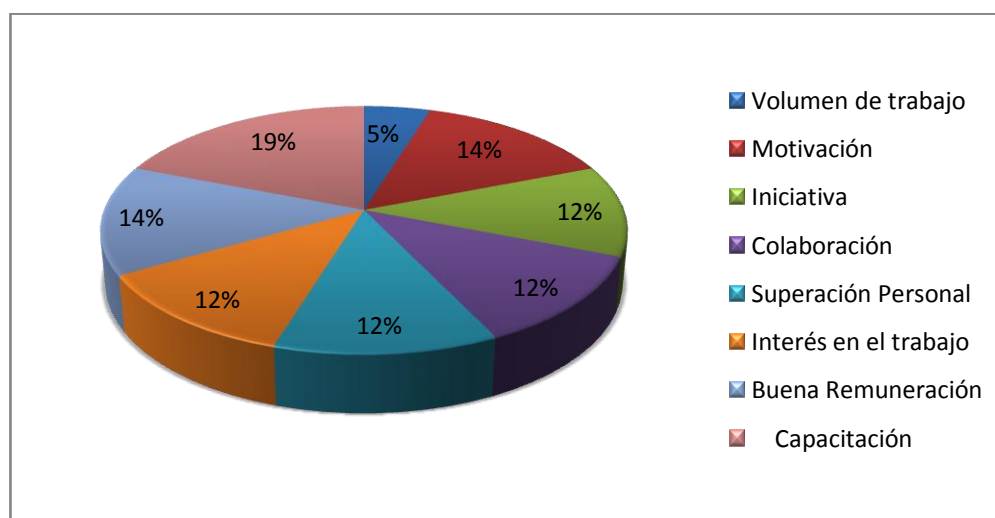
En lo pertinente al no cumplimiento de las condiciones ambientales en el puesto de trabajo se indica a continuación las más representativas: el nivel de polvo no es soportable y el nivel de ruido no es tolerable. Existen algunos aspectos que no se encuentran atendidas completamente por lo que es necesario tomar medidas de mitigación.

2.- A su criterio, ¿Cuáles serían los factores más importantes que deberían considerarse para el mejor desempeño del trabajo?

Alternativas	Frecuencia	%
Volumen de trabajo	2	5%
Motivación	6	14%
Iniciativa	5	12%
Colaboración	5	12%
Superación Personal	5	12%
Interés en el trabajo	5	12%
Buena Remuneración	6	14%
Capacitación	8	19%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 11**

**Fuente: Encuestas , Junio 2011**



**Gráfico N°10: Factores que mejoran el desempeño del trabajo**

**Análisis:**

Para conseguir un mejoramiento en el desempeño de trabajo se considera primordial la capacitación; seguido de una buena remuneración y motivación. Estos factores ayudarán a optimizar la capacidad de producción consiguiendo óptimos resultados.

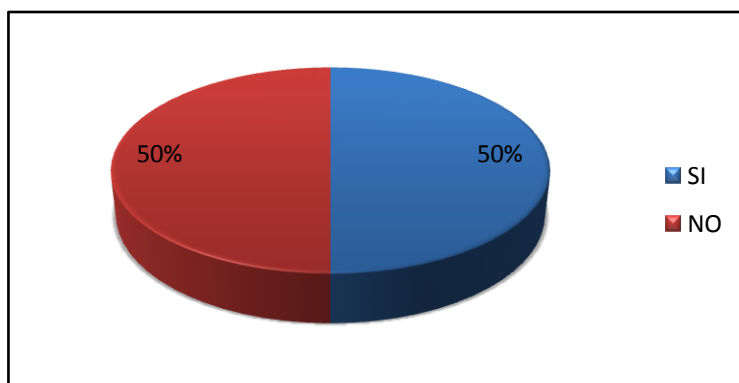
3.- ¿Se encuentra plenamente capacitado para la elaboración de los muebles?

¿Por qué?

Alternativas	Frecuencia	%
SI	5	50%
NO	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Cuadro N° 12**

**Fuente: Encuestas, Junio 2011**



**Gráfico N° 11: Capacitación para la elaboración de Muebles**

**Análisis :**

En lo pertinente a la capacitación que tiene los trabajadores se pudo determinar que la mitad de los operarios se encuentran capacitados en la fabricación y acabado de los muebles y la otra parte opinan que no se encuentran plenamente capacitados para la elaboración y acabado de los muebles.

A continuación se indican los motivos que respaldaron su respuesta :

<b>MOTIVOS POR LO QUE CONSIDERAN QUE SE ENCUENTRAN CAPACITADOS</b>
A pesar de los años que han pasado tengo buenas experiencias por lo que realizo buenos acabados.
Cuento con herramientas y materiales necesarios para realizar el trabajo.
Tengo experiencia en el área en la que trabajo.
Me encuentro capacitado porque cumplo con lo que me ordenan fabricar.
Estoy capacitado porque tengo buenos conocimientos en esta área.

### **Cuadro N° 13**

**Elaborado por:** La Autora

<b>MOTIVOS POR LO QUE NO SE CONSIDERAN QUE SE ENCUENTRAN CAPACITADOS</b>
No me encuentro actualizado en los nuevos modelos que salen al mercado.
No cuento con preparación en el manejo de equipos, máquinas y en los nuevos productos que salen al mercado en lo referente a la fabricación de muebles.
Nos falta capacitación sobre diseño, accesorios para los muebles, lacado.
No disponemos de conocimientos en diferentes áreas como mantenimiento de máquinas, procesos productivos y seguridad industrial.
No tengo conocimiento de las otras áreas de producción.

### **Cuadro N° 14**

**Elaborado por:** La Autora

**4.- ¿Qué sugerencias daría usted para mejorar su desempeño laboral y Personal en la microempresa?**

- ✓ Incentivos económicos.
- ✓ Incentivos Personales.
- ✓ Capacitación sobre seguridad industrial.
- ✓ Capacitación técnica en procesos productivos.
- ✓ Capacitación en uso de materia prima.

- ✓ Implementar más instrumentos de trabajo como maquinaria e instrumentos manuales
- ✓ Mejoramiento de instalaciones eléctricas en el área de trabajo.
- ✓ Que exista integración entre los trabajadores a través de juegos deportivos.

### **1.9. CONSTRUCCIÓN MATRIZ FODA**

Es una matriz que se utiliza como una herramienta analítica que permite manejar la información que se obtuvo durante la investigación, constituye un tipo de análisis para examinar la interacción entre los factores de la microempresa y el entorno en el cual compete.

Aplicamos la matriz de resultados a las variables anteriormente indicadas y alcanzamos lo siguiente.

<b>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA MICROEMPRESA FAMUCLACH A ABRIL DEL 2012</b>				
	<b>ANÁLISIS INTERNO</b>		<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>Áreas de la Microempresa</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidad</b>	<b>Oportunidad</b>	<b>Amenazas</b>
<b>1.- Producción</b>	Experiencia y flexibilidad en la producción de cualquier tipo de mueble en madera	No existe una evaluación y control interno de calidad en los procesos de producción.	Generación de confianza en los compradores lo que hace que aumente la productividad	Mayor volumen de producción con minimización de costos de fabricación.
	Dispone de instalaciones y equipos propios.	No existe una organización adecuada en la cadena de producción	Atender la demanda existente de muebles para el hogar y Conjunto Habitacionales.	Retrasos en la producción por manejo inadecuado de información en los procesos productivos, materiales y equipos
	Utiliza materia prima adecuada y de calidad para la producción.		Aumento del volumen de producción por la oferta de productos de calidad.	
<b>2.- Comercial</b>	Investigación e innovación de nuevas líneas de productos para el hogar, oficina y construcción.	Falta de soportes de promoción y publicidad	Abrirse nuevos segmentos de mercado.	Posicionamiento de la competencia en el mercado aumentando su volumen de ventas
	Clientes satisfechos por la atención y trabajos anteriores efectuados		Participación en el mercado y crecimiento de la demanda.	

<b>3.- Financiero</b>	Cuenta con capital de trabajo mixto.	No dispone de procedimientos adecuados de contabilidad para la producción.	Adquisición oportuna de materia prima, maquinaria y herramientas para la producción lo que constituye una inversión.	Problemas en el manejo y control de los procedimientos contables para la producción lo que repercute en sus costos producción
<b>4.- Aspectos Administrativos-Talento Humano</b>	Mantiene una buena relación Jefe - Trabajadores.	Los operarios no cuentan con actualización técnica en los procesos productivos.	Compromiso del personal para cubrir pedidos extras de producción que solicitan los clientes.	Asesoramiento técnico de los procesos productivos del personal de la competencia lo que les permite reducir tiempos y movimientos en la producción.
		La microempresa no cuenta con normas y capacitación en seguridad industrial		Condiciones inseguras de trabajo lo que genera la posibilidad de que se produzca algún tipo de accidente.

**Cuadro N° 15**

**Elaborado por:** La Autora



FA	FO
<p><b>F1A3:</b> La experiencia y flexibilidad en la producción de cualquier tipo de mueble de madera ofrecerá la oportunidad de tener un posicionamiento en el mercado aumentando el volumen de ventas.</p>	<p><b>F101:</b> La experiencia y flexibilidad en la producción de cualquier tipo de muebles de madera generará una confianza en los compradores lo que hace que se aumente la productividad.</p>
<p><b>F4A4:</b> Con la investigación e innovación de nuevas líneas para el hogar, oficina y construcción se conseguirá tener un manejo y control de los procedimientos contables para la producción que no repercutan en los costos de producción.</p>	<p><b>F202:</b> El disponer de instalaciones y equipos propios permitirá atender la demanda existente de muebles para el hogar y conjuntos habitacionales.</p>
<p><b>F6A1:</b> El contar con capital de trabajo mixto permitirá tener un mayor volumen de producción con minimización de costos de fabricación.</p>	<p><b>F505:</b> El tener clientes satisfechos por la atención y trabajos anteriores efectuados se conseguirá una participación en el mercado y un crecimiento de la demanda.</p>
<p><b>F7A2:</b> Con la buena relación Jefe – trabajadores se logrará eliminar los retrasos en la producción por el manejo inadecuado de información en los procesos productivos, materiales y equipos.</p>	<p><b>F606:</b> El contar con capital de trabajo mixto dará la oportunidad de adquirir de forma oportuna materia prima, maquinaria y herramientas para la producción lo que constituye una inversión.</p>

**Cuadro N° 16**

**Elaborado por: La Autora**

DO	DA
<b>D2O2:</b> A través de una adecuada organización en la cadena de producción se alcanzará atender la demanda existente de muebles para el hogar y conjuntos habitacionales.	<b>D1A1:</b> Con la ejecución de una evaluación y control interno de calidad en los procesos productivos se obtendrá un mayor volumen de producción con minimización de costos de fabricación.
<b>D3O5:</b> Con la realización de soportes de promoción y publicidad se logrará una participación en el mercado y un crecimiento de la demanda.	<b>D3A3:</b> Con la ejecución de soportes de promoción y publicidad se alcanzará un posicionamiento en el mercado aumentando el volumen de ventas.
<b>D4O6:</b> El disponer de procedimientos adecuados de contabilidad para la producción permitirá adquirir de forma oportuna materia prima, maquinaria y herramientas para la producción.	<b>D5A5:</b> El tener operarios que cuenten con una actualización técnica en los procesos productivos admitirá reducir tiempos y movimientos en la producción.
<b>D5O7:</b> La realización de una capacitación en la actualización técnica en los procesos productivos a los operarios permitirá cubrir pedidos extras de producción que solicitan los clientes.	<b>D6A6:</b> Si la microempresa cuenta normas y una capacitación en seguridad industrial se generará condiciones seguras de trabajo lo que evite que se produzca algún tipo de accidente.

**Cuadro N° 17**

**Elaborado por:** La Autora

## **1.11. CONCLUSIÓN DEL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

Una vez realizado el Diagnóstico Situacional de la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi (FAMUCLACH), mediante el cual se estableció las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas ayudado por las técnicas de investigación como entrevista al propietario y encuestas a los clientes y trabajadores se pudo observar que los principales problemas existentes son:

- La inadecuada organización en la cadena de producción.
- No existe una evaluación y control interno de calidad en los procesos de producción.
- No dispone de soportes de publicidad y promoción.
- Falta de capacitación técnica actualizada en los procesos productivos al personal.
- Inexistencia de normas y capacitación en seguridad industrial.
- No cuenta con adecuados procedimientos de contabilidad en la producción.

Por lo que se concluye que la propuesta de solución a este problema es la formulación de un Manual de Sistema de Gestión de Calidad que se enfocará principalmente en las áreas de producción y talento humano; ya que existe un mayor nivel de debilidad en estas secciones. Además se ha considerado a estas áreas como el eje principal para lograr el desarrollo y crecimiento de la microempresa en lo relacionado a la calidad, sin dejar a un lado a las demás áreas de la organización; ya que este sistema trabaja bajo parámetros de calidad y eficiencia en todas las unidades de trabajo involucrando a todos los miembros de la organización; contribuyendo así al logro de productos de calidad aceptables para el cliente satisfaciendo de esta forma sus necesidades.

## CAPÍTULO II

### 2. BASES TEÓRICAS

#### 2.1. LA MICROEMPRESA

**MONTEROS, Edgar (2005) Pág.24 , Manifiesta:” *La microempresa en el Ecuador se puede definir como una pequeña unidad económica con no más de 10 trabajadores, se caracteriza porque en la actividad se hace uso intensivo de la mano de obra, con escaso desarrollo tecnológico, una baja división de trabajo, pequeño capital, baja productividad.*”**

Analizada la anterior definición concluyo que: La microempresa en el Ecuador se constituye como una unidad económica que busca a través del manejo de sus recursos una óptima producción y comercialización de sus productos y servicios logrando un continuo desarrollo a pesar de sus limitaciones que tienen en algunas áreas.

#### 2.1.2. OBJETIVOS DE LA MICROEMPRESA

MONTEROS, Edgar (2005) Pág.21. Una vez analizado la información respecto a este tema a continuación puntualizo los objetivos más importantes:

**2.1.2.1. Objetivo de Comercialización:** La microempresa debe ser capaz de crear un cliente que constituya un soporte fundamental para su producción y mantenimiento.

**2.1.2.2. Objetivo de Innovación:** Debe ser capaz de innovar, de lo contrario la competencia lo dejará relegada.

**2.1.2.3. Objetivo sobre Recursos Humanos:** Debe determinar objetivos relacionados con el suministro, empleo y desarrollo de los recursos humanos.

**2.1.2.4. Objetivo de Productividad:** Debe emplear adecuadamente los recursos y la productividad debe crecer para que la microempresa sobreviva.

**2.1.2.5. Objetivo de Crecimiento:** Los resultados de la actividad productiva de la microempresa, permiten a sus dueños ir fortaleciendo y creciendo en sus negocios.

Una vez considerado los objetivos de la microempresa puedo concluir que para conseguir óptimos resultados en las actividades de este tipo de organizaciones es importante formular algunos parámetros que constituyan una guía para un excelente funcionamiento y desarrollo de las operaciones.

### **2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA MICROEMPRESA**

De la consulta efectuada en el Libro Manual de Gestión Micro empresarial cuyo autor es MONTEROS, Edgar (2005) en relación a las características de la microempresa me permito puntualizar las más importantes de acuerdo a mi criterio:

- Actividad de autoempleo que tenga hasta 10 colaboradores.
- Actividades con un capital de trabajo de hasta veinte mil (USD 20.000), que no incluya inmuebles y vehículos que sean herramientas de trabajo.
- Es de tipo familiar.
- Crece principalmente a través de la reinversión de sus utilidades.
- Carece de una estructura formal de organización.
- Generalmente no cuenta con personal capacitado

### **2.1.4. VENTAJAS DE LA MICROEMPRESA.**

Según la página [www.microemprendedor.com](http://www.microemprendedor.com), Señala:

- *“Al igual que la pequeña y mediana empresa es una fuente generadora de empleos.*
- *Se transforman con gran facilidad por no poseer una estructura rígida.*
- *Son flexibles, adaptando sus productos a los cambios del Mercado.*

### **2.1.5. DESVENTAJAS DE LA MICROEMPRESA**

- *Utilizan tecnología ya superada.*
- *Sus integrantes tienen falta de conocimientos y técnicas para una productividad más eficiente.*
- *La producción generalmente, va encaminada solamente al mercado interno.”*

Interpretadas las ventajas y desventajas de la microempresa pudo concluir que el desempeño de este tipo de organización gira principalmente en base a las actividades de auto realización que desempeña lo que le permite seguir adelante a pesar de las desventajas del medio.

#### **2.1.6. CLASIFICACIÓN DE LA MICROEMPRESA EN IMBABURA POR ACTIVIDADES.**

**MONTEROS, Edgar (2005) Pág.28, Indica:**

##### **2.1.6.1. “Alimentación – Agroindustrial.**

*Este sector está constituido por restaurantes, cafeterías, fondas, actividades que se dedican a la elaboración y preparación de desayunos, almuerzos y platos en general.*

##### **2.1.6.2. Artesanales.**

*Comprende las actividades permanentes de grupos de artesanos que individualmente orientan su trabajo hacia la producción de artesanías manuales, tradicionales y folklóricas de cada sector de la Provincia.*

##### **2.1.6.3. Producción y Comercialización de Cuero y Calzado.**

*De este sector podemos decir que se conforma con los microempresarios del Cantón Cotacachi que elaboran y comercialización artículos de cuero como zapatos, portafolios y bolsos. Cabe señalar que en la actividad micro empresarial de la artesanía del cuero existen inversiones altas en maquinaria, materia prima y productos terminados, por lo que su sistema de organización debería modernizarse.*

##### **2.1.6.4. Metalmecánica.**

*Este importante sector de la microempresa está constituido por talleres donde se transforma el hierro en productos terminados como: Puertas, ventanas, pasamanos, escritorios, sillas. Cabe señalar que este sector desarrolla su desempeño paralelamente a la actividad de la construcción en forma complementaria.*

#### **2.1.6.5. Textiles y Confecciones.**

*Predominan en los cantones de Otavalo y Atuntaqui, caracterizadas por la elaboración de ropa con productos de tela y lana para toda clase de personas tanto en el mercado nacional como internacional.*

#### **2.1.6.6. De la Construcción.**

*A este sector se lo considera desde el punto de vista de la producción y comercialización de materiales para la construcción como por ejemplo la fabricación de ladrillos, bloques, adoquines que son necesarios para la construcción.*

#### **2.1.6.7. Maderero Forestal.**

*Comprende las actividades que realizan los expendedores de madera para la fabricación de artículo artesanales, muebles y otros productos complementarios de la construcción.”*

En la provincia de Imbabura el desempeño de las actividades son variadas lo que da apertura al crecimiento económico y social de sus habitantes. Podemos señalar que en relación a la clasificación la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi (FAMUCLACH) está orientada al aspecto Maderero Forestal ya cuenta con las características que señala este tipo de organización.

## **2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001- 2000**

**Según la página [www.normas9000.com](http://www.normas9000.com), Expresa: “La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.”**

En cuanto a esta definición puedo indicar que la Gestión de Calidad ISO 9001:2000 se la ha especificado como las acciones coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Por lo que se puede decir que esta Gestión es la que determina y aplica la política de Calidad en la empresa; con el objetivo de orientar el nivel de calidad del producto de acuerdo con las necesidades del cliente.

### **2.2.1. BENEFICIOS DE LA ISO 9001-2000**

De las consultas efectuada en [www.asernorma.es/beneficios.html](http://www.asernorma.es/beneficios.html) me permito realizar una síntesis de los principales beneficios internos y externos de la ISO 9001-2000.

#### **2.2.1.1. Beneficios Internos del ISO 9001-2000**

- Enfoque mejorado hacia el cliente
- Optimización en la planificación de los trabajos.
- Indicadores de rendimiento.
- Mayor satisfacción y retención de clientes con productos de mejor calidad.
- Disminución del tiempo del ciclo de producción.
- Ayuda a ofrecer a los clientes una mejor calidad.

#### **2.2.1.2. Beneficios Externos del ISO 9001-2000**

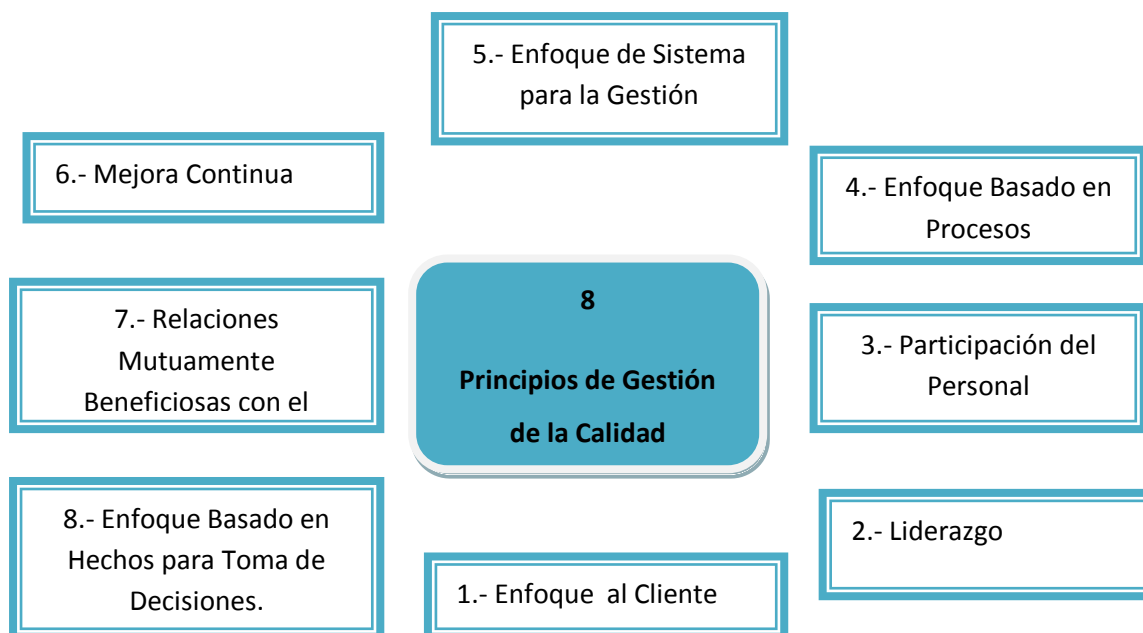
- Mejor imagen de la empresa.
- Los clientes tienen mayor confianza en que recibirán un servicio y producto conforme a sus requisitos, lo que a su vez redundará en un aumento de satisfacción de clientes.
- Mayor seguridad en que el servicio cumple con los requisitos reglamentarios pertinentes.
- Ventaja competitiva sobre quien no tiene esta certificación.

