



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL

PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA  
CASA INDUSTRIAL CARRION DE LA CIUDAD DE MACHALA

CUJILAN ARIAS CESAR XAVIER  
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL

PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA  
CASA INDUSTRIAL CARRION DE LA CIUDAD DE MACHALA

CUJILAN ARIAS CESAR XAVIER  
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MACHALA  
2018



# UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA MENCIÓN EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CASA  
INDUSTRIAL CARRION DE LA CIUDAD DE MACHALA

CUJILAN ARIAS CESAR XAVIER  
ECONOMISTA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

BEJARANO COPO HOLGER FABRIZIO

MACHALA, 06 DE JULIO DE 2018

MACHALA  
06 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CASA INDUSTRIAL CARRION DE LA CIUDAD DE MACHALA, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

BEJARANO COPO HOLGER FABRIZIO  
0703311373  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

SALCEDO MUÑOZ VIRGILIO EDUARDO  
0702538729  
ESPECIALISTA 2



---

APOLO VIVANCO NERVO JONPIERE  
0703707018  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 06 de julio de 2018 - 12:18

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Cujilan.docx (D40250799)  
**Submitted:** 6/18/2018 10:38:00 PM  
**Submitted By:** hbejarano@utmachala.edu.ec  
**Significance:** 3 %

### Sources included in the report:

<http://www.eumed.net/ce/2009a/jcap.htm>  
<http://www.redalyc.org/pdf/3374/337453922005.pdf>  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181531232004>

### Instances where selected sources appear:

4

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD PARA LA EMPRESA CASA INDUSTRIAL CARRION DE LA CIUDAD DE MACHALA, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



---

BEJARANO COPO HOLGER FABRIZIO  
0703311373  
TUTOR - ESPECIALISTA 1



---

SALCEDO MUÑOZ VIRGILIO EDUARDO  
0702538729  
ESPECIALISTA 2



---

APOLO VIVANCO NERVO JONPIERE  
0703707018  
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: viernes 06 de julio de 2018 - 12:18

## **AGRADECIMIENTO**

El agradecimiento de mi trabajo de titulación es principalmente a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante.

A los docentes de la Unidad Académica de Ciencias Empresariales por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis de manera especial a mis padres.

## **DEDICATORIA**

El trabajo de titulación está dedicado especialmente a mis padres que a gracias a sus esfuerzos he logrado culminar mis estudios, a todas las personas cercanas que me apoyaron durante todo este proceso de desarrollo gracias por toda su ayuda.



## **RESUMEN**

Las organizaciones de hoy en día se han visto en la necesidad de implantar nuevas herramientas de desarrollo, innovadoras pero eficaces que les permita cumplir con los objetivos planteados inicialmente para de esta forma forjar un camino que los conduzca al éxito, teniendo como foco principal la elaboración de productos de calidad que reflejen el desempeño y el esfuerzo del equipo de trabajo, por ello el presente trabajo detalla un manual de calidad elaborado para la CASA INDUSTRIAL CARRIÓN, empresa orense que además de contar con una alta gama de productos es una de las industrias más aceptadas por el público, aspectos que impulsaron a elaborar un manual calidad que les permita optimizar sus recursos como medio para alcanzar el éxito.

Siendo, fundamental conocer el grado de significancia que posee el sistema de calidad dentro de una organización mediante el análisis de teorías, para fomentar el uso del manual de calidad en las empresas orenses, con la finalidad de impulsar el desarrollo económico, impulsándolas a desarrollar ventajas competitivas que son fundamentales para el posicionamiento en el mercado.

### **Palabras Claves**

Manual; Calidad; Gestión; Manufactureras, Normas ISO.

## **ABSTRACT**

The organizations of today have seen the need to implement new, innovative but effective development tools that allow them to meet the objectives initially set up in order to forge a path that leads them to success, having as main focus the development quality products that reflect the performance and effort of the work team, so this work details a quality manual developed for CASA INDUSTRIAL CARRION, Orense company that in addition to having a high range of products is one of the industries more accepted by the public, aspects that led to develop a quality manual that allows them to optimize their resources as a means to achieve success.