### **2.3. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**GUITIERREZ PULIDO, Humberto (2010) Pág.61, Dice: “Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.”**

Analizado el concepto de los principios de Gestión de Calidad puedo señalar que para conseguir un adecuado manejo del Sistema de Calidad es necesario contar con bases que permitan cumplir con los objetivos de mejora continua.





**Gráfico: N° 12**

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** Principios de la Norma ISO 9001-2000

**Nota:** Para una mejor visualización e interpretación se ha elaborado el siguiente esquema cuyo objetivo crear un enfoque global de los ocho ejes principales para conseguir la calidad en los procesos, producto y satisfacción del cliente.

**2.3.1. Enfoque al cliente**

**CAMISÓN, Cesar (2007) Pág.279, Expresa: “Este principio postula la consideración de los clientes como el eje de la actividad empresarial, que debe estar enfocada a su satisfacción, por ser quienes finalmente enjuicia la calidad del servicio que la empresa les presta.”**

En este aspecto podemos indicar que este implica una orientación al mercado, conocer las necesidades y expectativas de los clientes, establecer una amplia comunicación con ellos y por último medir tanto su nivel de satisfacción como aquellos aspectos que contribuyan con ello.

### **2.3.2. Liderazgo.**

GUITIERREZ PULIDO, Humberto (2010) Pág.63, Señala: ***“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.”***

Relacionando este término con el tema Micro empresarial se define lo siguiente:

MONTEROS, Edgar (2005) Pág.80, Manifiesta: ***“El microempresario como líder le corresponde la tarea de la decisión final y deberá decir qué curso de acción se llevará a cabo y es en estos momentos difíciles cuando un gerente pone a prueba sus actitudes, sus aptitudes y toda su preparación para hacer que los equipos de trabajo sean fortalecidos.”***

Una vez examinado los conceptos relacionados al este término puedo señalar que el rol del liderazgo dentro de una organización es de vital importancia ya que este es el medio para impulsar el crecimiento y desarrollo del ambiente interno mejorando la participación de sus miembros con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados.

### **2.3.3. Participación del personal.**

GUITIERREZ PULIDO, Humberto (2010) Pág.64, Dice: ***“El personal, en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.”***

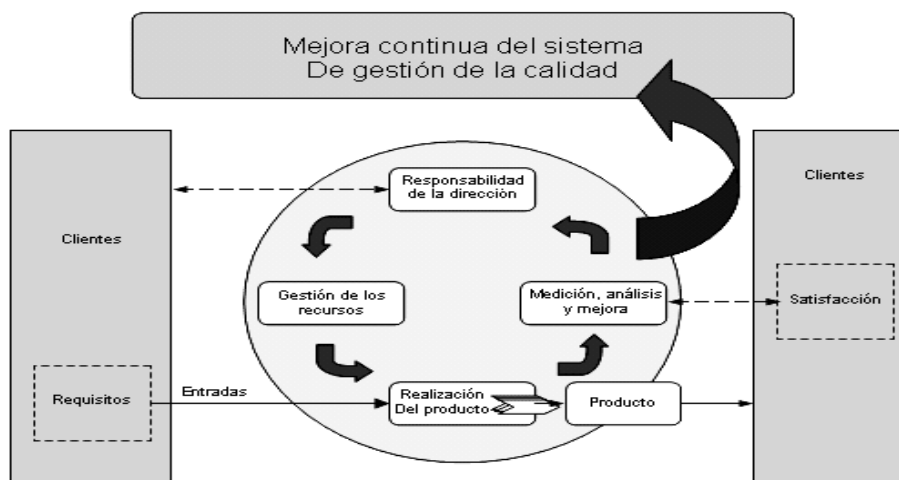
En cuanto a este aspecto puedo manifestar que el personal debe comprender la importancia de su papel y su contribución en la organización de esta manera se cumplirán con las actividades planteadas consiguiendo óptimos resultados para la entidad.

### 2.3.4. Enfoque basado en procesos.

CAMISÓN, Cesar (2007) Pág.372, Dice: *“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.”*

Por tanto puedo indicar que para conseguir el cumplimiento de este principio es importante gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos, esto significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales que en ocasiones no reflejan lo que se desea conseguir.

#### Enfoque basado en procesos.



—————> **Actividades que aportan valor.**

- - - - -> **Flujo de Información**

#### Gráfico N°: 13

**Fuente:** [www.monografias.com/trabajos52/control-calidad/control-calidad.shtml](http://www.monografias.com/trabajos52/control-calidad/control-calidad.shtml)

**Basado en:** Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos.

**Nota:** El desempeño eficiente del Sistema de Gestión de Calidad se desarrolla en base a la mejora continua que presenta el enfoque basado en procesos; por esa razón se lo ha considerado representarlo de forma gráfica ya que constituye una guía para conseguir los objetivos de calidad.

### **2.3.5. Enfoque de Sistema para la Gestión.**

ALCALDE, San Miguel Pablo (2007) Pág.75, Indica: *“Si la organización planifica sus actividades como un sistema compuesto por diferentes procesos interrelacionados, se hace más fácil sus gestión y se consiguen los resultados deseados de forma, más eficaz”*

En cuanto a este principio puedo manifestar que para conseguir el cumplimiento del sistema para la gestión se requiere estructurar un procedimiento para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz, esta manera se podrá establecer decisiones que vayan enfocadas a cumplir con los objetivos organizacionales.

### **2.3.6. Mejora continua**

DALE H, Besterfield (2009)Pág.45, Señala: *“La meta es lograr la perfección mejorando continuamente los procesos comerciales y de producción .Claro está que la perfección es una meta difícil de alcanzar; sin embargo debe tratarse de lograrla ininterrumpidamente”*

En tal sentido la organización debe buscar la manera de acrecentar el enfoque al cliente, perfeccionar el liderazgo para que éste sea efectivo y ejemplar; incrementar la participación de los empleados, y por último, mejorar el entendimiento del sistema.

### **2.3.7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.**

GUITIERREZ PULIDO, Humberto (2010) Pág.67, Expresa: *“Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Asegurar, a través del análisis, que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.”*

Para conseguir buenos resultados es necesario que los datos sean accesibles para aquellos que los necesiten, tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis de los hechos y la experiencia de esta manera se tomará medidas.

### **2.3.8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.**

ALCALDE, San Miguel Pablo (2007) Pág.75, Dice: *“Establecer relaciones estables entre una organización y sus proveedores es muy beneficiosos para ambos.”*

Para alcanzar el manejo de este principio es necesario identificar y seleccionar los suministradores claves, establecer relaciones que equilibren los beneficios de quienes son partícipes de las actividades de esta forma se puede equilibrar las competencias y recursos para crear comunicaciones claras y abiertas.

### **2.4. VENTAJAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Analizada la definición de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad citado en la página web [www.monografias.com/trabajos27/implantacion-sistemas/implantación-sistemas.shtml](http://www.monografias.com/trabajos27/implantacion-sistemas/implantación-sistemas.shtml) he considerado algunas ventajas las cuales he señalado a continuación:

- Potencia la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción.
- Asegura la calidad en las relaciones comerciales.
- Mejora en la calidad de los productos y servicios.
- Introduce la visión de la calidad en las organizaciones y en la administración.

### **2.5. RIESGOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Según la página web [www.monografias.com/trabajos27/implantacionsistemas/implantacionsistemas.shtml](http://www.monografias.com/trabajos27/implantacionsistemas/implantacionsistemas.shtml), Expresa: *“La implantación de sistemas de gestión de la calidad también tiene sus riesgos si no se asume como una oportunidad de mejorar una situación dada.”*

El desarrollo de este sistema proporciona elementos de detección de actividades generadoras de burocracia inútil, complicaciones innecesarias para las actividades y una mala comunicación.

## 2.6. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD- REQUISITOS

### 2.6.1. Requisitos Generales

DALE H, Besterfield (2009) Pág.93, Indica: ***“La organización debe establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente su efectividad. Para ello la organización debe tomar en cuenta los siguientes aspectos”***

- a) Identificar los procesos necesarios como son actividades administrativas, provisión de recursos, realización del producto y servicio, y medición.
- b) Determinar los criterios y métodos para necesarios para asegurarse de que tanto la operación y el control de estos procesos sean eficaces.
- c) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- d) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Interpretados estos requisitos puedo concluir que para conseguir un manejo adecuado de este sistema es necesario seguir lineamientos que vayan orientados a desarrollar la eficiencia en los procesos de la organización a fin de conseguir el cumplimiento de los objetivos empresariales.

### 2.6.2. Requisitos de la Documentación

GUITIERREZ PULIDO, Humberto (2010 ) Pág.78, **Manifiesta:*****“La norma establece que la documentación del SGC debe incluir la política de la calidad y los objetivos de la calidad, un manual de la calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos por la propia norma”***

En relación a los requisitos de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad puedo concluir que para tener un soporte de la gestión de este sistema es necesario sujetarse en documentos que sirvan de soporte y ayuda para cumplir con los objetivos de calidad que se desea conseguir en la organización.

### **2.6.3. Manual de la calidad**

Considerando la información de la documentación que requiere la organización he concluido que se debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) Los procedimientos documentados y establecidos para el SGC, o referencia a los mismos.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

Tomando como base la información proporcionada en el Libro Calidad Total y Productividad cuyo autor es GUITIERREZ P. Humberto (2010), he realizado el análisis de los siguientes términos:

### **2.6.4. Control de los Documentos**

En relación con este indicador puedo manifestar que los documentos requeridos por el SGC deben controlarse. De esta manera se los puede aprobar, revisar y actualizar los registros, que además aseguran la personalización de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.

### **2.6.5. Control de los Registros**

En cuanto a este aspecto puedo señalar que constituye un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección y la disposición de información que requiere la empresa para su desempeño.

## **2.6.6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **2.6.6.1. Compromiso de la dirección**

Es de vital importancia que la alta dirección proporcione evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, para ello se hace necesario puntualizar en los siguientes aspectos:

- a) Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b) Establecer la política de la calidad
- c) Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad.
- d) Llevar a cabo las revisiones por la dirección.
- e) Asegurar la disponibilidad de recursos.

#### **2.6.6.2. Enfoque en el Cliente**

El elemento más importante de una empresa es el cliente por esto es necesario que la alta dirección enfoque sus esfuerzos y actividades a este para conseguir cumplir con sus requisitos de compra a fin para alcanzar su satisfacción.

#### **2.6.6.3. Política de la Calidad**

Es importante señalar que la política de calidad debe ser comunicada y entendida dentro de la organización, ya que provee un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad de esta forma se consigue perfeccionar la comunicación dentro de la organización.

#### **2.6.6.4. PLANIFICACIÓN**

##### **2.6.6.4.1. Objetivos de la Calidad**

El responsable de la formulación de los objetivos de calidad será la alta dirección quien asegurará que los objetivos se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, a fin de orientar el desempeño de la actividad hacia la calidad y mejora continua.

##### **2.6.6.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

Para conseguir una adecuada planificación es necesario que la alta dirección cumpla los requisitos generales de este sistema, así como los objetivos planteados para mantener la integración del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifique o se realice cambios en este.



## **2.6.6.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

### **2.6.6.5.1. Responsabilidad y autoridad**

El reto de la organización consiste en que estén claras las responsabilidades de cada quien, y que tenga el nivel de autoridad; de esta manera se puede relacionar los compromisos de cada uno de los miembros logrando cumplir los objetivos empresariales.

### **2.6.6.5.2. Representante de la dirección**

La alta dirección debe designar a un miembro de la dirección quien, debe reflejar compromiso con tareas a él designadas, su autoridad se verá reflejada en las siguientes tareas:

- a) Asegurarse que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el SGC.
- b) Informará al responsable de la organización sobre el desempeño del SGC y de alguna necesidad de mejora.
- c) Se asegurará de que se promueve los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### **2.6.6.5.3. Comunicación Interna**

DALE H, Besterfield (2009) Pág.96, Indica: *“La alta dirección debe asegurarse de que se establezcan canales adecuados de comunicación dentro de la organización, y que haya comunicación sobre la efectividad del sistema de administración de la calidad”*.

Relacionado este término Micro empresarial se expone la siguiente definición:

MONTEROS, Edgar (2005) Pág.78, Manifiesta: *“Es fundamental el contacto directo del microempresario con el trabajador, ya que con esta relación se produce confianza, con lo que fácilmente se puede resolver conflictos o proponer cambios”*.

El gerente de la organización tiene el compromiso de asegurarse de que se establecen los procesos de información apropiados consiguiendo la eficacia del SGC con la finalidad de cumplir los objetivos de calidad.

#### **2.6.6.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.**

GUITIERREZ PULIDO, Humberto (2010) Pág.81, Manifiesta: *“La responsabilidad con la dirección con el SGC, se fundamenta en que la alta dirección no sólo será responsable de enfocar la organización hacia el cliente y de planificar el SGC, sino que también deberá revisar que éste es adecuado y cumple sus fines”*

Interpretando esta definición puedo concluir que la revisión de este sistema agrupa varios elementos que son necesarios interrelacionarlos y evaluarlos para conseguir la eficiencia del manejo y conseguir el éxito en las operaciones.

##### **2.6.6.6.1. Información para la revisión**

Para que la revisión de la dirección sea en realidad efectiva, es importante analizar los siguientes aspectos:

- a) Resultados de auditorias
- b) Retroalimentación del cliente.
- c) Desempeño de los procesos y conformidades del producto.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.

##### **2.6.6.6.2. Resultados de la revisión**

Este aspecto se prioriza en la generación de resultados, los cuales deben incluir todas las decisiones y acciones acordadas, las cuales deben estar relacionadas con la mejora de la eficacia y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y las necesidades de recursos para cumplir mejor con los objetivos del SGC, el propósito es conseguir óptimos resultados.

#### **2.6.7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

##### **2.6.7.1. Provisión de recursos**

Para cumplir con el proceso de calidad es necesario contar con adecuados recursos que permitan cumplir con los objetivos de calidad que se enfoquen a implementar, mantener el SGC y mejorar continuamente su eficiencia y aumentar la satisfacción del cliente.

#### **2.6.7.2. Recursos humanos**

AMARU, Antonio Cesar (2009) Pág.121, Expresa: *“La función de recursos humanos implica algunos componentes como la planeación de la mano de obra, el reclutamiento y la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño y la remuneración entre otras.”*

Relacionando este término con el tema Micro empresarial se define lo siguiente:

MONTEROS, Edgar (2005) Pág.91, Indica: *“El manejo del personal, su buen trato y una acertada elección de las personas, son puntos que deben ser tomados muy en cuenta por los microempresarios, ya que junto a sus instalaciones, capitales, maquinarias, métodos y procedimientos, lo llevarán a la realización adecuada de sus objetivos.”*

Es importante conocer que para lograr la calidad en los procesos se debe equiparar los hábitos, actitudes y habilidades de la gente. Por tanto en el SGC se debe fortalecer el talento humano de la organización, determinando y mejorando sus componentes, y proporcionándole la infraestructura adecuada.

#### **2.6.7.3. Competencia, toma de conciencia y formación**

Es trascendental que la organización tome en cuenta algunos aspectos para alcanzar la excelencia: determinar la competencia necesaria para el personal, evaluar la eficacia de las acciones tomadas, mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

#### **2.6.7.4. Capacitación**

R.WAYNE, Mondy (2010) Pág.198, Indica: *“Actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales.”*

La capacitación en el área de trabajo es fundamental para la productividad mejorará el desempeño de los empleados en sus tareas laborales alcanzando un rendimiento en la producción minimizando tiempo obteniendo un producto de calidad que cumpla con las expectativas de compra.

#### **2.6.7.5. Infraestructura**

La norma ISO 9001: 2000 señala la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software)
- c) Servicio de apoyo tales como transporte o comunicación.

#### **2.6.7.6. Ambiente de Trabajo.**

Según la página [www.portalcalidad.com](http://www.portalcalidad.com), Indica: *“Agrupa un conjunto de variables de las condiciones de ejecución de los procesos que no pueden ser catalogadas como elementos de infraestructura, y que son en muchas ocasiones tanto o más determinantes que éstos para proporcionar un producto que cumpla los requisitos”*

El ambiente de trabajo comprende una serie de variables como: metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal, reglas y orientaciones de seguridad consiguiendo una interacción favorable.

#### **2.6.7.8. Seguridad Laboral**

CHIAVENATO, Idalberto (2007) Pág.336, Manifiesta: *“La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas utilizadas para prevenir accidentes, sea con la eliminación de las condiciones inseguras del ambiente.”*

La seguridad industrial es un factor primordial para el desempeño de las actividades de las empresas ya que constituye la garantía que se le ofrece al personal para realizar sus actividades en condiciones seguras velando de esta forma su integridad física y mental.

## **2.6.8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

GUITIERREZ PULIDO, Humberto ( 2010) Pág.83 , Dice: *“La norma plantea una serie de requisitos que el SGC debe cumplir en cuanto a la realización del producto , que va desde la planificación, el diseño y el desarrollo del producto, requisitos de las compras, hasta la realización propiamente del producto.”*


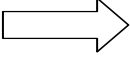

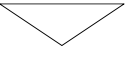


La aplicación del Sistema de Gestión de Calidad está estrechamente relacionada con el producto por lo que su realización debe seguir una secuencia para conseguir óptimos resultados que favorezcan a la empresa consiguiendo la satisfacción del cliente.

### **2.6.8.1. Diagrama de Operaciones**

NIEBEL W, Benjamín, FREIVALDS Andris (2009) Pág.28, Dice: *“Los diagramas de operaciones son empleados para mostrar las secuencias cronológicas de las operaciones y las inspecciones, representadas por un círculo y un cuadro respectivamente, ayudando a la comprensión del proceso y por tanto, simplificación.”*

Esta herramienta permite identificar cada una de las operaciones de producción facilitando de esta forma la toma de decisiones en caso de que se presente algún retraso, además ayuda a la reducir la cantidad y la duración de los elementos que se involucran en este medio.

## Nomenclatura del Diagrama de Operaciones

Símbolo	Nomenclatura
	Operación Simple
	Transporte
	Demora
	Almacenamiento
	Operación Combinada
	Inspección

### Cuadro N° 18

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** La información del Libro Ingeniería Industrial, Métodos, Estándares y Diseño de Trabajo de NIEBEL W. Benjamín, FREIVALDS Andris.

**Nota:** Para conseguir un adecuado manejo de las secuencias de los procesos operativos, administrativos y de responsabilidad en la organización considero necesario formular un gráfica que evidencien las funciones que representan cada símbolo del diagrama de operaciones.

**Operación:** Es el proceso de transformación de la materia prima.

**Transporte:** Es el desplazamiento del producto y el operario.

**Demora:** Es el tiempo que permanece un producto en espera para pasar de una operación a otra.

**Almacenamiento:** Llevar al área de almacenamiento la materia prima, los productos en proceso y los productos terminados.

**Operación Combinada:** Actividad conjunta de operaciones de producción.

**Inspección:** Examinar el producto para comprobar si cumple con ciertas normas de calidad.

### **2.6.8.2. Planificación de la Realización del Producto.**

GUITIERREZ PULIDO, Humberto (2010) Pág.83 Expresa: *“Durante esta planificación, la organización debe determinar aspectos como los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto, la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.”*

Es importante en esta etapa ya con una adecuada planificación de la realización del producto se puede minimizar tiempo en la producción consiguiendo una acertada toma de decisiones en la producción para al final obtener un producto de calidad.

### **2.6.8.3. PROCESO RELACIONADO CON EL CLIENTE**

#### **2.6.8.3.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.**

GUITIERREZ PULIDO, Humberto (2010) Pág.84, Indica: *“La organización debe determinar los requisitos especificados por el cliente y aquellos que, aún no establecidos por éste, sean necesarios para el uso del producto.”*

Para tener una idea clara de lo que se va a producir es necesario identificar los requisitos más sobresalientes del producto de esta manera se tendrá una visión más amplia de lo que se va a producir cumpliendo los requisitos propuestos por el cliente consiguiendo su satisfacción.

#### **2.6.8.3.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.**

Esta revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente, ya que ésta debe asegurarse de que estén definidos los requisitos del producto, y obviamente de que tiene la capacidad para cumplirlos.

### **2.6.8.3.3. Comunicación con el Cliente**

Este parámetro es transcendental para conseguir los propósitos de calidad; el cliente es la esencia en este sistema; por ello la organización debe determinar e implementar mecanismos eficaces para la comunicación con este, para ello es necesario considerar información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos.

### **2.6.8.3.4. DISEÑO Y DESARROLLO**

*ALCALDE, San Miguel Pablo (2007), pág.57: “El éxito de un buen diseño depende de que estas etapas se realicen correctas investigaciones, estudio viabilidad, desarrollo preliminar, verificación del diseño, validación del diseño y producción.”*

La formulación de un adecuado diseño y desarrollo del producto permite obtener buenos resultados en los procesos productivos garantizando un producto que cumpla con los requerimientos que el cliente solicita para cumplir con sus expectativas de compra.

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

Las funciones que debe desempeñar la organización son la de planificar, controlar el diseño y desarrollo del producto; esto permite identificar de forma precisa las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo, logrando la eficiencia en las operaciones de producción.

#### **2.6.8.3.4.2. Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo**

En relación a los elementos estos deben incluir: los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios aplicables, la información proveniente de diseños previos similares, cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.



#### **2.6.8.3.4.3. Resultados del diseño y del desarrollo**

Los objetivos que debe cumplir este aspecto es : Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y el desarrollo, proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio, contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

#### **2.6.8.3.4.4. Revisión del Diseño y Desarrollo**

Las revisiones del diseño y desarrollo deberán ser sistemáticas tomado en cuenta la planificación antes realizada para de esta forma evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo además de la identificación del posibles problemas a fin de proporcionar la acciones necesarias.

#### **2.6.8.3.4.5. Verificación del diseño y del desarrollo**

Es necesario mantener registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea requerida de esta manera se puede tomar acciones y decisiones oportunas que garanticen resultados óptimos del producto.

#### **2.6.8.3.4.6. Validación del diseño y desarrollo**

ALCALDE, San Miguel Pablo (2007), pág.58: *“Una vez realizado el diseño y verificación se comprueba si este satisface plenamente las necesidades de los clientes .Para ello se puede realizar una serie de pruebas de mercado a pequeña escala que permitan simular las condiciones reales del producto.”*

Para realizar la validación del diseño y desarrollo es necesario cumplir con lo planificado para de esta manera asegurar que el producto que se ofrece cubra la satisfacción del cliente, es importante que en este proceso se lo realice antes de la entrega o implementación del producto.

#### **2.6.8.3.4.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo**

Los cambios que se produzcan en el diseño y desarrollo deben revisarse, verificarse y validarse antes de la implementación del producto. Es importante llevar un registro de los resultados de la revisión y cualquier acción que se presente de esta manera se pueden tomar adecuadas decisiones.

#### **2.6.9. COMPRAS**

ALCALDE, San Miguel Pablo (2007), pág.53: *“No se puede hablar de calidad de un producto si para ello no se tiene en cuenta la materia prima. La función del departamento de compras comprende todas las operaciones necesarias para administrar materiales, abastecimientos y servicios para la organización.”*

Uno de los aspectos importantes dentro del Sistema de Gestión de Calidad son las compras por ello es importante establecer requisitos de compra adecuados que permitan llevar un registro sistemático de las operaciones de adquisición para efectuar la respectiva producción del producto.

##### **2.6.9.1. Proceso de Compras.**

En cuanto a este aspecto la norma señala que la organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumpla los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependen del impacto que tiene este último en la posterior realización del producto sobre el producto final.

##### **2.6.9.2. Información de las compras**

GUITIERREZ PULIDO, Humberto (2010) Pág.87, Indica: *“La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado, además los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos, requisitos para la calificación del personal, requisitos del SGC.”*

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor de esta forma se tendrá una sólida información de las adquisiciones que se están realizando para que la producción refleje óptimos resultados.

### **2.6.9.3. Verificación de los productos comprados**

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades que sean necesarias para asegurarse de que el producto cumple los requisitos de compra especificados.

## **2.6.10. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **2.6.10.1. Control de la producción y de la prestación del servicio**

GUITIERREZ PULIDO, Humberto (2010) Pág.87 Manifiesta: *“La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.”*

Para conseguir buenos resultados se hace necesario realizar un control del proceso de producción para identificar los parámetros de información que permitan conocer el grado de desempeño y cumplimiento.

### **2.6.10.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.**

Es importante que la organización establezca las disposiciones para estos procesos, incluyendo cuando sea aplicable: La aprobación de equipos y calificación del personal, el uso de métodos y procedimientos específicos, los requisitos de los registros, la revalidación.

### **2.6.10.3. Identificación y trazabilidad**

Se debe identificar el producto por medios adecuados, a través de un análisis de la realización del producto. Es importante que la organización identifique el producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través del proceso de realización del producto.

#### **2.6.10.4. Propiedad del cliente**

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes del cliente que son suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto de esta forma se conseguirá que el cliente tenga un grado de confianza hacia la organización mejorando las relaciones comerciales.

#### **2.6.10.5. Preservación del producto**

No hay que olvidar que la organización debe cumplir algunas responsabilidades y dentro de esta es la preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

Para ello es necesario la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto.

#### **2.6.10.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición**

Es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos para conseguir el cumplimiento de los parámetros de calidad: Calibrarse o verificar a intervalos especificados o antes de su utilización, ajustarse o reajustarse según sea necesario, identificar para determinar el estado de calibración, proteger contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

### **2.6.11. MEDICIÓN , ANÁLISIS Y MEJORA**

#### **2.6.11.1. Generalidades**

Es fundamental que la organización planifique e implemente los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para conseguir el cumplimiento de la calidad y la mejora continua para ello deberá seguir los siguientes parámetros que le permitan evaluar continuamente cada etapa del proceso que implica conseguir la calidad.

### **2.6.11.1. Seguimiento y Medición**

#### **2.6.11.1.1. Satisfacción del Cliente**

DALE, Besterfield (2009) Pág.102, Indica: *“La organización debe vigilar la información relacionada con la percepción que el cliente tiene acerca de si la organización ha cumplido con sus requisitos.”*

Relacionando este término con el tema Micro empresarial se define lo siguiente:

MONTEROS, Edgar (2005) Pág.88, Manifiesta: *“La satisfacción del cliente debe ser para los miembros de una microempresa una motivación más fuerte que el beneficio, por lo tanto, la dirección deberá sensibilizar al personal sobre la importancia de este hecho, y hacer así que la calidad entendida como satisfacción del cliente”*

Por tanto se puede señalar que la satisfacción al cliente debe ser la prioridad absoluta de la microempresa, pues de esta depende el desarrollo continuo de la organización porque no hay que olvidar que el cliente es quien califica la gestión tanto de la producción como del producto que se oferta en el mercado.

#### **2.6.11.1.2. Auditoría interna**

La organización debe realizar auditorías internas planificadas con la finalidad de determinar si el SGC: Es conforme a las disposiciones planificadas, incluye los requisitos de esta norma internacional y los requisitos del SGC y si el programa de auditoría .

#### **2.6.11.1.3. Seguimiento y medición de los procesos.**

ALCALDE, San Miguel Pablo (2007), pág.101: *“Una de las grandes ventajas de planificar una organización como una secuencia de procesos es que se pueden conocer su eficiencia con un adecuado seguimiento y medición con el fin de saber en todo momento si los resultados que se están obteniendo están de acuerdo con los objetivos previstos.”*

Este seguimiento y medición estará a cargo de la organización por ello debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y la medición de los procesos del SGC. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados previamente realizados.

#### **2.6.11.1.4. Seguimiento y medición del producto**

En relación a este lineamiento se señala que la organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumple los requisitos del mismo. Esto se lleva a cabo en cada etapa del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.

#### **2.6.11.2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

En este aspecto la organización tratará a los productos no conformes tomando en cuenta algunos aspectos: Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada, autorizar el uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente y por último la toma de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

#### **2.6.11.3. ANÁLISIS DE DATOS**

Las acciones que tomará la organización en relación a esta etapa son la de determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC.

#### **2.6.11.4. MEJORA CONTINUA**

*DALE H, Besterfield (2009), Pág.45: “Algunas formas para lograr la mejora continua son: Hacer que todos los procesos sean efectivos, eficientes y adaptables, Controlar el desempeño en el proceso a través de la reducción de desperdicios del tiempo de ciclo, eliminar las inconformidades.”*

Los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas permite conocer en qué aspectos es necesario mejorar para conseguir una adecuada realización del producto garantizando una calidad y satisfacción al cliente.

#### **2.6.11.5. ACCIÓN CORRECTIVA**

ALCALDE, San Miguel Pablo (2007), pág.115: ***“Donde se analice las causas de las no conformidades y se emprendan las acciones necesarias para que no vuelvan a ocurrir.”***

Este aspecto se refiere a determinar las causas de las no conformidades que ayuden a evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, por ello es importante implementar las acciones que permitan mejorar el desempeño de las operaciones de la organización.

#### **2.6.11.6. ACCIÓN PREVENTIVA**

ALCALDE, San Miguel Pablo (2007), pág.115: ***“Donde se analice las causas posibles de las no conformidades y se emprendan las acciones preventivas para que no ocurran.”***

La organización determinará y formulará las acciones preventivas a tomar por ello estas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales, por lo que deben establecer un procedimiento adecuado para conseguir el propósito de calidad y mejora continua en el producto.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA DE UN MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001- 2000 APLICADO A LAS ÁREAS DE PRODUCCIÓN Y TALENTO HUMANO PARA LA MICROEMPRESA FAMUCLACH (Fábrica de Muebles Clásicos Chandi).**

#### **3.1. PRESENTACIÓN**

En la actualidad toda empresa debe contar con normas de calidad para sus productos o servicios ya que su importancia radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente.

En este caso, como una propuesta de alternativa de solución a la falta de normas y procedimientos de manejo de calidad en las áreas principalmente de producción y talento humano de la microempresa, se presenta un Manual de Sistema de Gestión de Calidad que se enfocará a solucionar los problemas de estas áreas; pues lo que se busca es que constituya una herramienta gerencial y un documento escrito de los pasos a seguir para el cumplimiento de los objetivos orientados a las actividades de la microempresa.

La aplicación de este Sistema de Gestión de Calidad se lo alcanzará mediante una buena planificación y administración de los recursos tanto materiales, económicos y el talento humano coordinando las áreas directamente involucrada en este proceso, de esta forma se logrará la participación activa de todos los miembros de la microempresa alcanzado el beneficio del crecimiento y bienestar de la organización en base al cumplimiento de los propósitos establecidos. También se ha considerado importante la formulación de la misión, visión y valores para fundamentar y tener clara la identidad empresarial de la organización.





## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Asunto:** Propuesta de Organigrama Funcional

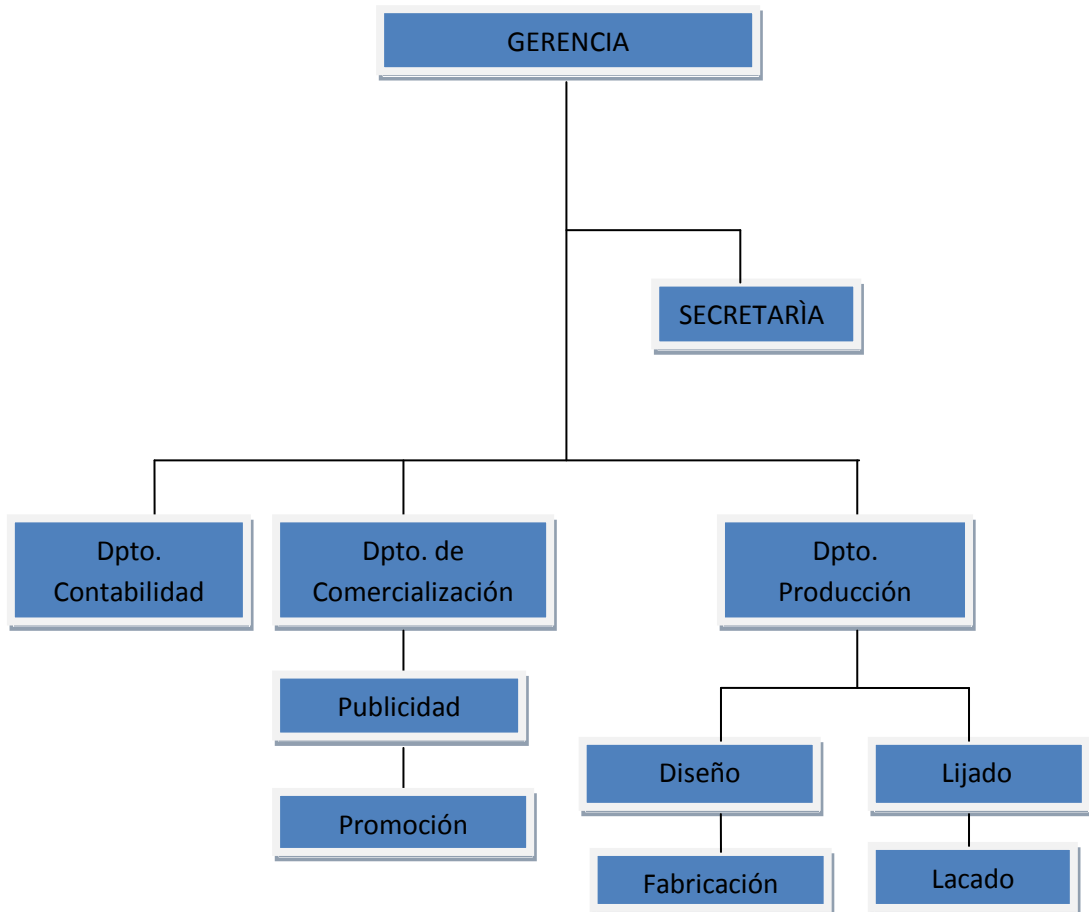
**Pág. :** 1 de 18

**Área:** Estructura Organizacional

**Fecha de Vigencia:**

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** Información interna de la microempresa – Plan Estratégico





FAMUCLACH

## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto:</b> 3.2. IDENTIFICACIÓN DE LA MISIÓN- VISIÓN – VALORES	<b>Pág. :</b> 2 de 18
<b>Área:</b> Estructura Organizacional	<b>Fecha de Vigencia:</b>
<b>Elaborado por:</b> La Autora	
<b>Basado en:</b> Información interna de la microempresa – Plan Estratégico	

### 3.2.1. Misión

FAMUCLACH es una microempresa que busca los más altos niveles de satisfacción de sus clientes, a través de la calidad y responsabilidad en la fabricación de muebles de madera innovadores para el hogar y la construcción.

### 3.2.2. Visión

FAMUCLAH será en los próximos cinco años una microempresa reconocida a nivel nacional, brindando muebles que cumplan con los requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad, con una adecuada estructura física y con un talento humano competitivo.

### 3.2.3. Valores

- **Honestidad.-** Nuestro personal es reconocido por la honestidad en su proceder, sobre todo en el tema de su trabajo y manejo de los materiales e insumos.
- **Responsabilidad.-** La microempresa es reconocida por la responsabilidad en el cumplimiento de los compromisos asumidos con los clientes, tales como la calidad, oportunidad en la entrega y asumiendo las garantías en caso de que esta se presente.
- **Calidad.-** Este es el principal valor agregado de nuestro producto, es parte de los procesos y en las actitudes del personal.
- **Trabajo en Equipo.-** Pilar de vital importancia para el correcto y armónico funcionamiento de las diferentes unidades de una microempresa.



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto:3.3.REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN</b>	<b>Pág. : 3 de 18</b>
<b>Área: Estructura Organizacional</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>
<b>Elaborado por: La Autora</b>	
<b>Basado en:</b> El 5 principio de Gestión de Calidad - Enfoque de Sistema de la Gestión	

### **3.3.1. Manual de Calidad**

Constituirá el documento donde se identifica las actividades, la política de calidad y los objetivos, además es el sustento para las operaciones de la organización ya que refleja el compromiso de calidad que se desea alcanzar en los productos.

### **3.3.2. Control de los Documentos**

El control de documentos estará relacionado al Sistema de Gestión de Calidad y cumplirá con los siguientes parámetros:

- a) Se mantendrá actualizados todos los documentos para tener una eficiencia en las funciones, responsabilidades de la microempresa.
- b) Todos los documentos y registros deberán estar al alcance de cada uno de los trabajadores en lugares accesibles estratégicos.

### **3.3.3. Control de los Registros**

Los registros que maneje la microempresa estarán en relación a los requerimientos que esta necesite. El propietario tendrá acceso a esta información a fin de que los verifique para conocer si están relacionados al objetivo que se desea alcanzar.



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto:</b> 3.4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	<b>Pág. :</b> 4 de 18
<b>Área:</b> Estructura Organizacional	<b>Fecha de Vigencia:</b>

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** El 5 principio de Gestión de Calidad – Enfoque de Sistema de la Gestión


### 3.4.1. Compromiso de la Dirección

El propietario tendrá la responsabilidad de concientizar a sus trabajadores a través del liderazgo, el involucramiento en los procesos de producción y en el Sistema de Gestión de Calidad. Para sustentar las actividades que debe desempeñar se ha propuesto algunos documentos de soporte de Responsabilidad de la Dirección que más adelante se identifican.


### 3.4.2. Enfoque al Cliente

La organización establecerá un registro donde se registre los requerimientos del cliente además se identificará las necesidades de mercado y oportunidades de comercialización.

### Formulario N° 1 de Solicitud del Cliente – Área de Comercialización

	<b>SOLICITUD CLIENTE</b>	<b>Fecha:.././...</b>
<b>A.COM: SC N°001</b>		
<b>Nombre del Cliente o Institución:</b>		<b>RUC/ CI:</b>
<b>Dirección :</b>		
<b>Requisitos del Producto: ( Diseño - Tipo de Madera-Tipo de Mueble-Dimensiones)</b>		
<b>Color:</b> _____		
<b>Acabados: Brillante:</b> <input type="checkbox"/> <b>Semi brillante:</b> <input type="checkbox"/> <b>Mate:</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Herrajes y Accesorios</b> _____ <b>Tapiz:</b> _____		
<b>Entrega: Almacén:</b> <input type="checkbox"/> <b>Oficina:</b> <input type="checkbox"/> <b>Domicilio:</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Forma de Pago: Crédito</b> <input type="checkbox"/> <b>De Contado:</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Observaciones:</b>		

**REGISTRO N°1 DE RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN**

	<p align="center"><b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p> <p align="center"><b>Responsabilidad de la Dirección</b></p> <p align="center"><b>Implantación y Ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad</b></p>	<p><b>PÁGINA 1 de 4</b></p> <p>Fecha:.././..</p>
---	--	--

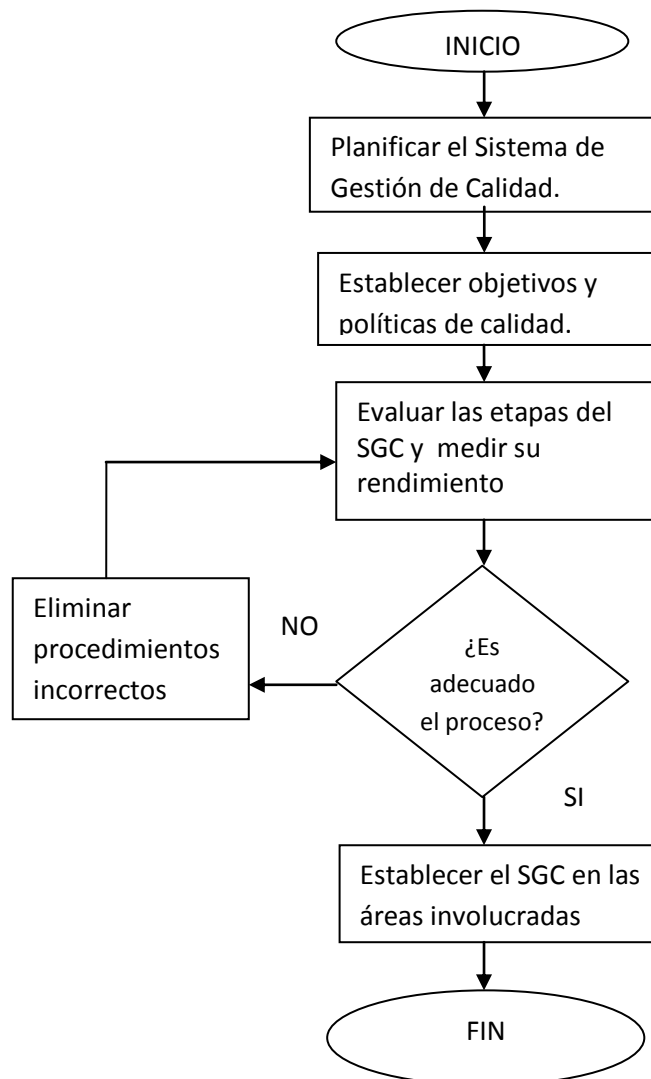
**Elaborado por:** La Autora

**Basado en :** El 6 principio de Gestión de Calidad - Mejora Continua


**OBJETIVO:** Conseguir el mejoramiento de la calidad en la producción de los muebles de madera y del talento humano.

**TIEMPO:**6 meses

**RESPONSABLE:** Propietario



**REGISTRO N° 2 DE RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN**

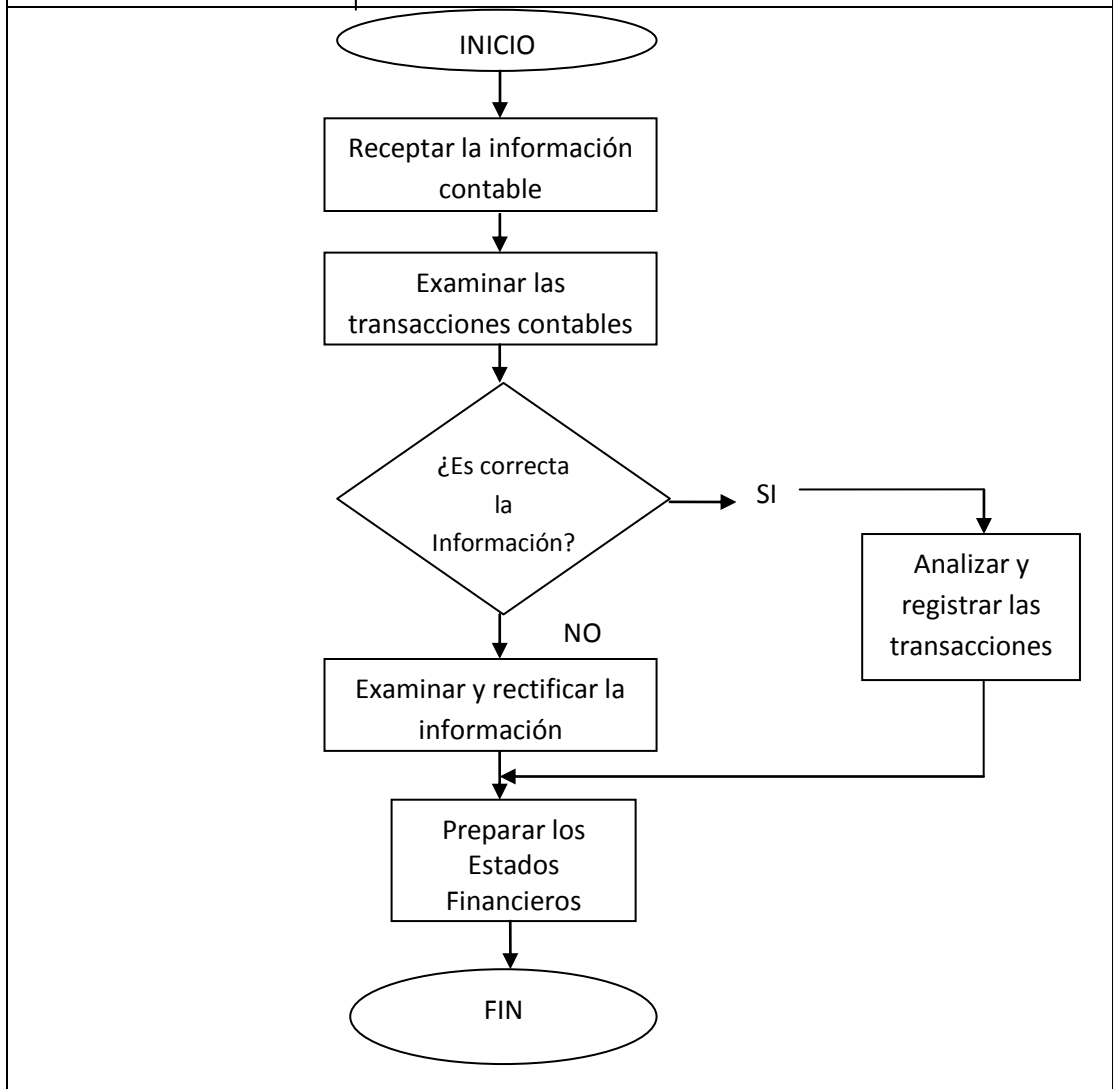
	<p><b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p> <p><b>Responsabilidad de la Dirección</b></p> <p><b>Proceso Contable</b></p>	<p>PÁGINA 2 de 4</p> <p>Fecha:.././..</p>
---	--	---

**Elaborado por:** La Autora


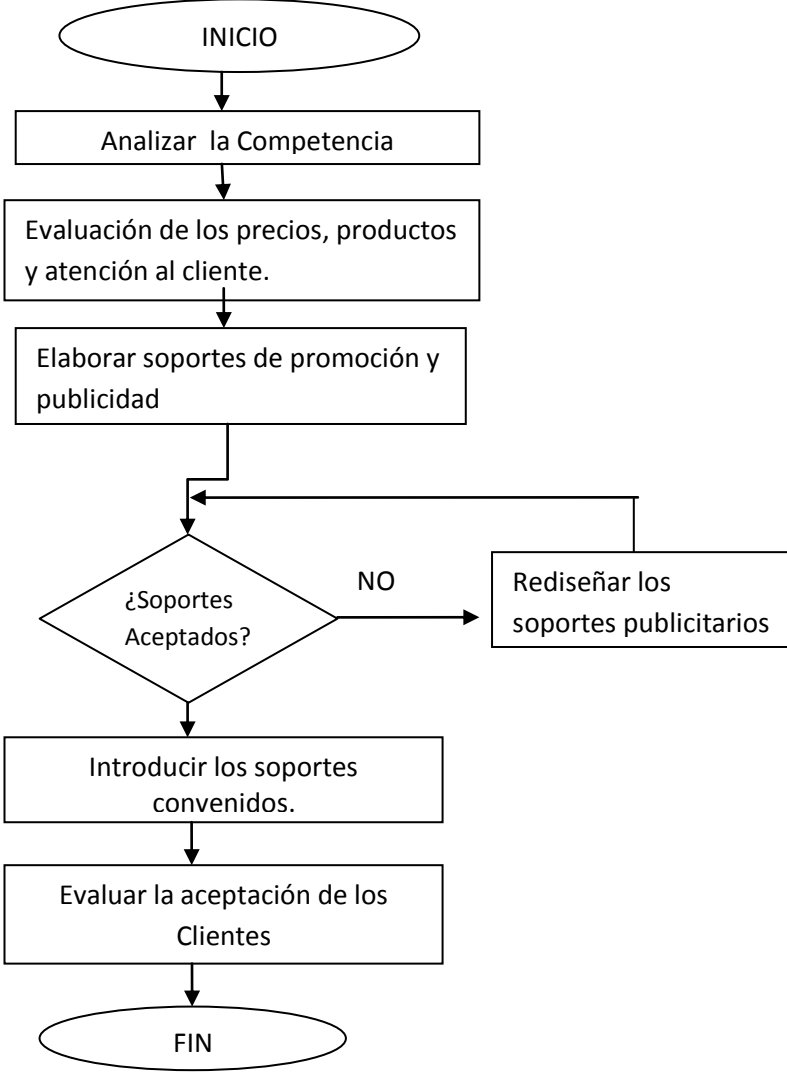
**Basado en :** El 4 principio de Gestión de Calidad - Enfoque basado en Procesos

**OBJETIVO:** Garantizar el adecuado registro de los procesos contables para conseguir que sean confiables y oportunos.


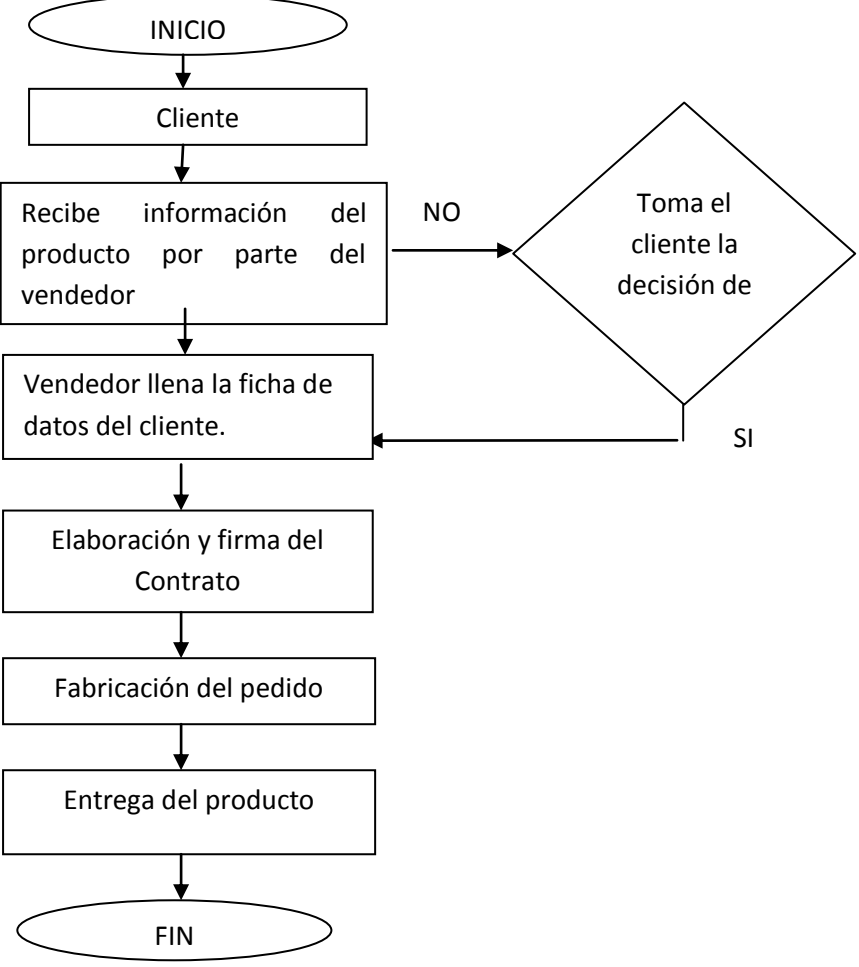
**TIEMPO:** Permanente      **RESPONSABLE:** Contadora



**REGISTRO N° 3 DE RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN**

	<p align="center"><b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p> <p align="center"><b>Responsabilidad de la Dirección</b></p> <p align="center"><b>Proceso de Marketing</b></p>	<p align="right">PÁGINA 3 de 4</p> <p align="right">Fecha:.././..</p>
<p><b>Elaborado por:</b> La Autora</p>		
<p><b>Basado en :</b> El 4 principio de Gestión de Calidad - Enfoque basado en Procesos</p>		
<p><b>OBJETIVO:</b> Conseguir el mejoramiento del producto en el proceso de producción y comercialización.</p>		
<p><b>TIEMPO:</b>3 meses</p>	<p><b>RESPONSABLE:</b> Propietario</p>	
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[Analizar la Competencia]     A --&gt; B[Evaluación de los precios, productos y atención al cliente.]     B --&gt; C[Elaborar soportes de promoción y publicidad]     C --&gt; D{¿Soportes Aceptados?}     D -- NO --&gt; E[Rediseñar los soportes publicitarios]     E --&gt; D     D -- SI --&gt; F[Introducir los soportes convenidos.]     F --&gt; G[Evaluar la aceptación de los Clientes]     G --&gt; FIN([FIN])     </pre>		

**REGISTRO N° 4 DE RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN**

	<p align="center"><b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p> <p align="center"><b>Responsabilidad de la Dirección</b></p> <p align="center"><b>Proceso de Ventas</b></p>	<p align="right">PÁGINA 4 de 4</p> <p align="right">Fecha:../.../..</p>
<p><b>OBJETIVO:</b> Alcanzar una mejor atención al cliente y consolidar relaciones comerciales.</p>		
<p><b>Elaborado por:</b> La Autora</p>		
<p><b>Basado en :</b> El 1 principio de Gestión de Calidad – Enfoque del Cliente</p>		
<p><b>TIEMPO:</b> 30 minutos   <b>RESPONSABLE:</b> Propietario</p>		
 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; Cliente[Cliente]     Cliente --&gt; Recibe[Recibe información del producto por parte del vendedor]     Recibe --&gt; Decision{Toma el cliente la decisión de}     Decision -- NO --&gt; Decision     Decision -- SI --&gt; Vendedor[Vendedor llena la ficha de datos del cliente.]     Vendedor --&gt; Contrato[Elaboración y firma del Contrato]     Contrato --&gt; Fabricacion[Fabricación del pedido]     Fabricacion --&gt; Entrega[Entrega del producto]     Entrega --&gt; FIN([FIN])     </pre>		





## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Asunto:** 3.4. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

**Pág. :** 5 de 18

**Área:** Estructura Organizacional

Fecha de  
Vigencia:

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** El 5 Principio de Gestión de Calidad –Enfoque de sistema para la gestión

**3.4.3. Políticas de Calidad** Las políticas de Calidad de FAMUCLACH tienen como objetivo principal la satisfacción de los clientes y su pleno bienestar con la participación del personal.

- Atender las necesidades particulares de cada cliente, proporcionándoles muebles de calidad con nuevos diseños tomando en cuenta las innovaciones en el mercado.
- Cumplimiento de las fechas y lugar de entrega de los muebles.
- Cuidado y supervisión de las materias primas en todos las fases de la producción.
- Solución rápida de cualquier dificultad que se presente antes, durante y después de la entrega del producto (servicio de posventa).
- Brindar un trato servicial y personalizado a los clientes.

En relación al personal se establecen las siguientes políticas:

- Este debe estar comprometido en practicar sus habilidades y destrezas necesarias en cada una de las actividades que le hayan sido asignadas.
- Tener un conocimiento amplio de los procesos de producción de los muebles para alcanzar mayor eficiencia en las actividades y recursos.
- Estar en continuo mejoramiento en la realización de las actividades que desempeñe.
- Poseer un manejo adecuado de las herramientas manuales y máquinas, tomando en cuenta las normas de higiene y seguridad industrial.
- Las funciones de trabajo que se designen al personal se deben cumplir con seriedad y responsabilidad.

#### **3.4.4. Objetivos de Calidad**

- Mejorar los procesos de producción con la implementación de maquinaria de tecnología junto con el Sistema de Gestión de Calidad en un periodo de 8 meses para poder evaluar si se han cumplido los objetivos planteados por la dirección.
- Incrementar el número de clientes en un periodo de 3 meses a través de una eficiente satisfacción.
- Realizar la capacitación al personal en un periodo de 3 meses para garantizar el desempeño de calidad.
- Buscar y fortalecer excelentes relaciones con proveedores nacionales y extranjeros.
- Evaluar permanentemente el aprendizaje de las políticas, objetivos y procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar cada semana la verificación de la maquinaria y herramientas utilizadas para la producción a fin de cumplir con las especificaciones requeridas.



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Asunto: 3.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

**Pág. : 6 de 18**

**Área:** Estructura Organizacional

**Fecha de Vigencia:**

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** El 5 Principio de Gestión de Calidad –Enfoque de sistema para la gestión

### **3.5.1. Responsabilidad, autoridad y comunicación**

El propietario designará a una persona que se encargue de llevar un control con responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad; deberá verificar que las responsabilidades se encuentren bien definidas para que no exista ninguna clase de conflicto.

### **3.5.2. Comunicación Interna**

Para conseguir una adecuada comunicación interna se tomará en cuentas los siguientes aspectos:

- Crear una confianza mutua entre el propietario, trabajadores y clientes.
- Se transmitirá y receptorá información del medio basándose en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Se participará la importancia de la satisfacción del cliente y el rendimiento de los procesos que se evidencien en la organización.
- Se identificará las oportunidades de negocio y de mejora continua



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Asunto:**3.6.REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**Pág. :** 7 de 18

**Área:** Estructura Organizacional

**Fecha de Vigencia:**

**Basado en:** El 5 Principio de Gestión de Calidad –Enfoque de sistema para la gestión

### **3.6.1.Revisión por la dirección**

La revisión se efectuará permanentemente para verificar posibles errores que existan en la organización en el nivel calidad que se está percibiendo internamente y externamente.

### **3.6.2.Información para Revisión**

Para realizar una adecuada revisión será necesario que se realice este proceso con una documentación sustentable. Las acciones correctivas y preventivas se presentarán en un formato ya establecido, indicando los cambios y posibles recomendaciones.

### **3.6.3.Resultados de la Revisión**

La revisión de este sistema constituirá la pauta en cuanto a las necesidades y mejoras a realizar.



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto:</b> 3.7.GESTIÓN DE LOS RECURSOS	<b>Pág. :</b> 8 de 18
<b>Área:</b> Producción	<b>Fecha de Vigencia:</b>

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** Los Principios 2-3 de Gestión de Calidad- Liderazgo – Participación del Personal


### **3.7.1.Provisión de recursos**

La organización siempre está en busca de una materia prima de calidad que cumpla con los mejores estándares de garantía, ha además se cuenta con maquinaria y herramientas que ayudan a la producción.

### **3.7.2.Recurso Humano (Talento Humano)**


Todo el personal se involucrará directamente con este plan de mejoramiento en la producción, por ello es indispensable determinar las funciones que les corresponde de acuerdo a las habilidades y experiencia que estos tengan.

**REGISTRO N° 1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE TRABAJO  
PARA EL PERSONAL DE FAMUCLACH  
(Fábrica de Muebles Clásicos Chandi)**


	<p align="center"><b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GERENTE - PROPIETARIO</b></p>	<p><b>A.RH:</b> <b>F Y RT N°001</b> <b>Fecha:.../.../...</b></p>
<p><b>REQUISITO DEL PUESTO:</b> Tener conocimientos en el área de carpintería y una visión de emprendimiento.</p>		
<p><b>Basado en:</b> Los Principios 2-3 de Gestión de Calidad- Liderazgo – Participación del Personal</p>		
<p><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, organizar, ejecutar y evaluar todos los procesos de la microempresa.</li> <li>• Analizar y aprobar proformas de compra de materiales y maquinaria para la producción.</li> <li>• Revisar, analizar criterios del desempeño de la producción y del talento humano.</li> <li>• Establecer reuniones con los el personal de microempresa para informarle sobre las actividades que se va a realizar.</li> <li>• Cumplir con responsabilidad con las obligaciones que tiene con sus trabajadores.</li> </ul>		

**REGISTRO N° 2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE TRABAJO  
PARA EL PERSONAL DE FAMUCLACH**

**(Fábrica de Muebles Clásicos Chandi)**


	<p><b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p> <p><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA SECRETARIA</b></p>	<p><b>A.RH:</b></p> <p><b>F Y RT N°002</b></p> <p><b>Fecha:.../.../..</b></p>
<p><b>REQUISITO DEL PUESTO:</b> Tener experiencia en el área de atención al cliente y manejo de documentos.</p>		
<p><b>Basado en:</b> Los Principios 2-3 de Gestión de Calidad- Liderazgo – Participación del Personal</p>		
<p><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Propender por una comunicación óptima y oportuna de la microempresa con sus clientes internos y externos.</li><li>• Recibir e informar asuntos que tenga que ver con la microempresa correspondiente para que todo estén informados y desarrollar bien el trabajo asignado.</li><li>• Mantener al día los archivos generales de la microempresa.</li><li>• Elaborar formatos para manejo de la información en la microempresa.</li><li>• Mantener al día los documentos contables con los proveedores.</li><li>• Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por el jefe.</li></ul>		

**REGISTRO N° 3 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE TRABAJO  
PARA EL PERSONAL DE FAMUCLACH**


	<p align="center"><b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTADOR</b></p>	<p><b>A.RH:</b> <b>F Y RT N°002</b> <b>Fecha:../../..</b></p>
<p><b>REQUISITO DEL PUESTO:</b> Tener una alta capacitación en contabilidad, finanzas y auditoria para el análisis e interpretación de la gestión empresarial.</p>		
<p><b>Basado en:</b> Los Principios 2-3 de Gestión de Calidad- Liderazgo – Participación del Personal</p>		
<p><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar los Estados Financieros mensuales y anuales con sus respectivos anexos, efectuando el análisis de los resultados de cada uno.</li> <li>• Velar por la adecuada conservación y archivo de los soportes de la información contable y los libros auxiliares.</li> <li>• Registrar todas las operaciones causadas en la microempresa. Llevar el control contable de los activos, pasivos y patrimonio.</li> <li>• Realizar análisis de la información contable con el fin de brindar información que ayude a la toma de decisiones por parte de la Gerencia.</li> <li>• Estar permanentemente actualizado sobre las normas y políticas que en materia contable, tributaria, comercial</li> <li>• Colaborar para que haya un adecuado flujo de información soporte de la contabilidad.</li> </ul>		




**REGISTRO N° 4 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES  
DE TRABAJO PARA EL PERSONAL DE FAMUCLACH**

	<p align="center"><b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL VENDEDOR</b></p>	<p><b>A.RH:</b> <b>F Y RT N°002</b> <b>Fecha:../../..</b></p>
<p><b>REQUISITO DEL PUESTO:</b> Tener una Preparación, experiencia, flexibilidad y creatividad para el manejo del mercado a donde se dirigen los productos.</p>		
<p><b>Basado en:</b> Los Principios 2-3 de Gestión de Calidad- Liderazgo – Participación del Personal</p>		
<p><b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar nuevos usos o necesidades de consumo de los clientes.</li> <li>• Definir las necesidades de material publicitario y promocional.</li> <li>• Complementar los formularios y procedimientos para registrar las operaciones de venta.</li> <li>• Realizar tareas para activar la cobranza en función de cumplir con las metas fijadas en los presupuestos mensuales.</li> <li>• Mantener a los clientes informados sobre novedades, posibles demoras de entrega y cualquier otro tipo de cambio significativo.</li> <li>• Llevar un control detallado de las operaciones de cada cliente.</li> <li>• Mantener o mejorar la participación en el mercado.</li> </ul>		


**REGISTRO N° 5 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE  
TRABAJO PARA EL PERSONAL DE FAMUCLACH**

 <p style="text-align: center;">FAMUCLACH</p>	<b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL OPERARIO</b>	<b>A.RH:</b> <b>F Y RT N°002</b> <b>Fecha:.../.../..</b>
<b>REQUISITO DEL PUESTO:</b> Tener experiencia en el área de carpintería mínimo de 3 años		
<b>Basado en:</b> Los Principios 2-3 de Gestión de Calidad- Liderazgo – Participación del Personal		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interpretar los modelos y medidas de los muebles que se va a realizar.</li><li>• Establecer una permanente comunicación con el jefe.</li><li>• Preparación de la materia prima de acuerdo a las dimensiones manejando adecuadamente las máquinas y herramientas para la producción.</li><li>• Tener capacidad de trabajar en equipo.</li><li>• Velar por el buen manejo y mantenimiento de la maquinaria y herramientas.</li><li>• Mantener niveles de desempeño acorde a los de la microempresa.</li></ul>		

**REGISTRO N° 6 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE  
TRABAJO PARA EL PERSONAL DE FAMUCLACH**

	<b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD FUNCIONES Y REPOSABILIDADES DEL LACADOR</b>	<b>A.RH:</b>  <b>F YRP N° 003</b>  <b>Fecha: .././..</b>
<b>REQUISITOS DEL PUESTO:</b> Tener una experiencia en el proceso de acabados según las normas técnicas mínimo de 3 años.		
<b>Basado en:</b> Los Principios 2-3 de Gestión de Calidad- Liderazgo – Participación del Personal		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL PUESTO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar minuciosamente el mueble antes de la aplicación del producto.</li><li>• Conocimiento de la materia prima a utilizar en la aplicación de los acabados.</li><li>• Realizar una adecuada preparación técnica de los productos.</li><li>• Usar correctamente las herramientas de acuerdo con las normas de acabados de los muebles.</li><li>• Velar por el buen manejo y mantenimiento de las máquinas y herramientas.</li></ul>		

**REGISTRO N° 7 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE  
TRABAJO PARA EL PERSONAL DE FAMUCLACH**

 <p style="text-align: center;"><b>FAMUCLACH</b></p>	<b>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL AYUDANTE</b>	<b>A.RH:</b> <b>F Y RP N° 004</b> <b>Fecha: ../.. /</b>
<b>REQUISITOS DEL PUESTO:</b> Tener la predisposición de aprender los conocimientos del área de carpintería.		
<b>Basado en:</b> Los Principios 2-3 de Gestión de Calidad- Liderazgo -Participación del Personal		
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CARGO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar las tareas designadas de acuerdo a la sección ocupacional requerida.</li><li>• Trabajar en equipo, siguiendo las políticas de la microempresa.</li><li>• Velar por el mantenimiento de los equipos y herramientas.</li><li>• Manipular adecuadamente los materiales.</li><li>• Apoyar los procesos – subprocesos y acciones de producción que realice la Organización.</li></ul>		



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD

<b>Asunto: 3.7.GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>Pág. : 9 de 18</b>
<b>Área: Talento Humano</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>
<b>Elaborado por: La Autora</b>	
<b>Basado en :</b> En el 3 Principio de Gestión de Calidad – Participación del Personal	
<b>3.7.3.Competencia, toma de conciencia y formación</b>	
<p>La microempresa capacitará a su personal en: Gerencia de Calidad y Norma ISO 9001-2000, preparación técnica en los procesos de producción y Seguridad Industrial.</p> <p>Estas se las realizarán en coordinación con Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) y su duración será de un mes cada una. Ver Anexo # 1</p> <p>Luego de efectuadas la capacitaciones se aplicarán un cuestionario para evaluar si han cumplido con los objetivos planteados.</p>	
<b>3.7.4.Infraestructura de la parte física de la microempresa</b>	
<p>FAMUCLACH cuenta con un espacio físico en donde realiza sus operaciones, la iniciativa es distribuir el área de trabajo en base a las áreas de procesos de fabricación de muebles para que exista una adecuada organización en la cadena de producción; por lo se propone un plano de esta distribución física de la microempresa. Ver Anexo #2</p>	



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto: 3.7.GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>Pág. : 10 de 18</b>
<b>Área: Talento Humano</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en :** En el 3 Principio de Gestión de Calidad – Participación del Personal

### **3.7.5. Ambiente de Trabajo.**

Se creará un buen ambiente de trabajo para ello se establece:

- La formulación de algunos principios de comportamiento.
- Propuesta de Reglamento Interno de Trabajo
- Propuesta de Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para conseguir que quienes trabajen en la organización se sientan cómodos y seguros.

#### **Principios de Comportamiento en el Trabajo**

*Participación:* Constituye la intervención de los trabajadores en las actividades, reflejando lo mejor de cada uno ellos y recordando que todo lo que venga de ellos deben ser de calidad para beneficio propio y de quienes se encuentran a su alrededor.

*Actitud:* Engloba el poder y la capacidad de adoptar una actividad positiva y constructiva en todo momento logrando transmitirlo a los demás; consiguiendo un ambiente de trabajo favorable.

*Carisma en el Trabajo:* Hacer bien el trabajo conociendo que todos van a una sola meta conlleva a una competencia sana que lo que busca es un convertirse en un solo equipo de trabajo que disfruta de lo que hace logrando la creatividad personal y laboral.

A estos principios también se suman los valores con que cuenta la organización los cuales se detallan al inicio.



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto:3.7.GESTIÓN DE LOS RECURSOS Normas Internas de Trabajo</b>	<b>Pág. : 11 de 18</b>
<b>Área: Talento Humano</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>
<b>Elaborado por: La Autora</b>	
<b>Basado en : Código de Trabajo</b>	
<b>Propuesta de Reglamento Interno de Trabajo de la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi ( FAMUCLACH)</b>	
Art. 1. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	
PROPÓSITO	
<p>El presente Reglamento Interno de Trabajo, tiene el objeto de establecer un adecuado sistema de administración del Talento Humano de la organización, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su personal y establecer las normas que regulen las relaciones del personal sujeto al Código de Trabajo.</p>	
Art. 2.- PUNTUALIDAD	
<p>Todos los trabajadores se presentarán a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad. En razón de la actividad de la microempresa, la puntualidad es indispensable, por lo que existirá un margen de tolerancia de 5 minutos. En caso de producirse un atraso, se procederá a tomar una acción disciplinaria.</p>	
Art. 3.- PERMISO PARA SALIR DEL TRABAJO	
<p>Ningún trabajador podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor. Los trabajadores están obligados a pedir personalmente permiso por lo menos con 48 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización.</p>	

#### Art. 4. LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ACOSO

La organización se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Cualquier trabajador que cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

#### Art.5.- RECLAMOS Y CONSULTAS

Los trabajadores tienen derecho a ser escuchados en sus reclamos o consultas provenientes de las reclamaciones de trabajo. Las reclamaciones y consultas deben presentarse al Propietario quien solucionará en cada caso de acuerdo a la ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente reglamento interno.

#### Art. 6.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Extraído del Código de Trabajo Art .42

Son obligaciones de los trabajadores las siguientes:

- a) Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las órdenes encomendadas.
- b) Observar buena conducta en el trabajo guardando las normas de buena educación y ética entre sí y con sus superiores.
- c) Presentarse al trabajo cuidando de su arreglo personal y usar la ropa de trabajo.
- d) Mantener limpio y ordenado el sitio de trabajo en donde realiza su labor.
- e) Cuidar todos los materiales y herramientas de la microempresa que estén a su cargo así como las pertenencias de los clientes que les sean confiadas.
- f) Someterse a las medidas usuales de higiene, de seguridad y de prevención de accidentes y riesgos del trabajo que decida la entidad.
- g) Permanecer dentro del área del trabajo durante las horas laborables.
- h) Proporcionar al propietario de los datos requeridos sobre su cambio de domicilio, estado civil, nacimiento de hijos, etc.



- i) Tratar al público en general y en especial a los clientes con cortesía.
- j) Asistir a los eventos de capacitación programados por la microempresa dentro de los horarios establecidos para los mismos.
- k) No emplear, sin autorización de la organización, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la misma.
- l) Comunicar al empleador el peligro que ocasionarían los daños de materiales en contra de su vida y la de los demás.

#### Art. 7.- PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES.

Extraído del Código de Trabajo Art .46

Se prohíbe a los trabajadores realizar las siguientes actividades en caso de efectuarlas la microempresa aplicará el visto bueno al trabajador.

- a) Concurrir al lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas aun cuando no se encuentre en estado de embriaguez.
- b) Introducir o ingerir bebidas alcohólicas, estupefacientes o drogas durante la jornada de trabajo.
- c) Promover bromas, riñas o escándalos en los lugares de trabajo.
- d) Portar armas de cualquier clase en el centro de trabajo.
- e) Agredir o injuriar de manera verbal o escrita a los clientes, proveedores, compañeros de trabajo o superiores.
- f) Causar grave daño a los bienes o pertenencias de la microempresa, de los compañeros de trabajo o de los clientes.
- h) Desatender o suspender la ejecución de las labores.
- k) Tomar o usar arbitrariamente cualquier objeto de propiedad de los clientes, proveedores o compañeros.

## Art. 8.-OBLIGACIONES DE LA MICROEMPRESA

Extraído del Código de Trabajo Art .42

Son obligaciones de la microempresa las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud
- b) Llevar un registro actualizado en el que consten nombres, edades, datos personales, estado civil, experiencia laboral y, en general todo hecho que se relacione con la prestación de labores y actividades de los trabajadores de la microempresa.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como ropa de trabajo apropiada, uniformes e implementos de seguridad industrial.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y la consideración que se merecen.
- e) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento.
- f) Se cancelará la remuneración a los trabajadores en las fechas que determine la microempresa.
- g) Se cumplirá con las obligaciones laborales que se determine en el Código de Trabajo.



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto: 3.7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>Pág. : 12 de 18</b>
<b>Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	
<b>Área: Talento Humano</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b>

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** [www.reglamentos.espol.edu.ec](http://www.reglamentos.espol.edu.ec).

**Propuesta de Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Microempresa FAMUCLACH (Fábrica de Muebles Clásicos Chandi)**

### CAPITULO I

DE LOS RIESGOS DE TRABAJO PROPIOS DE LA INSTITUCIÓN  
DE LOS RIESGOS FÍSICOS

Art.1.- Cada área de trabajo sean estas oficinas, área de producción, bodega de almacenamiento, deberán constar con iluminación natural o artificial suficiente requerida para la función que en ellas se desempeña.

Art.2.- Todo trabajador que esté sometido a una fuente emisora de ruido como es el uso de máquinas y herramientas eléctricas deberá utilizar protección ( tapones u orejeras)

Art.3.- Todo trabajador cuya actividad sea bajo los efectos de los rayos ultra violetas o se encuentre aserrando la madera deberá realizar sus actividades tomando las debidas medidas de precaución (utilización de gafas especiales para la actividad).

Art.4.- En el área de producción y de lacado deberá considerarse la ventilación como un mecanismo de evacuación de los polvos de madera

(Extractor de polvo), gases tóxicos para que exista una renovación de aire, como la también la utilización de protección personal (mascarillas).

## DE LOS RIESGOS QUÍMICOS

Art.5- El manejo de pinturas, disolventes (Tiñer), perseverantes, pegamentos (cemento de contacto), insumos líquidos de limpieza y todo químico debe considerarse peligroso, y por lo tanto se deberá tomar las precauciones indicadas por el fabricante y por los trabajadores.

Art.6- Los químicos deben almacenarse en lugares rotulados cuya temperatura y ventilación garanticen la conservación de los mismos, sin que estos representen un riesgo en su manipulación.

Art.7.- Las sustancias químicas que los trabajadores manipulan en el proceso de construcción y acabado de muebles deben presentar riesgos muy bajos o no presentar riesgo alguno.

## DE LOS RIESGOS BIOLÓGICOS

Art. 8- Todos los servicios higiénicos, vestidores deberán conservarse en buen estado de limpieza e higiene con el propósito de evitar enfermedades.

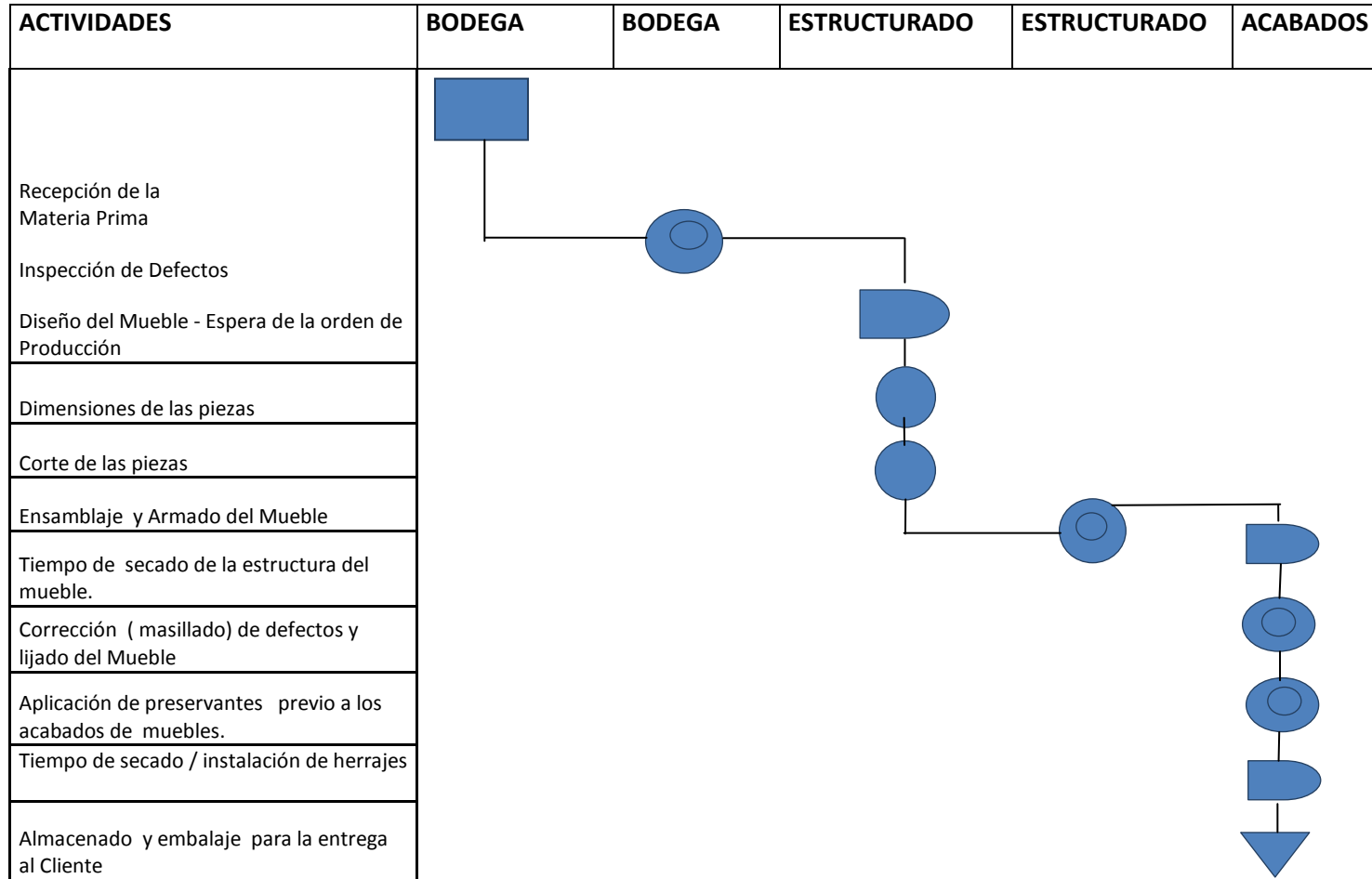
Art. 9.- Todos los recipientes de los productos químicos y desechos de la preparación de la madera deben colocarse en fundas para reciclar debidamente identificado para evitar riesgos a la salud.

Art. 10.- Toda actividad en las áreas de producción deberá realizarse con la adecuada higiene para evitar contagios de enfermedades

Art. 11.- De la gestión ambiental.

La microempresa establecerá un plan de manejo ambiental propio de sus actividades y de sus aspectos ambientales. Las generaciones de desechos sólidos comunes tales como papel, vidrio, cartón, madera se le aplicarán técnicas de control tales como el reciclaje, la recolección y disposición final. Para el manejo de los desechos peligrosos se utilizará varias técnicas de control como la desinfección, neutralización encapsulamiento. La recolección interna de los desechos comunes y peligrosos se la realiza a través de depósitos rotulados y fundas plásticas de colores.

**3.8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO - Diagrama de Flujo de Procesos para producir muebles de madera.**



**Elaborado por: La Autora**




## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto: 3.8. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO</b>		<b>Pág. : 13 de 18</b>	
<b>Área: Producción</b>		<b>Fecha de Vigencia:</b>	
<b>Elaborado por:</b> La Autora			
<b>Basado en:</b> El Principios 5 de Gestión de Calidad- Enfoque de Sistema para la Gestión			
<b>3.8.1. Planificación de la realización del producto</b>			
Para conseguir óptimos resultados en la producción de muebles es importante realizar una adecuada planificación de los procesos, los pasos del proceso se enuncian más adelante.			
<b>3.8.2. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.</b>			
Se llenará un registro de los requerimientos para sustentar la información de las características del producto solicitado por el cliente.			
<b>Formulario N° 2 Requisitos Relacionados con el Producto- Área Producción</b>			
	<b>Requisitos Relacionados con el Producto.</b>	<b>A. COM:</b>	
		<b>RRP N° : 001</b>	
		<b>Fecha: .../.../...</b>	
<b>Nombre del Cliente o Institución :</b>		<b>RUC/ CI:</b>	
<b>Dirección :</b>		<b>Teléfono:</b>	
<b>Tipo de Mueble:</b>			
<b>Requisitos con que debe contar el mueble</b>			
<b>Diseño</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Material de fabricación</b>	<b>Acabados</b>
	<b>Ancho:</b> <b>Largo :</b> <b>Fondo:</b>		
<b>Observaciones:</b>			
<b>Notas de Referencia:</b>			


### 3.8.3. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Los requisitos del cliente siempre deben estar presentes en todo el proceso de fabricación. En caso de que el cliente pida modificaciones, estas se las debe informar a todo el personal de producción, la información será transmitida al personal de producción a través de una orden de producción.

#### Formulario N°3 Orden de Producción- Área de Producción

			
<b>ORDEN DE PRODUCCIÓN</b>		<b>A.PR. : OPN° 001</b>	
<b>Tipo de Mueble</b>	<b>Tipo de Material para la Producción:</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Color - Acabado</b>
	<b>Madera:_____</b> <b>Productos Prefabricados :_____</b>	<b>Ancho:_____</b> <b>Largo:_____</b> <b>Fondo:_____</b>	<b>Tipo de Laca:</b> <b>Brillante:_____</b> <b>Semimate:_____</b> <b>Mate: _____</b> <b>Otro: _____</b>
<b>Materiales e Insumos</b>		<b>Materiales e Insumos</b>	
<b>Área de Producción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Área de Lacado:</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Observaciones de Producción:</b>			
<b>Responsable:</b>			

**REGISTRO  
CONTABLE 1**

		<b>A.CONT.</b>			
		<b>HOJA DE COSTOS H.C.N°001</b>			
<b>N° de Orden de Producción :</b>					<b>Cliente:</b>
<b>Artículo:</b>		<b>Cantidad</b>		<b>Especificaciones:</b>	
<b>Fecha de inicio:</b>		<b>Fecha de Entrega:</b>		<b>Observaciones:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>M.D. Valor</b>	<b>N° De Planilla De Trabajo</b>	<b>De Fecha</b>	<b>Valor</b>	<b>Costos Indirectos</b>
<b>Total</b>					

**REGISTRO CONTABLE N° 2**



**FÁBRICA DE MUEBLES CLÁSICOS CHANDI**

**REGISTRO DE COSTOS DE PRODUCCIÓN** **A.CONT. :**  
**RC N° 001**

**NOMBRE :** **RUC:**

<b>Consumo en la Producción</b>	<b>PROCESO 1</b>	<b>PROCESO 2</b>	<b>PROCESO 3</b>
<b>1.-Materiales y Suministros Directos</b>			
<b>2.- Mano de Obra Directa</b>			
<b>3.- Otros Costos Directos</b>			
<b>4.Gastos de Producción Indirectos</b>			

**TOTAL CONSUMO DE PRODUCCIÓN:**

**Responsable:**



#### **3.8.4. Comunicación con el cliente**

Para conseguir una adecuada comunicación con el Cliente se seguirá los siguientes pasos:

- 1.- Se ofrecerá una atención oportuna y personalizada al cliente
- 1.- Se preguntará a los clientes sus necesidades y expectativas de compra que desea realizar.
- 2.- Se dará a conocer el producto y todas sus características, indicando catálogos y muebles que se encuentren en exhibición
- 3.- Se receptorá la información del pedido del cliente.

Una vez consolidado el tipo de mueble que desea el cliente se procederá a realizar un contrato de trabajo en donde se especificará : Fecha del contrato, nombre del contratante y contratista, descripción del trabajo, materiales que se va a utilizar, valor total del contrato, forma de pago, fecha de entrega y finalmente las firmas de las partes involucradas.



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Asunto: 3.9.DISEÑO Y DESARROLLO**

**Pág. : 14 de 18**

**Área:** Producción

**Fecha de Vigencia:**

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** El Principios 5 de Gestión de Calidad- Enfoque de sistema para la gestión

### **3.9.1. Planificación de la realización de los Muebles**

Para conseguir óptimos resultados en la producción es necesario realizar una planificación de los procesos. Para obtener un producto de calidad. A continuación se detallan y explican las etapas del proceso de realización de los muebles.

- a) Recepción de la Materia Prima y inspección de defectos
- b) Diseño del Mueble
- c) Espera de la orden de Producción
- d) Selección de la madera y materiales a utilizar
- e) Dimensiones de las piezas
- f) Corte de las piezas
- g) Ensamblaje y Armado del Mueble
- h) Tiempo de secado de la estructura del mueble
- i) Corrección ( masillado) de los defectos y lijado del mueble
- j) Aplicación de preservantes previo a los acabados del muebles
- k) Proceso de lacado de acuerdo al gusto de los clientes
- l) Aplicación de herrajes en los muebles
- m) Almacenado y ensamblaje para la entrega al cliente

#### **Proceso para la Elaboración de un Escritorio- Mueble de Estudio**

##### **a) Recepción de la materia prima y inspección de Defectos**

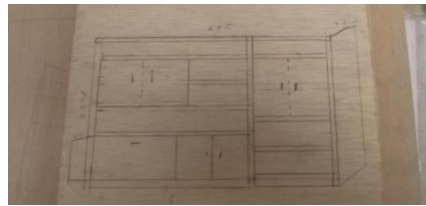
Se recibe la madera y se verifica que cubra las especificaciones, que no tenga ninguna falla con la finalidad de evitar imperfecciones en los muebles.



**Fuente:** Foto de la microempresa FAMUCLACH en el área de almacenamiento de la madera.

#### **b) Diseño del Mueble**

Se establece el diseño del mueble y se elaboran los prototipos del mueble. El diseño conlleva el desarrollo de una idea según los criterios del cliente y la perspectiva de la microempresa. En este diseño constarán las dimensiones, distribución, colores, tipo de madera.



**Fuente:** Foto del diseño de un Mueble Biblioteca

#### **c) Espera de la orden de Producción**

La orden de producción se le entregará al operario para que cumplan con las condiciones de producción señaladas por el cliente, en este documento se especificará los siguientes requisitos: tipo de mueble, tipo de madera con que se debe fabricar los muebles, dimensión, color – acabado, observación de producción y el responsable.

#### **d) Selección de la madera y materiales a utilizar**

Se selecciona la madera y los materiales en respaldos a los requerimientos con que contará el mueble. Una vez seleccionada la madera se procede a cepillarla para lograr una textura uniforme. En este proceso se hace necesario llenar una ficha de requisición de madera y de los materiales que a continuación se presentan los documentos.



**Fuente:** Fotos de la microempresa FAMUCLACH en el área de producción

**Formulario N° 4 Requisición de Madera – Área de Producción**



**Fábrica de Muebles Clásicos Chandi**

**Requisición de Madera**

**A.PR: R.M : 001**

**Cárguese a la Orden de Producción N°:**

<b>Cantidad</b>	<b>Tipo de Madera</b>	<b>Especificaciones</b>	<b>Observación</b>

**Responsable.**

**Fecha.**

**Formulario N° 5 Requisición de Materiales y Suministros- Área de Producción**

 <p style="margin: 0;"><b>Fábrica de Muebles Clásicos Chandi</b></p> <p style="margin: 0;"><b>Requisición de Materiales y Suministros</b></p>			
<b>Área de Producción:</b>			<b>RMS A.PR: 0001</b>
<b>Cárguese a la Orden de Producción N°:</b>			<b>Fecha:</b>
<b>Nombre del Material</b>	<b>Ref.: del Material</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Responsable:</b>			

**e) Dimensiones de las piezas**

*Trazado.* La madera se transporta manualmente a los bancos de trabajo para que se elaboren los patrones del trazado del mueble.



**Fuente:** Foto de la microempresa FAMUCLACH en el área de producción

#### f) Corte de las pieza

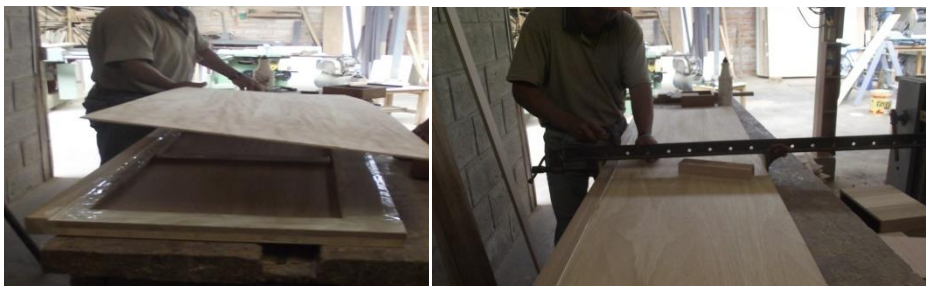
La madera es transporta manualmente al área de corte.



**Fuente:** Foto de la microempresa FAMUCLACH en el área de máquinas

**Corte:** Con base en el trazado de las piezas del mueble se realiza los cortes. Una vez cortadas las piezas se realiza las espigas, caja espigas, perforaciones y entarugados.

**g) Ensamblaje y Armado del Mueble:** Las piezas cortadas y pre acabadas se transportan para ser ensambladas.



**Fuente:** Fotos de la microempresa FAMUCLACH en el área de armado

#### Unión de las piezas de acuerdo a su diseño

Se procede a unir las piezas conforme con el diseño previamente establecido para ello se hace necesaria la utilización de pegamento, tornillos y clavos para fijar las diferentes estructuras. Además se cepillan las estructuras del mueble para que tengan una uniformidad.





**Fuente:** Fotos de la microempresa FAMUCLACH en el área de armado

**h) Tiempo de secado de la estructura del mueble.**

Una vez ensambladas las piezas de la estructura de los muebles se requiere de un tiempo para que se sequen las piezas y se unifiquen, para posteriormente enviar al área de acabado.

**i) Corrección ( masillado) de los defectos y lijado del mueble**



**Fuente:** Foto de microempresa la FAMUCLACH en el área de acabados.

Las piezas son lijadas eliminando las imperfecciones que pudiera tener la madera lo cual es posible realizarlo manualmente con la aplicación de una masilla para madera. Para el lijado de los muebles se utilizará los materiales más adecuados.

**j) Aplicación de preservantes previo a los acabados del mueble.**

En esta etapa se aplica preservantes para muebles con la finalidad de garantizar la durabilidad de los muebles.

**k) Proceso de lacado de acuerdo al gusto de los clientes**


La etapa final es el lacado el cual se lo realiza mediante pistolas de neumática, utilizando procesos técnicos de acabado. En esta etapa también será necesario llenar una ficha de requisición de materiales.



**Fuente:** Foto de microempresa la FAMUCLACH en el área de acabados



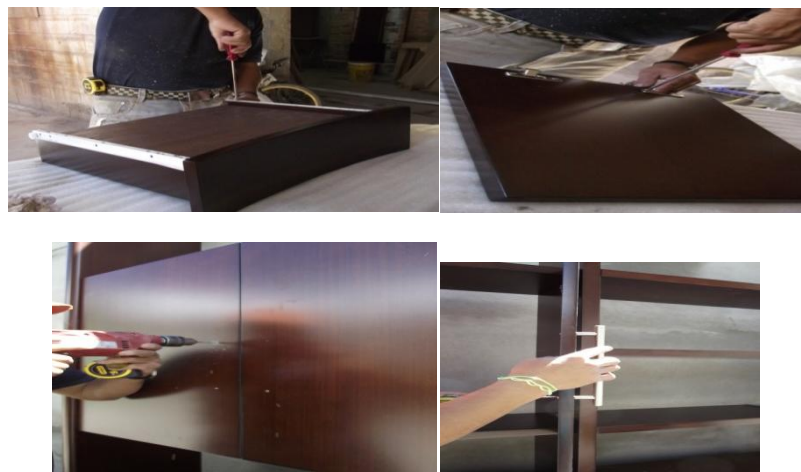
**Formulario N° 6 Requisición de Materiales - Área de Acabado de Muebles**

 <p style="text-align: center;"><b>Fábrica de Muebles Clásicos Chandi</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Requisición Materiales</b></p>													
<b>Área de Producción:</b>	<b>A.A: R.M:001</b>												
<b>Cárguese a la Orden De Producción N°:</b>	<b>Fecha :</b>												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Nombres de los Materiales</th> <th style="width: 20%;">Ref.: del Material</th> <th style="width: 20%;">Cantidad</th> <th style="width: 30%;">Observaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Nombres de los Materiales	Ref.: del Material	Cantidad	Observaciones									
Nombres de los Materiales	Ref.: del Material	Cantidad	Observaciones										
<b>Responsable:</b>													

**Tiempo de Secado**

Una vez aplicado el producto en los muebles es necesario esperar un lapso de tiempo para que se seque los muebles para luego proceder a manipularlos.

**Aplicación de herrajes en los mueble:** En esta etapa se colocará los herrajes correspondientes para finalizar el proceso de elaboración de los muebles.



**Fuente:** Fotos de aplicación de herrajes – FAMUCLACH

### **l) Almacenado para la entrega al cliente**

Los muebles son transportados al área de preparación de entrega de muebles.



**Fuente:** Foto microempresa FAMUCLACH

Antes de proceder al almacenamiento de los muebles se deberá realizar el respectivo embalaje con la utilización de los respectivos materiales.

Finalmente los muebles son almacenados para realizar su respectiva entrega al cliente.

### **3.9.2. Elementos de entrada para el Diseño y desarrollo**

Los elementos de entrada constituirán aquellos requisitos que el cliente ha indicado con anterioridad a fin de que el diseño del producto este acorde con las expectativas que este tiene.


### **3.9.3.Resultados del Diseño y Desarrollo**

Los resultados de los muebles de madera serán presentados al encargado de la producción para que este verifique las características de fabricación del mueble y mantenga un control de los aspectos que influyen en este proceso, en caso de que se presente alguna dificultad en el producto se realizará una evaluación para encontrar las respectivas alternativas de solución.

### 3.9.4. Revisión del diseño y desarrollo.

Se realizará la respectiva observación y revisión de los requisitos del cliente, es una exploración sistemática de todo el proceso de producción.

#### Formulario N° 7 Revisión del Diseño y Desarrollo del Producto - Área de Producción

 <b>Revisión del Diseño y Desarrollo Del Producto</b>
<b>APR:</b> <b>RDP: 001</b>
<b>Datos Informativos:</b> <b>Nombre del Cliente :</b> <b>RUC / CI:</b>
<b>Parámetros de Revisión</b>
<b>Evaluación de los Resultados obtenidos en el proceso con los requerimientos del cliente:</b>
<b>Identificación de los problemas por cada área de producción:</b>
<b>Acciones Correctivas y Preventivas Propuestas:</b>
<b>Aspectos importantes a tomar en Cuenta:</b>
<b>Conclusiones:</b>

### 3.9.5. Verificación del Diseño y Desarrollo

La verificación se lo alcanzará mediante un análisis minucioso de las medidas, distribución y colores que se presenten en la propuesta para luego proceder a la producción.

### 3.9.6. Validación del diseño y desarrollo

El propósito es que el producto que se está fabricando cumpla con las especificaciones y requerimientos planteados con anterioridad en relación conjunta con el cliente y el encargado de la producción de esta forma se puede determinar que se va fabricando un producto de calidad.

**Formulario N° 8 Validación del Diseño y Desarrollo del Producto –Área de Producción**



**Validación del Diseño y Desarrollo del Producto**

**APR:**

**RDP: 001**

**Datos Informativos:**

**Nombre del Cliente :**

**RUC / CI:**

**Parámetros de Validación**

**Evaluación de Resultado con Requisitos:**

	SI		NO
<b>Tipo de Mueble:</b>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>Diseño del Mueble :</b>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>Dimensiones:</b>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>Materiales para la fabricación:</b>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>Acabados del Mueble:</b>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

**Conclusiones:**

**3.9.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo.**

En el caso de que se presente un cambio durante el proceso ya sea este ocasionado por un error en la fabricación del mueble o por algún criterio del cliente en primer lugar se investigará y revisará el proceso para identificar en qué etapa se está ocurriendo el desperfecto a fin de aplicar las medidas necesarias para corregirlas de forma inmediata para continuar con los procesos de producción.



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**Asunto:** 3.10.PROCESO DE COMPRAS

**Pág. :** 15 de 18

**Área:** Producción

**Fecha de Vigencia:**

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** En 7 principio de Gestión de Calidad- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

**3.10.1.Proceso de Compras:** Se efectuará una evaluación previa de los proveedores para determinar la capacidad de suministración a tiempo y cumplimiento de las condiciones específicas requerida

### Formulario N° 9 Evaluación del Proveedor - Área de Producción



#### EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR

**A PR: EP: 001**

**Lista de Posibles Proveedores:**

**Evaluación de Proveedores:** Se analizará de acuerdo a las necesidades para la instalación como también a la calidad que presenta.

**Análisis y Selección de Mejores Proveedores:** ( Materia prima de calidad, facilidades de pago, cumplimiento a la entrega)

**Observación:**

#### 3.10.1.1. Inspección y selección de la materia prima

La inspección se realizará en los siguientes momentos:

- Cuando se reciben las materias primas, tratando de hacer la inspección en presencia del proveedor.

- Antes de que entre al proceso productivo
- Durante el proceso productivo, observando el comportamiento a través de las distintas fases del proceso.
- En la terminación del proceso productivo.
- Almacenamiento adecuado de la materia prima para que no pueda producir alteraciones.

### 3.10.2. Información de las Compras

Son los materiales e insumos que se necesitan para la producción que deben ser analizados y mencionados con anterioridad previo a un análisis de las necesidades que se solicitan para la producción para sustentar esta información se requerirá de una orden de compra.


#### REGISTRO CONTABLE N° 3- Área de Producción

 <b>ORDEN DE COMPRA</b>					
<b>A.PR: O.C N° 001</b>					
<b>Empresa Proveedoradora :</b>			<b>Fecha de Pedido:</b>		
<b>Forma de Pago:</b>			<b>Fecha límite de pago:</b>		
<b>Condiciones de Compra:</b>					
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción de Materiales</b>	<b>Ref. del Material</b>	<b>P.Unit</b>	<b>Descuento</b>	<b>Precio a Pagar</b>
<b>Observaciones:</b>					
<b>Firma del Solicitante:</b>					

### 3.10.3. Verificación de los productos comprados

La verificación la realizará el responsable de la producción quien deberá revisar que los productos estén de acuerdo con las especificaciones y requerimientos de la microempresa. La recepción de la materia prima se sustentará en un documento.

**Formulario N°10 Informe de Recepción de MP- Área de Producción**

 <p><b>Fábrica de Muebles Clásicos Chandi</b>  <b>INFORME DE RECEPCIÓN DE MP</b>  <b>A.PR: IRMP: N° 001</b></p>						
<b>Empresa Proveedor:</b>						
<b>Cárguese a la Orden de Compra N° :</b>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Cantidad Recibida</th> <th style="width: 40%;">Descripción de Materiales</th> <th style="width: 30%;">Diferencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad Recibida	Descripción de Materiales	Diferencia			
Cantidad Recibida	Descripción de Materiales	Diferencia				
<b>Fecha de Recepción:</b>						

Además se realizará un Kárdex de los materiales que maneja la microempresa para conocer las existencias y faltantes para la producción

**REGISTRO CONTABLE N° 4**

<p><b>Fábrica de Muebles Clásicos Chandi</b></p> <p><b>TARJETA KÁRDEX</b>      <b>A.B: T.K: 001</b></p>										
<p><b>Artículo:</b>      <b>Unidad de Medida:</b></p>										
Fecha	Detalle	ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
		Cant	Costo Unit.	Total	Cant	C. Unit.	Total	Cant.	Costo Unit.	Total




## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto: 3.11. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>Pág. : 16 de 18</b>
<b>Área:</b> Producción	<b>Fecha de Vigencia:</b>
<b>Elaborado por:</b> La Autora	
<b>Basado en:</b> El Principios 8 de Gestión de Calidad- Enfoque basado en hechos para toma de decisiones.	
<b>3.11.1. Control de la producción y de la prestación del servicio:</b> Para realizar el respectivo control de calidad que asegure la calidad, se tomarán en cuenta las siguientes variables:	
<b>Piezas.-</b> Se revisará las piezas con respecto a las especificaciones técnicas contenidas en el documento de requerimientos del producto.	
<b>Tiempo.-</b> Se verificará los tiempos mínimos y máximos que requieren ciertos procesos o insumos para lograr la calidad deseada. Ejemplo: Tiempo de secado, tiempo de reposo de pegas.	
<b>Uso de materiales y equipos.-</b> Se identificará el correcto uso de materiales y equipos siguiendo las instrucciones de los fabricantes. Ejemplo: Uso de herramientas para maderas, secuencia de lijado.	
<b>Aplicación de insumos.-</b> Se inspeccionará el momento, cantidad y mezclas que se deben tomar en cuenta al aplicar los diferentes insumos. Ejemplo: Proporciones para la mezcla de tintes.	
<b>Armado del mueble.-</b> Se analizará el proceso de armado los costados, puertas y cubiertas del mueble. Ejemplo: Verificar ángulo de las esquinas.	
<b>Mantenimiento de máquinas, equipos y herramientas.-</b> Se realizará un mantenimiento preventivo de máquinas y equipos con la finalidad de conservarlas en condiciones óptimas para su uso en el proceso productivo.	
<b>Almacenamiento de insumos.-</b> Se tomará en cuenta las condiciones en las que se deben guardar los insumos para que no pierdan sus propiedad.	





## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto: 3.11. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>Pág. : 17 de 18</b>
<b>Área:</b> Producción	<b>Fecha de Vigencia:</b>
<b>Elaborado por:</b> La Autora	
<b>Basado en:</b> El Principios 8 de Gestión de Calidad- Enfoque basado en hechos para toma de decisiones.	
<b>3.11.2. Validación de los procesos de la producción.</b> Se validará la fabricación de los muebles de madera y su proceso a través del cumplimiento de las funciones de trabajo y de los procesos de producción.	
<b>Formulario N° 11 Validación de los Procesos de la Producción - Área de Producción</b>	
 <b>Fábrica de Muebles Clásicos Chandi</b>	
<b>Validación de los Procesos de la Producción</b>	
<b>A.PR: VPP:001</b>	
<b>1.- Revisión y aprobación de los procesos de producción.</b>	
<b>2.- Verificación y aprobación de la Materia Prima, materiales y equipos a utilizar:</b>	
<b>3.- Evaluación del personal responsable de la producción:</b>	
<b>4.- Establecimiento de procedimientos y métodos para los procesos de producción:</b>	
<b>5.- Confirmación de los procesos de producción:</b>	
<b>6.- Desarrollo de los procesos de Producción</b>	
<b>Responsable:</b>	
<b>Fecha:..../...../.....</b>	

### 3.11.3. Identificación y trazabilidad

Constituirá un registro de aplicación de todo el proceso de fabricación cuyo objetivo es encontrar posibles errores a través del rastreo.

#### Formulario N° 12 Registro de Identificación y Trazabilidad - Área de Producción

##### Fábrica de Muebles Clásicos Chandi



##### Registro de Identificación y Trazabilidad

**A.PR: RIT: 001**

**Producto:**

**Cliente:**

**Fecha:**


Nota: Marcar con una X en la columna Si, si el estándar se cumple o la columna No, si el estándar no se cumple.

<b>Estándar de Calidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
Selección adecuado de madera			
Diseño y trazado del mueble			
Corte y medidas según el diseño			
Armado de las piezas del mueble			
Tiempo de ensamblaje y secado de las piezas			
Lijado de las piezas			
Toma de fallas de las piezas.			
Lacado de los muebles.			
Empaque del mueble terminado			
Entrega del Producto al Cliente			

### 3.11.4. Propiedad del Cliente

La microempresa se compromete a cuidar la información tanto física e intelectual que los clientes que proporcionen a la organización para ello se llevará un registro de esta información.

#### Formulario N° 13 Propiedad del Cliente - Área de Producción

 <b>A.PR: PC:001</b>	<b>Propiedades del Cliente</b>
<b>1.- Propiedad Material:</b>	
<b>2.- Propiedad Intelectual:</b>	
<b>Observaciones:</b>	
_____ <b>Cliente</b>	_____ <b>Microempresa</b>
<b>Fecha:..../...../.....</b>	

### 3.11.5. Preservación del producto.

El producto final contará con los respectivos empaques de protección contra golpes o ralladuras para su respectiva entrega, además de algunos consejos de mantenimiento y limpieza que deben realizar el cliente para conseguir una mayor durabilidad de sus muebles.

### 3.11.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición

El proceso de seguimiento y medición de los procesos de fabricación será coherente y sistemático con la finalidad de que si existiese algún inconveniente se solucione de una manera rápida y eficaz para evitar retrasos en la producción y entrega de los productos.

**Formulario N° 14 Control de los dispositivos de Seguimiento y Medición  
Área de Producción**

**Fábrica de Muebles Clásicos Chandi**



**Control de los dispositivos de seguimiento y medición**

**A.PR: CDSM: 001**

**Producto:**

**Cliente:**

**Fecha:**

**Nota:** Marcar con una X en la columna Si, si el estándar se cumple o la columna No, si el estándar no se cumple.

<b>Estándar de Calidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Acciones a realizar</b>
Recepción de madera prima e inspección de defectos.			
Diseño del mueble			
Entrega de la orden de producción			
Selección de madera y materiales a utilizar			
Dimensiones de las piezas			
Corte de las piezas			
Ensamble de las piezas			
Unión de las piezas de acuerdo a su diseño			
Espera que se sequen la pega y unión de las piezas			
Lijado, inspección de defectos			
Lacar y control de las piezas			
Tiempo de secado			
Aplicación de herrajes			
Producto terminado - embalaje			
Entrega al Cliente			



## MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Asunto:</b> 3.12.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	<b>Pág. :</b> 18 de 18
<b>Área:</b> Producción – Comercialización	<b>Fecha de Vigencia:</b>

**Elaborado por:** La Autora

**Basado en:** Los 8 Principios de Gestión de Calidad- Enfoque basados en hechos para toma de decisiones.

### 3.12.1.Satisfacción del cliente

Para determinar el nivel de satisfacción de los clientes con los productos adquiridos se tomará en cuenta lo siguiente aspectos:

- Realizar un registro de solicitud al momento que el cliente llega a las instalaciones de la microempresa para conocer lo que necesita.
- Mantener un trato amable y respetuoso con el cliente.
- Realizar encuestas de satisfacción al cliente una vez que los muebles ya hayan sido entregado para conocer si están o no conformes

#### ENCUESTA AL CLIENTE

1.-¿ Por qué motivo ha elegido a la microempresa

FAMUCLACH

(Fábrica de Muebles Clásicos Chandi).

- Calidad del Producto
- Garantía
- Precio
- Atención al Cliente
- Otro \_\_\_\_\_

**Conteste las siguientes preguntas evaluando los parámetros**

**Según los siguientes criterios.**

**1.. Totalmente Insatisfecho**

**2.. Medianamente Satisfecho**

**3..Totalmente Satisfecho**

2.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la Calidad del producto?.....

3.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la Atención al cliente?.....


4.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto al Desempeño del personal?.....

5.- Qué sugerencias daría para mejorar el servicio de la microempresa

.....

**3.12.2. Auditoría Interna.** Se efectuará auditorías operacionales de producción con la aplicación de este procedimiento se busca mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad; que como es evidente debe englobar la calidad en todas las áreas de la organización.


**Formulario N° 15 Auditoría Interna - Área de Producción**

<b>Fábrica de Muebles Clásicos Chandi</b>			
		<b>Auditoría Interna</b>	
<b>Producto:</b>			
<b>Cliente:</b>		<b>Fecha:</b>	
Nota: Marcar con una X en la columna Si, si el estándar se cumple o la columna No, si el estándar no se cumple.			
<b>Parámetros a evaluar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>% de Cumplimiento</b>
<b>Diseño de la planta</b>			
Diseño de la planta y el flujo de producción.			
Inspección de los equipos y materiales de la producción.			

<b>Revisión de la planificación de la producción</b>			
Gestión de Recursos			
Requerimientos del Cliente			
Compras			
<b>Verificación de los procesos productivos</b>			
Control de la producción			
Manejo óptimo del proceso de producción			
Desempeño del personal			
<b>Estudio de los procesos productivos</b>			
Observación de las actividades de la producción			
Manejo de los recursos disponibles			
<b>Revisión del Flujo de Proceso</b>			
Control del tiempo de producción			
Verificación de la eficiencia del proceso			
Comprobación del diseño			
<b>Verificación del Control del Rendimiento</b>			
Análisis del proceso productivo			
Análisis del rendimiento del personal			
Análisis del rendimiento por tipo de producto			

**3.12.3. Seguimiento y medición de los procesos.** Se aplicará métodos de seguimiento y medición a los procesos de producción a fin de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados para la fabricación de muebles, con la finalidad de conocer las falencias para tomar acciones correctivas.

**Formulario N° 16 Seguimiento y medición de los procesos-Área de  
Producción**

<b>Fábrica de Muebles Clásicos Chandi</b>			
			
<b>Ficha Seguimiento y medición de los procesos</b>			
<b>Orden de Producción N° :</b>			
<b>Producto:</b>			
<b>Cliente:</b>			
<b>Área:</b>			
Evaluación de los procesos productivos, se marca una X en el literal SI se cumplió en condiciones adecuadas la etapa de producción y una X si no se está cumpliendo la etapa de producción.			
<b>ETAPAS DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Acciones correctivas a tomar en las etapas del proceso.</b>
1.- Recepción de materia prima y inspección de defectos			
2.- Diseño del Mueble			
3.- Espera de la orden de producción			
4.- Selección de madera y materiales a utilizar.			
5.- Dimensiones de las piezas			
6.- Corte de las piezas			
7.-Ensamblaje y Armado del Mueble			



8.- Tiempo de secado de la estructura del mueble			
9.- Corrección (masillado) de los defectos y lijado del mueble.			
10.- Aplicación de preservantes previo a los acabados del mueble.			
11.- Proceso de lacado de acuerdo al gusto de los clientes.			
12.- Aplicación de herrajes en los muebles			
13.- Almacenado para la entrega al cliente			
<b>Conclusiones:</b>			
<b>Responsable:</b>			

**3.12.4. Seguimiento y medición del producto** El seguimiento y medición de las características del producto se lo ejecutará en las etapas del proceso de acuerdo a las disposiciones planificadas se mantendrá evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación.

**3.12.5. Control del producto no conforme**

En el caso de que existiese un mueble que no esté acorde con los requerimientos del cliente se tomará acciones correctivas.

Para tratar los productos no conformes será necesario: Identificar, registrar y evaluar el problema, adoptar las acciones necesarias para resolver el problema, informar al responsable o proceso afectado.

**3.12.6. Análisis de datos**

Para realizar el análisis de los datos se tomará en cuenta los siguientes aspectos satisfacción del cliente mediante la aplicación de encuestas, la conformidad del producto, evaluación de los procesos de producción, control de procesos y proveedores.

### 3.12.7. Mejora continua

Para realizar las acciones de mejora se requerirá el análisis de información relacionada con la satisfacción del cliente y con el funcionamiento del proceso de la fabricación de muebles.


#### Formulario N° 17 Plan de Mejora – Área de Comercialización - Producción

			
<b>Fábrica de Muebles Clásicos Chandi</b>			
<b>PLAN DE MEJORA</b>			
<b>A.CM- A.PR:</b>			
<b>P.M: 001</b>			
<b>Área:</b>			
<b>Fecha de elaboración:</b>			
<b>Objetivo:</b>			
Actividades	Semanas	Recursos	Responsable

### 3.12.8. Acción Correctiva

Las acciones correctivas se tomarán según el problema que identifique el encargado de la Producción para lo cual debe tomar las siguientes acciones, se revisará las no conformidades del cliente y quejas, encuestas de satisfacción, revisar auditoria y su informe final.

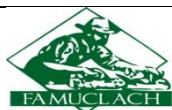
### Formulario N° 18 Acción Correctiva – Área de Producción

 <b>A.PR: A.C: 001</b>	<b>ACCIÓN CORRECTIVA</b>
<b>Datos Informativos:</b> <b>Cliente :</b> <b>RUC / CI:</b>	
<b>Conocimiento de las no Conformidades y Quejas planteadas por los clientes:</b>	
<b>Identificación de Posibles Causas :</b>	
<b>Evaluación de Soluciones y Mejoras:</b>	
<b>Acciones Correctivas Tomadas:</b>	
<b>Responsable:</b> <b>Fecha:..../...../.....</b>	

#### 3.12.9. Acción Preventiva.

Se debe tomar las medidas de prevención a posibles errores o problemas en cada una de las áreas, para que así no exista una acción correctiva. Para esto es necesario la realización y revisión de encuestas a los posibles clientes y revisión del estudio de mercado.

**Formulario N° 19 Acción Preventiva – Área de Producción**



**Fábrica de Muebles Clásicos Chandi**

**ACCIÓN PREVENTIVA**

**A.PR: A.P: 001**

**Identificación de las inconformidades del cliente:**

**Análisis de causas de las Inconformidades:**

**Aplicación de Encuestas a los Clientes:**

**Determinación de las Acciones Preventivas más adecuadas:**

**Acciones preventivas tomadas:**

**Responsable:**

**Fecha:.../.../....**

### 3.13. SOPORTES DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN.

<b>Objetivo</b>	Establecer soportes de publicidad y promoción para posicionar a la microempresa en la ciudad de Ibarra durante un trimestre.
<b>Estrategia</b>	Fabricación de tarjetas de presentación y hojas volantes con el logotipo y colores de la microempresa. Realización de descuentos por el volumen de compra de muebles.
<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tarjetas de Presentación de la Microempresa.</b></li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>

- **Volante Publicitario**

**JUEGO DE COMEDOR**

**JUEGO DE SALA**

**DORMITORIO**

**MUEBLES VARIOS**

**FAMUCLACH**

**FÁBRICA DE MUEBLES CLÁSICOS CHANDI**  
Creando los mejores diseños y calidad para su hogar

- JUEGO DE COMEDOR
- JUEGO DE SALA
- DORMITORIO
- COCINAS
- PUERTAS
- MUEBLES DE BAÑO
- MUEBLES VARIOS

**ALONSO CHANDI**  
PROPIETARIO  
TELF.: 062640860  
e-mail: famuclach@yahoo.es

DIR.: Av. Rafael Sánchez 8-66 y Emilio Grijalva

## CAPÍTULO IV

### 4. EVALUACIÓN ECONÓMICA

#### 4.1. PRESUPUESTO DE COSTOS

Para conseguir la implementación del Manual de Sistema de Gestión de Calidad para la microempresa se hace necesario realizar una inversión en algunos puntos que se constituyen soportes para conseguir el cumplimiento de este objetivo. A continuación se desglosa los costos del presupuesto:

<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>COSTO</i>
<b><i>MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</i></b>	
Diseño y elaboración del Manual del Sistema de Gestión de Calidad	\$ 300
Procedimientos, instrucciones y documentación del Manual.	\$ 400
Establecer criterios y métodos para ejecutar control sobre los procesos.	\$ 200
Puesta en Marcha del Sistema de Gestión de Calidad	\$ 600
Auditoría Interna	\$ 300
Revisión por la Dirección	\$ 200
<b><i>INFRAESTRUCTURA</i></b>	
Ampliación y distribución de las áreas de producción	\$ 2000
<b><i>MANO DE OBRA</i></b>	
Contratación de 5 operarios	\$ 19 200
Ayudante de Diseño	\$ 4 800
Aporte IESS	\$ 2 244
Capacitación	\$ 1 155
Maquinaria	\$ 15 000
Publicidad y Promoción	\$ 115
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 46 514</b>

**Cuadro N° 19**

**Elaborado por: La Autora**

La financiación de estos costos se lo efectuará una parte con inversión propia, con el 15% del nivel de ventas que se realicen los aspectos a cubrir serán mano de obra, capacitación y publicidad. La otra parte que corresponde al Manual de Sistema de Gestión de Calidad, infraestructura y maquinaria se realizará un préstamo con el Banco Procredit (Ibarra), el monto será de \$ 19000 dólares a 5 años plazo con una tasa de interés del 11,20 % anual. Las proyecciones se toman a partir de datos históricos de ventas.

#### **TABLA DE OBLIGACIONES FINANCIERAS ANUALES**

<b>AÑO</b>	<b>PAGO</b>	<b>INTERES</b>	<b>SALDO SOLUTO</b>	<b>SALDO INSOLUTO</b>
<b>0</b>				<b>19000</b>
<b>1</b>	<b>5166.73</b>	<b>2128.00</b>	<b>3038.73</b>	<b>15961.27</b>
<b>2</b>	<b>5166.73</b>	<b>1787.66</b>	<b>3379.06</b>	<b>12582.21</b>
<b>3</b>	<b>5166.73</b>	<b>1409.21</b>	<b>3757.52</b>	<b>8824.69</b>
<b>4</b>	<b>5166.73</b>	<b>988.37</b>	<b>4178.36</b>	<b>4646.34</b>
<b>5</b>	<b>5166.73</b>	<b>520.39</b>	<b>4646.34</b>	<b>0.00</b>

**Cuadro N° : 20**

**Elaborado por: La Autora.**

#### **4.2. PROYECCIÓN DE VENTAS**

Para determinar la proyección de ventas se ha tomado como base la información que tiene la organización en cuanto al nivel de ventas que ha realizado en los últimos cinco años. Se ha considerado que con la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad las ventas se incrementarán en un 15%. El Costo de Ventas representa el 60% de las ventas. Los gastos administrativos representan el 20 % de las ventas.



<b>AÑO</b>	<b>Ventas Proyectadas Proyectadas</b>
<b>2013</b>	<b>189363.67</b>
<b>2014</b>	<b>217768.22</b>
<b>2015</b>	<b>250433.45</b>
<b>2016</b>	<b>287998.47</b>
<b>2017</b>	<b>331198.24</b>

**Cuadro N°: 21**

**Elaborado por: La Autora**

#### **4.3. FLUJO DE CAJA**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>AÑO 0</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>INGRESOS</b>						
<b>Ingresos por Ventas Proyectadas</b>		189363.67	217768.22	250433.45	287998.47	331198.24
<b>Inversión</b>	46514	0	0	0	0	0
<b>Total Ingresos</b>		189363.67	217768.22	250433.45	287998.47	331198.24
<b>EGRESOS</b>						
<b>Costo de Ventas</b>		113618.20	130660.93	150260.07	172799.08	198718.94
<b>Gastos Administrativos 20%</b>		37872.73	43553.64	50086.69	57599.69	66239.65
<b>Depreciación</b>		10253	10253	10253	10253	10253
<b>Imprevistos 1.20%</b>		2272.36	2613.22	3005.20	3455.98	3974.38
<b>Pago de intereses</b>		2128.00	1787.66	1409.21	988.37	520.39
<b>Pago del Capital</b>		3038.73	3379.06	3757.52	4178.36	4646.34
<b>Total Egresos</b>		169183.02	192247.52	218771.69	249274.48	284352.70
<b>FLUJO DE CAJA NETO</b>	-46514	20180.64	25520.70	31661.76	38723.99	46845.54

**Cuadro N°: 22**

**Elaborado por: La Autora**

#### 4.4. EVALUACIÓN DE LA INVERSIÓN

Para la evaluación de la inversión se utilizó los evaluadores clásicos financieros, los cuales toman como referencia el valor del dinero en el tiempo.

##### 4.4.1. CÁLCULO DEL COSTO DE OPORTUNIDAD

<i>Descripción</i>	<i>Valor</i>	<i>% de Composición</i>	<i>Tasa Ponderada</i>	<i>Valor Ponderado</i>
<b>Inversión Propia</b>	27514	59%	4.58%	0.0270
<b>Inversión Financiera</b>	19000	41%	11.20%	0.0459
<b>TOTAL</b>	46514	100%		0.0729

**Cuadro N° 23**

**Elaborado por: La Autora**

El costo de capital mínimo que el proyecto debe rendir es de 7.29%

##### 4.4.2. TASA DE RENDIMIENTO MEDIO

$$TRM = (1 + Ck) (1 + \text{Inflación}) - 1$$

$$TRM = (1 + 0.0729) (1 + 0.0541) - 1$$

$$TRM = 13.09\%$$

El 13.09% es la tasa mínima que debe generar la inversión para que no se genere pérdidas.

##### 4.4.3. VALOR ACTUAL NETO (VAN)

Mediante este evaluador financiero se determina si la inversión de un proyecto es rentable o no. Se lo obtiene de restar la inversión inicial del valor presente de los flujos netos de efectivo. Para el cálculo del Valor Actual Neto se usa la siguiente fórmula:

$$VAN = - \text{INVERSIÓN} + \frac{FNE}{(1+i)^1} + \frac{FNE}{(1+i)^2} + \frac{FNE}{(1+i)^3} + \frac{FNE}{(1+i)^4} + \frac{FNE}{(1+i)^5}$$

$$VAN = - 46514 + \frac{20180.64}{(1.1309)^1} + \frac{25520.70}{(1.1309)^2} + \frac{31661.76}{(1.1309)^3} + \frac{38723.99}{(1.1309)^4} + \frac{46845.54}{(1.1309)^5}$$

$$VAN = 62175.76$$

El valor actual neto que se presenta es positivo, por consiguiente el proyecto si es rentable.

#### 4.4.4. TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

El TIR representa la rentabilidad del proyecto en términos porcentuales para aceptar o rechazar la propuesta debe superar o ser mayor a la tasa de rendimiento.

Para el cálculo de la tasa interna de retorno, se hará uso de tasas alternativas, con la finalidad de obtener un VAN positivo y un VAN negativo.

**VAN con tasa del 52%**

$$\text{VAN} = -46514 + \frac{20180.64}{(1.52)^1} + \frac{25520.70}{(1.52)^2} + \frac{31661.76}{(1.52)^3} + \frac{38723.99}{(1.52)^4} + \frac{46845.54}{(1.52)^5}$$

**VAN = - 147.33**

**VAN con tasa del 12%**

$$\text{VAN} = -46514 + \frac{20180.64}{(1.12)^1} + \frac{25520.70}{(1.12)^2} + \frac{31661.76}{(1.12)^3} + \frac{38723.99}{(1.12)^4} + \frac{46845.54}{(1.12)^5}$$

**VAN = 65576.80**

Para el cálculo de la tasa interna de retorno se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{TIR} = \text{TI} + (\text{TS} - \text{TI}) \left( \frac{\text{VAN}_{\text{TI}}}{\text{VAN}_{\text{TI}} - \text{VAN}_{\text{TS}}} \right)$$

$$\text{TIR} = 0.12 + (0.52 - 0.12) \left( \frac{65576.80}{65576.80 - (-147.33)} \right)$$

**TIR = 52%**

El análisis de la tasa interna de retorno da como resultado 52% por lo tanto el proyecto es factible ya que es mayor que la tasa de rendimiento medio.

#### 4.4.5. RELACIÓN BENEFICIO / COSTO

Todo desembolso de dinero espera un beneficio monetario, de ahí la necesidad de evaluar si merece la pena o no realizar la inversión en un proyecto.

FLUJOS DE CAJA	$i=(1+i)$	EE
20180.64	0.88	17844.76
25520.70	0.78	19954.65
31661.76	0.69	21890.84
38723.99	0.61	23674.63
46845.54	0.54	25324.87
	EE	108689.77

Cuadro N°: 24

Elaborado por: La Autora

$$\text{Beneficio Costo} = \frac{\sum FNA}{\text{Inversión}}$$

$$\text{Beneficio Costo} = \frac{108689.77}{46514}$$

$$\text{Beneficio Costo} = 2.34$$

Esta relación refleja el valor que tiene el proyecto en relación a los beneficios y costos determinándose, por cada dólar invertido se recupera \$ 2.34 o a su vez por cada dólar se obtiene un superávit de \$1.34.

#### 4.4.6. RELACIÓN INGRESOS / EGRESOS

Ingresos	$i=(1+i)n$	Valor Actualizado	Egresos	$i=(1+i)n$	Valor Actualizado
189363.67	1.13	214151.37	169183.02	1.13	191329.08
217768.22	1.28	278511.36	192247.52	1.28	245872.04
250433.45	1.45	362213.77	218771.69	1.45	316419.86
287998.47	1.64	471071.68	249274.48	1.64	407731.85
331198.24	1.85	612645.21	284352.70	1.85	525991.07
	VAN	1938593.39		VAN	1687343.91

Cuadro N°: 25

Elaborado por: La Autora

**Formula:** 
$$\frac{\sum \text{Ingresos Actualizados}}{\sum \text{Egresos Actualizados}}$$

$$\frac{1938593.39}{1687345.91} = 1.15$$

La relación Ingresos y Egresos es de \$ 1.15; por lo tanto por cada dólar en gastos hay un ingreso de \$ 1.15 o a su vez por cada dólar se obtiene un superávit de 0.15 centavos de dólar respecto al gasto.

#### 4.4.7. PERIODO DE RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN

El periodo de recuperación de la inversión es uno de los métodos en el que se mide el plazo de tiempo que se requiere para recuperar la inversión, considerando los flujos netos actualizados.

FLUJOS DE CAJA	i=(1+i)	EE
20180.64	0.88	17844.76
25520.70	0.78	19954.65
31661.76	0.69	21890.84
38723.99	0.61	23674.63
46845.54	0.54	25324.87
	EE	108689.77
	INVERSIÓN	46514.00
	VAN	62175.77

**Cuadro N°: 26**

**Elaborado por: La Autora**

Tiempo de Recuperación: 
$$\frac{\text{Inversión (ValorTotal)}}{\text{TotalEE (Promedio)}}$$

Tiempo de Recuperación: 
$$\frac{46514}{108689.77/5}$$

Tiempo de Recuperación: 2.13

Por tanto la inversión del presente proyecto se recupera en un tiempo de 2 años 1 mes 17 días

## CAPÍTULO V

### 5. IMPACTOS

#### 5.1. Análisis de Impactos

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi (FAMUCLACH), generará impactos positivos y negativos, en los aspectos Socio-Económico, Cultural-Educativo, Ambiental, Comercial-Empresarial; por ello es fundamental identificar y valorar dichos impactos con el objetivo de minimizar lo contraproducente y maximizar los beneficios, logrando de esta manera desarrollar las acciones del proyecto.

Para la interpretación se valora en una escala de 0 a 3 con valores negativos y positivos, la medición se realiza en base a una media ponderada para poder obtener una interpretación aproximada.

<b>PUNTAJE</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto medio negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No hay impacto
1	Impacto bajo positivo
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

**Cuadro N° 27**

**Elaborado por: La Autora**

### 5.1.1. IMPACTO SOCIO – ECONÓMICO

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Optimización de Recursos.						X	
Generación de fuentes de empleo						X	
Aumento de la producción.							X
Ampliación de la microempresa.						X	
Mejorar el Nivel de Vida.						X	
Alternativas de Inversión						X	
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	-	<b>10</b>	<b>3</b>

**Cuadro N° 28**

**Elaborado por: La Autora**

$$\text{Nivel de impacto: } \frac{\sum}{\text{Indicador}}$$

$$\text{NI} = 13 / 6 = 2.17 = 2$$

Nivel de impacto Socio Económico = medio positivo

#### **Análisis:**

El Impacto Socio – Económico se encuentra en el nivel medio positivo, por lo tanto será muy satisfactorio ya que generará fuentes de empleo ingresos y estabilidad económica para las personas integrantes del proyecto. Además la integración de los requisitos de calidad en los productos provocará optimizar los procesos y niveles satisfactorios de los clientes, asegurando buenas relaciones comerciales a largo plazo provocando resultados económicos favorables a la microempresa que le conlleven a la realización de inversiones y ampliación de su estructura física.

### 5.1.2. IMPACTO CULTURAL- EDUCATIVO.

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Capacitación al personal							<b>X</b>
Intercambio de experiencias.						<b>X</b>	
Cultura de Consumo						<b>X</b>	
Atención al Cliente						<b>X</b>	
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	-	<b>6</b>	<b>3</b>

**Cuadro N° 29**

**Elaborado por: La Autora**

Nivel de impacto:  $\sum$

Indicador

$$NI = 9 / 4 = 2.25 = 2$$

Nivel de impacto Cultural – Educativo = medio positivo

#### **Análisis:**

El porcentaje de la matriz de Impacto Cultura - Educativo es medio positivo lo que contribuirá a beneficiar a los participantes directos del proyecto, ya que este sistema demanda el compromiso y participación de ellos, motivando el trabajo en equipo y la definición de sus responsabilidades proporcionando un ambiente laboral apropiado permitiéndoles un crecimiento personal y el mejoramiento de sus habilidades y destrezas.

Además de crear una cultura de consumo, concientizando a los consumidores que los productos que vende la microempresa cuenta con calidad y garantía para lograr su satisfacción logrando conseguir de esta forma una aceptación en el mercado.



### 5.1.3. IMPACTO AMBIENTAL.

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Protección del medio ambiente					X		
Deforestación		X					
Contaminación del Aire			X				
Contaminación por Ruido			X				
Contaminación del Agua			X				
<b>TOTAL</b>	-	-2	-3	-	1	-	-

**Cuadro N° 30**

**Elaborado por: La Autora**

**Nivel de impacto:**  $\frac{\sum}{\text{Indicador}}$

$$NI = -4/5 = -0.8 \sim -1$$

Nivel de impacto Ambiental = bajo negativo

#### **Análisis:**

La microempresa FAMUCLACH genera naturalmente contaminación especialmente del aire a través de la expulsión de polvo de madera por los procesos de fabricación de los muebles y ruido por la utilización de las máquinas; y un menor impacto en el agua por las acciones de limpieza que se realiza en las áreas de trabajo. Sin embargo el impacto que genera la microempresa es bajo negativo lo cual implica necesariamente la necesidad de tomar medidas de mitigación que permitirán disminuir o erradicar los efectos negativos que afectan al entorno natural.

### 5.1.4. IMPACTO COMERCIAL - EMPRESARIAL

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Captaciones de Clientes							X
Competencia y expansión en el mercado.							X
Mejora de las funciones y procesos						X	
Ambiente productivo y controlado						X	
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	-	<b>4</b>	<b>6</b>

**Cuadro N° 31**

**Elaborado por: La Autora**

**Nivel de impacto:**  $\Sigma$  \_\_\_\_\_

**Indicador**

$$NI = 10 / 4 = 2.5 = 3$$

Nivel de impacto Empresarial = alto positivo

#### **Análisis:**

El impacto Comercial- Empresarial refleja un nivel alto positivo ya que con la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad los procesos, funciones, controles, seguimiento y medición se alcanzará el cumplimiento de los objetivos de la calidad, en lo relacionado a la competitividad se reforzará este parámetro a través de la calidad de los muebles; además se mejorará los procesos de fabricación lo que llevará a que la microempresa sea de Calidad con un ambiente productivo, eficiente que es lo que se busca con este proyecto.

### 5.1.5. IMPACTO GENERAL DEL PROYECTO

INDICADORES	NIVEL DE IMPACTO						
	-3	-2	-1	0	1	2	3
Socio- Económico						X	
Cultural - Educativo						X	
Ambiental			X				
Comercial - Empresarial							X
<b>TOTAL</b>	-	-	-1	-	-	4	3

**Cuadro N° 32**  
**Elaborado por: La Autora**

Nivel de impacto:  $\frac{\sum}{\text{Indicador}}$

$$NI = \frac{6}{4} = 1.5 = 2$$

Nivel de impacto Empresarial = medio positivo

**Análisis:**

El impacto general que producirá el proyecto es medio positivo; lo que significa que el efecto negativo al medio ambiente se neutraliza con los impactos medios positivos en los aspectos Socio- Económico, Educativo - Cultural y el impacto alto positivo Comercial – Empresarial.

## CONCLUSIONES

- La microempresa no cuenta con una organización adecuada en la cadena de producción por lo que no efectúa una evaluación y control de calidad interno en los procesos de producción lo que le dificulta desempeñar de forma óptima las operaciones de fabricación de muebles y el aprovechamiento de sus recursos.
- FAMUCLACH no dispone de soportes de promoción y publicidad por lo que no tiene un reconocimiento amplio en el mercado, el único medio de publicidad con que cuenta es la de sus clientes esto gracias a la satisfacción de la atención y a los productos que esta oferta.
- En la microempresa no existen procedimientos adecuados de contabilidad para la producción, por lo que no le permite conocer los costos de fabricación en los que incurre para la fabricación de los diferentes muebles que produce para el mercado.
- FAMUCLACH no cuenta con un adecuado programa de capacitación en actualización técnica en los procesos productivos y seguridad industrial; el desconocimiento de estos aspectos limita la eficiencia en el proceso productivo e incrementa los niveles de errores.
- La apertura y el compromiso del propietario y trabajadores de la microempresa; posibilitó el diseño y la elaboración del Manual de Sistema de Gestión de Calidad para las áreas de producción y talento humano, para mejorar los procesos de producción y el ambiente de trabajo; consiguiendo de esta forma un producto de calidad que cumpla con las expectativas de satisfacción al cliente.

## RECOMENDACIONES

- La microempresa deberá poner en práctica la distribución física propuesta a fin de tener una adecuada organización en la cadena de producción, de esta forma se tendrá un excelente manejo de las áreas de producción consiguiendo tomar medidas de mitigación sobre los aspectos del medio ambiente.
- FAMUCLACH se comprometerá a aplicar la evaluación y control de calidad interno en los procesos de producción con el apoyo de los documentos de soporte que se establecen en el Manual del Sistema Gestión de Calidad, mejorando así la estructura de sus actividades productivas con lo que logrará un excelente desempeño laboral, mayor productividad y disminución de costos de producción.
- Para contar con una participación en el mercado, la microempresa realizará los soportes de publicidad y promoción propuestos; pues constituye una herramienta adecuada que permite aumentar la producción y la demanda de productos.
- La organización implementará los procedimientos de contabilidad para la producción planteados en el Manual de Sistema de Gestión de Calidad mediante los cuales se pueden identificar, medir, controlar y monitorear los costos de producción de la fabricación de muebles; garantizando la eficiente de esta información para la toma de decisiones.
- El propietario de la microempresa tendrá que llevar a cabo el programa de capacitación propuesto con la coordinación del Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP); a fin de conseguir un personal capacitado en la producción de muebles que cumplan con Normas de Calidad y que cuentan con conocimientos de seguridad industrial.

- FAMUCLACH (Fábrica de Muebles Clásicos Chandi) deberá implementar y desarrollar el Manual del Sistema de Gestión de Calidad, como una herramienta que le permita ampliar y mejorar continuamente sus actividades enfocándose a la consecución del aseguramiento de la calidad del producto y el incremento de la satisfacción del cliente; consiguiendo una participación activa en el mercado.

## BIBLIOGRAFÍA

- **ALCALDE, San Miguel Pablo (2007):** “Calidad”, I edición, Editorial Thompson, España.
- **AMARU, Antonio Cesar (2009):** “Fundamentos de Administración: Teoría General y Proceso Administrativo”, I Edición, Editorial Pearson, México.
- **CAMISÓN, Cesar Cruz (2007):** “Gestión de Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas”, I Edición, Editorial Pearson, España.
- **CHIAVENATO, Idalberto (2007):**“El Capital Humano de las Organizaciones”, VIII Edición, Editorial Mc Graw Hill. México.
- **DALE H, Besterfield (2009):** “Control de Calidad”, VIII Edición, Editorial Pearson, México.
- **GUITIERREZ PULLIDO, Humberto (2005):**“Calidad Total y Productividad”, II Edición, Editorial Mc Graw Hill, México.
- **JÁCOME, Walter (2005):**“Bases Teóricas y Prácticas para el Diseño y Evaluación de Proyectos Productivos y de Inversión”, I Edición, Editorial Universitaria, Ibarra - Ecuador.
- **JAMES, Evans Williams (2005),** “Administración y Control de Calidad”, I Edición, Editorial Thompson, México.
- **MONTEROS E., Edgar (2005):**“Manual de Gestión Micro empresarial”, I Edición, Editorial Universitaria, Ibarra- Ecuador.

- **NIEBEL W. Benjamín, FREIVALDS Andris (2009):**“Ingeniería Industrial, Métodos, Estándares y Diseño de Trabajo”, XII Edición, Editorial Mc Graw Hill, México.
- **R. WAYNE, Mondy (2010):**“Administración de Recursos Humanos”, XI Edición, Editorial Pearson, México.
- **CÓDIGO DE TRABAJO año 2010:** Art. 42 Obligaciones de los Trabajadores y Empleador y Art.46 Prohibiciones de los Trabajadores.



## LINCOGRAFÍA

- ASENORMAS. (2009). [www.asenorma.es/beneficios.html](http://www.asenorma.es/beneficios.html). Recuperado el 15 de Mayo de 2012, de [www.asenorma.es/beneficios.html](http://www.asenorma.es/beneficios.html)
- BUSTAMANTE, Y. (21 de 12 de 2007). [www.momografias.com/trabajos52/control-calidad/control-calidad.shtml](http://www.momografias.com/trabajos52/control-calidad/control-calidad.shtml). Recuperado el 11 de Junio de 2012, de [www.momografias.com/trabajos52/control-calidad/control-calidad.shtml](http://www.momografias.com/trabajos52/control-calidad/control-calidad.shtml)
- CITEMADERA. (Noviembre de 2012). [www.citemadera.gob.pe](http://www.citemadera.gob.pe). Recuperado el 20 de Junio de 2012, de [www.citemadera.gob.pe](http://www.citemadera.gob.pe).
- EmpresaVINCA. (2011). [www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html](http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html). Recuperado el 10 de Mayo de 2012, de [www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html](http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html)
- FALCON. (18 de 11 de 2005). [www.momografias.com/trabajo27/implantacion\\_sistema/implantacion\\_sistema.shtml](http://www.momografias.com/trabajo27/implantacion_sistema/implantacion_sistema.shtml). Recuperado el 11 de Junio de 2012, de [www.momografias.com/trabajo27/implantacion\\_sistema/implantacion\\_sistema.shtml](http://www.momografias.com/trabajo27/implantacion_sistema/implantacion_sistema.shtml)
- Fernandez, H. (2010). [www.buscarportal.com/articulo/iso\\_9001\\_gestion\\_calidad.html](http://www.buscarportal.com/articulo/iso_9001_gestion_calidad.html). Recuperado el 23 de Junio de 2012, de [www.buscarportal.com/articulo/iso\\_9001\\_gestion\\_calidad.html](http://www.buscarportal.com/articulo/iso_9001_gestion_calidad.html)
- MicroEmprendedor. (10 de Noviembre de 2008). [www.microemprendedor.com/creacion-de-empresas/microempresas/ventajas-y-desventajas-de-las-microempresas](http://www.microemprendedor.com/creacion-de-empresas/microempresas/ventajas-y-desventajas-de-las-microempresas). Recuperado el 5 de Mayo de 2012, de [www.microemprendedor.com/creacion-de-empresas/microempresas/ventajas-y-desventajas-de-las-microempresas](http://www.microemprendedor.com/creacion-de-empresas/microempresas/ventajas-y-desventajas-de-las-microempresas)
- PEREIRO, J. (24 de 05 de 2005). [www.portalcalidad.com/articulo/44gestion\\_del\\_ambiente\\_trabajo\\_iso\\_9001](http://www.portalcalidad.com/articulo/44gestion_del_ambiente_trabajo_iso_9001). Recuperado el 26 de Mayo de 2012, de [www.portalcalidad.com/articulo/44gestion\\_del\\_ambiente\\_trabajo\\_iso\\_9001](http://www.portalcalidad.com/articulo/44gestion_del_ambiente_trabajo_iso_9001)
- [www.observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/pdf/Guia\\_empresarial\\_Muebles\\_de\\_madera.pdf](http://www.observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/pdf/Guia_empresarial_Muebles_de_madera.pdf). (2006). Recuperado el 25 de Junio de 2012, de [www.observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/pdf/Guia\\_empresarial\\_Muebles\\_de\\_madera.pdf](http://www.observatoriodelacapacitacion.stps.gob.mx/oc/pdf/Guia_empresarial_Muebles_de_madera.pdf)
- [www.reglamento.espol.edu.ec/webDoc/Reglamen.nsf/o¿0/9FE20DO40F1](http://www.reglamento.espol.edu.ec/webDoc/Reglamen.nsf/o¿0/9FE20DO40F1). (27 de 10 de 2009). Recuperado el 15 de Junio de 2012, de [www.reglamento.espol.edu.ec/webDoc/Reglamen.nsf/o¿0/9FE20DO40F1](http://www.reglamento.espol.edu.ec/webDoc/Reglamen.nsf/o¿0/9FE20DO40F1)

**ANEXOS**

## ANEXO N# 1



Señorita.

Sofía Chandi Yépez.

**REPRESENTANTE DE FAMUCLACH "FABRICA DE MUEBLES CLÁSICOS CHANDI".**

Presente.-

De mi consideración:

El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional – SECAP de Ibarra, exterioriza a usted/es un atento y cordial saludo, a la vez que augura los mejores éxitos en sus funciones.

Por el presente pongo en su conocimiento la Programación del Curso que su Institución ha programado para el mes de julio.

### **PROGRAMAS DE ESTUDIOS.**

**MODULOS: SEGURIDAD INDUSTRIAL BÁSICA – GERENCIA DE CALIDAD Y  
NORMAS ISO 9000 Y CARPINTERÍA.  
45 HORAS POR CURSO.**

**Contenidos:**

Adjunto malla curricular.

NOMBRE DEL CURSO	INICIA	FINALIZA	HORARIO	Nº HORAS	VALOR por participante	VALOR Para Instituciones
Seguridad Industrial Básica	16-06-12	03-07-12	18H00 a 21H00	45	USD. 35	USD. 81.90
Gerencia de Calidad y Normas ISO 9000.	16-06-12	03-07-12	18H00 a 21H00	45	USD. 35	USD. 81.90
Ayudante de Carpintero de Muebles de Madera.	16-06-12	03-07-12	18H00 a 21H00	45	USD. 35	USD. 81.90

Por la atención que se dé al presente le anticipo, mis debidos agradecimientos.

Atentamente;

  
**Dra. Alexandra Fernández**  
**DIRECTORA DEL SECAP ZONA 1**

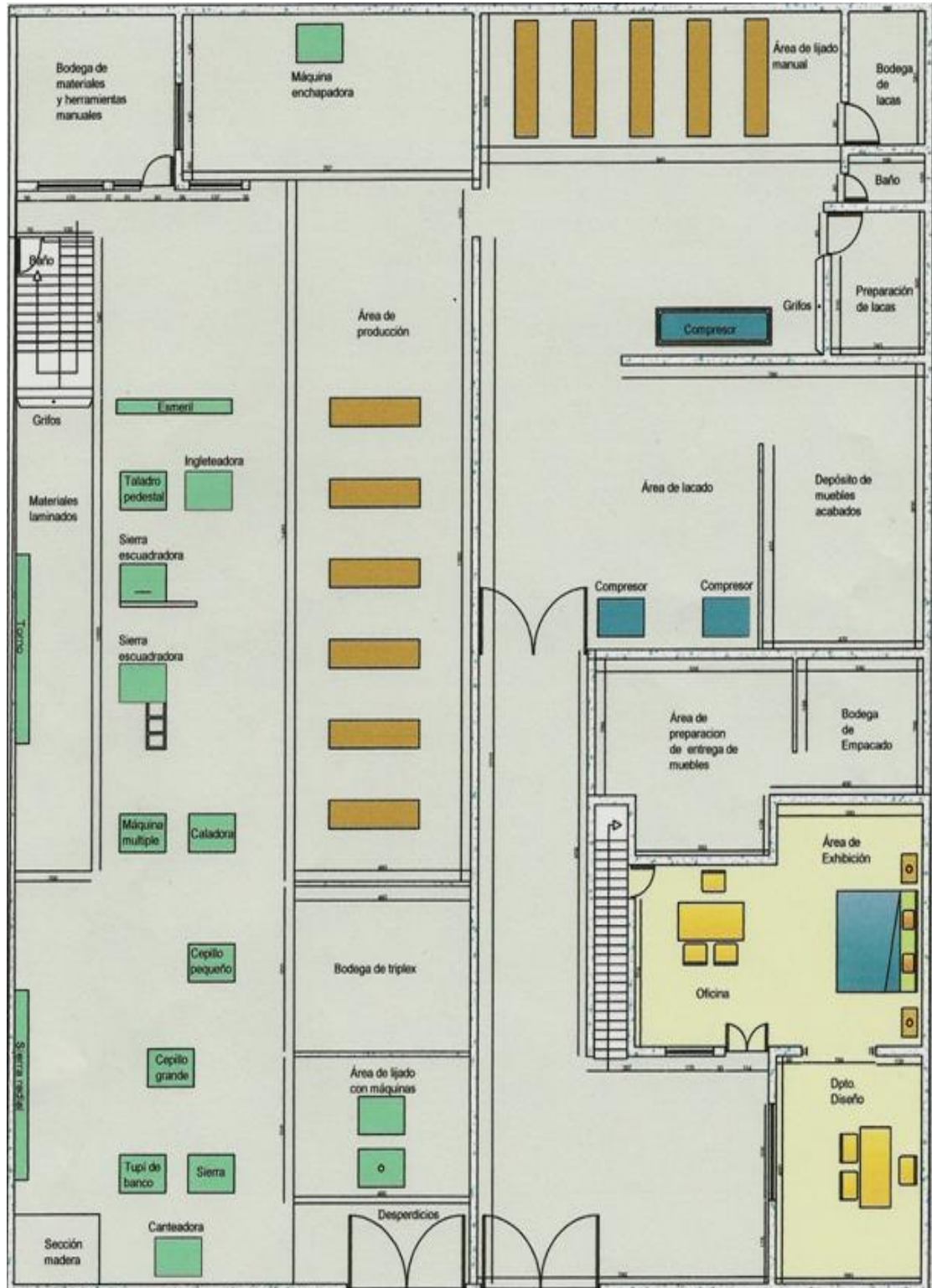


**IFTA**  
Alameda Andrade Marín N° 2-25  
Gómezurado - (Frente al Hotel Ajaví)  
T: 06 2952 - 285 / Fax: (593) 06 2953 - 473 / Casilla N° 28  
E: cordinacio\_ibarra@secap.gov.ec

1800 0-SECAP (0-73227)  
www.secap.gov.ec  
Quito - Ecuador


## ANEXO # 2

### Infraestructura de la parte Física de la Microempresa FAMUCLACH



**ANEXO # 3**

**Propuesta de Formatos de Documentos Contables para la Microempresa**

<b>Fábrica de Muebles Clásicos Chandi</b>			
 <b>LIBRO DIARIO</b>			
N°:			
<b>Fecha</b>	<b>Código</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
<b>TOTAL</b>			



**Fábrica de Muebles Clásicos Chandi**

**LIBRO MAYOR**

**CUENTA:**

**CÓDIGO :**

<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>DEBITO</b>	<b>CREDITO</b>	<b>SALDO</b>
	<b>TOTALES</b>			



**Fábrica de Muebles Clásicos Chandi**

**LIBRO MAYOR**

**CUENTA:**

**CÓDIGO :**

<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>DEBITO</b>	<b>CREDITO</b>	<b>SALDO</b>
	<b>TOTALES</b>			



## FÁBRICA DE MUEBLES CLÁSICOS CHANDI

### BALANCE GENERAL

DEL \_ DE \_\_\_ AL \_ DE \_\_\_ DE \_\_\_

<u>ACTIVO</u>	<u>PASIVO</u>
Corriente - Disponible	Corriente
Caja	Proveedores
Bancos	Sueldos por Pagar
Exigibles	IESS por Pagar
Cientes	TOTAL PASIVO
Realizables	
Inventario de Mercadería	
No Corriente	<u>PATRIMONIO</u>
Fijo Depreciables	Capital Social
Vehículo	
Dep. Acum. Vehículo	
Maquinaria y Equipo	
Dep. Acum. Maquinaria y Equipo	
TOTAL ACTIVOS	TOTAL PASIVO + PATRIM.
<hr/>	<hr/>
<b>Firma</b>	<b>Firma</b>
<b>GERENTE</b>	<b>CONTADOR</b>



**FÁBRICA DE MUEBLES CLÁSICOS CHANDI**

**ESTADO DE RESULTADOS**

**DEL \_ AL \_ DE \_\_\_\_ DE \_\_\_\_**

(+) INGRESOS OPERACIONALES

Ventas

(-) GASTOS OPERACIONALES

Gasto Sueldos

Horas Extras

Depreciación Vehículo

Depreciación de Maquinaria y Equipo

Servicios Básicos

Gastos Suministros y materiales de Oficina

**TOTAL GASTOS OPERACIONALES**

**(=) UTILIDAD / PÉRDIDA EN EL  
EJERCICIO**

\_\_\_\_\_  
**GERENTE**

\_\_\_\_\_  
**CONTADOR**





**Fábrica de Muebles Clásicos**

**Chandi**

**DIARIO DE GASTOS**

**N°: 001**

**Mes:**

**Año:**

<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>	<b>Observación</b>
<b>TOTAL</b>			



**Fábrica de Muebles Clásicos Chandi**

**REGISTRO DE INGRESOS**

**N° : 001**

<b>Mes:</b>			<b>Año:</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Cliente</b>	<b>N° Fact.</b>	<b>Mueble</b>	<b>Total</b>



**Fábrica de Muebles Clásicos Chandi**

**REGISTRO DE COMPRAS**

**MES:**

**AÑO:**

<b>Fecha</b>	<b>Proveedor</b>	<b>N° Fact.</b>	<b>Ruc</b>	<b>Descripción</b>	<b>Compra 0%</b>	<b>Compra 12%</b>	<b>IVA 12%</b>	<b>Total</b>	<b>Tipo De Compra</b>	
									<b>Contado</b>	<b>Crédito</b>



**Fábrica de Muebles Clásicos Chandi**

**TARJETA DE TIEMPO**

**Orden de Producción:**

**Valor Normal hora:**

Fecha	Operario	Trabajo	Hora Que		Hora Que		Tiempo Empleado	Costo Generado
			Inicia	Termina	Inicia	Termina		
		<b>TOTAL</b>						


**Costos Directos Mano de Obra:**



**Fábrica de Muebles Clásicos  
Chandi**

**PLANILLA DE ROL DE PAGO MENSUAL DEL \_ AL \_ DE  
\_\_\_ DEL \_\_\_**

Número	Apellidos y Nombres	Cargo	N° Días  Laborados	Salario  Básico	Número  H. Extras	Valor  H. Extras	Total  Ingresos	DESCUENTOS			Líquido  a Pagar	FIRMA
								Aporte IESS	Anticipos	Total Descuentos		
<b>TOTALES</b>												

 <b>Fábrica de Muebles Clásicos Chandi</b>				
<b>INVENTARIO DE MATERIALES</b>				
MES:		AÑO:		
N°				
Nombre del Material	Ref.: del Material	Cantidad	Precio Unit.	Precio Total
		<b>Total Inventario</b>		

#### **ANEXO # 4**










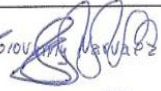

### **ACTA DE ANÁLISIS Y REVISIÓN DEL MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADO A LAS ÁREAS DE PRODUCCIÓN Y TALENTO HUMANO PARA LA MICROEMPRESA FAMUCLACH (Fábrica de Muebles Clásicos Chandi)**

En la ciudad de Ibarra a los veintiséis días del mes de Junio del 2012 siendo las 14:30 se reúnen en las instalaciones de la microempresa ubicada en la Av. Rafael Sánchez 8-66 y Carlos Emilio Grijalva con la presencia de los siguientes señores trabajadores : Señor Jaime Juma, Señor Fabián Almeida, Señor Byron Méndez, Señor Giovanny Narváez, Señor Ramiro Puma, Señor Alfonso Mora, Señor Julio Mugmal, Señor Edgar Chandi, Señor Miguel Burbano, Señor Mauro Maldonado bajo la dirección del Señor Alonso Chandi propietario de la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi( FAMUCLACH) para poner en consideración de los asistentes la propuesta del Manual de Gestión de Calidad para las áreas de producción y talento humano para de esta manera socializar y deliberar este importante proyecto.

Se dio lectura de todos los pasos pertinentes de la estructura que contiene el Manual de Sistema de Gestión de Calidad y se procedió a analizarlo. Se presentaron algunas recomendaciones y sugerencias por parte de los empleados en los siguientes aspectos : formulación de la misión, visión, valores, Responsabilidad por parte de la Dirección, Políticas y Objetivos de Calidad, Revisión por la Dirección, Gestión de los Recursos, Funciones y Responsabilidad de Trabajo , Realización del Producto, Diseño y Desarrollo del producto .

Estas observaciones fueron acogidas de muy buena manera con el propósito de apoyar el desarrollo del tema y de esta manera obtener los mejores resultados posibles en la microempresa que se encuentra empeñada en fortalecer su acción de calidad y producción.

Una vez concluido el análisis se agradeció a todos su participación y se cierra la reunión siendo las 18:00 dejando analizado y revisado Manual de Sistema de Gestión de Calidad para proceder a realizar las correcciones pertinentes en las áreas establecidas con la finalidad de establecer el documento definitivo de la Propuesta para proceder a implementarlo. Para constancia adjunto las firmas de las personas que se encontraban en esta reunión.

Apellidos y Nombres	Firma
Chandi Farinango Alonso Román	
Almeida Chandi Segundo Fabián	
Burbano Carvajal Miguel Ángel	Miguel Burbano Carvajal 
Chandi Pastillo Luis Edgar	
Juma Pilataxi Jaime Bolívar	
Maldonado Zurita Mauro Olivan	
Méndez Fuentala Byron Omar	
Mora Peralta Alfonso Fernando	
Mugmal Farinango Julio Cesar	
Narváez Flores Héctor Giovanni	Giovanni Narváez Flores 
Puma Tabango Milton Ramiro	

**ANEXO # 5**

**Foto del Personal que trabaja en la Fábrica de Muebles Clásicos Chandi**

**(FAMUCLACH)**

**Año 2011-2012**



**Nombres de Izquierda a Derecha:** Chandi Edgar, Narváez Giovanny, Almeida Fabián, Mora Alfonso, Méndez Byron, Maldonado Mauro, Burbano Miguel, Puma Ramiro, Mugmal Julio, Juma Jaime.

## ANEXO # 6

Fotos de los Muebles que Fábrica la Microempresa FAMUCLACH

### 1. Puertas





## 2. Muebles de Cocina



### 3. Juego de Comedor



#### 4.- Juegos de Dormitorio



## 5. Juegos de Sala



## 6. Muebles Complementarios