Being, fundamental to know the degree of significance that the quality system has within an organization through the analysis of theories, to encourage the use of the quality manual in the local companies, with the purpose of promoting economic development, promoting them to develop advantages competitive factors that are fundamental for positioning in the market.

## **Keywords**

Manual; Quality; Management; Manufacturing, ISO Standards.

<b>INDICE GENERAL</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>1</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>3</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>4</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>5</b>
<b>FUNDAMENTACION TEORICA</b> .....	<b>7</b>
<b>CALIDAD.-</b> .....	<b>7</b>
<b>CALIDAD TOTAL.-</b> .....	<b>7</b>
<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.-</b> .....	<b>7</b>
<b>EMPRESAS MANUFACTURERAS</b> .....	<b>8</b>
<b>PROBLEMATICA</b> .....	<b>9</b>
<b>SOLUCION</b> .....	<b>11</b>
1. <b>Introducción</b> .....	<b>11</b>
2. <b>Antecedentes</b> .....	<b>11</b>
3. <b>Manual de calidad</b> .....	<b>12</b>
4. <b>Sistema de Gestión de Calidad</b> .....	<b>13</b>
5. <b>Responsabilidad de Dirección</b> .....	<b>13</b>
6. <b>Gestión de los Recursos</b> .....	<b>14</b>
7. <b>Elaboración de los productos</b> .....	<b>14</b>
8. <b>Medida, Análisis y Mejora</b> .....	<b>15</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>16</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>17</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>19</b>

## INTRODUCCIÓN

A través del tiempo las personas y las empresas se han visto en la necesidad de convertirse en protagonistas del éxito económico y empresarial del medio en que se desenvuelven, para ello cada una de estas organizaciones deberán plantarse objetivos y establecer mecanismos que le permitan llegar al triunfo anhelado. Pero en el diario vivir de las organizaciones, cristalizar sus sueños representa un sin número de sacrificios y decisiones, mismos que conllevan al surgimiento de nuevas estrategias que las organizaciones deben desarrollar para lograr el cumplimiento de sus metas inicialmente planteadas (Santamaría Peraza, 2017).

En la actualidad las organizaciones han tenido que romper ciertas tradiciones y paradigmas al momento de insertarse al mercado, pues debido al constante avance tecnológico y la permanente innovación por parte de la competencia obliga a las empresas a reinventarse y brindar un valor agregado que le permita posicionarse en la mente de los consumidores.

Con el pasar de los años muchas han sido las técnicas y estrategias utilizadas por las grandes organizaciones para crecer o mantener el éxito alcanzado, sin embargo el factor principal del éxito radica en el mejoramiento continuo de los procesos internos de las organización, pues toda aquella organización que optimice sus actividades internas podrá alcanzar la máxima satisfacción de sus clientes.

Hoy en día la palabra calidad simboliza un gran desafío para las mentes detrás de cada organización, pues esto representa una máxima satisfacción de los clientes con su producto, es decir la calidad no solo hace referencia a las características de un producto o servicio, sino que abarca el cumplimiento de las expectativas de los consumidores, quienes cada vez hacen más difícil el trabajo para las organizaciones, pues en un mercado tan multifacético y cambiante resulta una tarea compleja sorprender al cliente. (Parra García, 2017)

Por ello se creó un sistema que abarca normas para el desarrollo de técnicas de gestión de calidad, que permite el aumento de los estándares de calidad y por consiguiente el incremento de aceptación del público, lo cual genera una fuente de ingresos sólida y estable, que permitirá el cumplimiento de todos los objetivos organizacionales. (Ayala Cruz, Ruiz Torres, Alomoto, & Acero Chavez, 2015)

La necesidad de métodos estratégicos orientados a la calidad dio origen al primer modelo orientado a la gestión de calidad conocido hoy en día como certificación ISO, el cual ha influenciado significativamente en el mejoramiento de técnicas y estrategias organizacionales, pues marca comportamientos y procedimientos trascendentales que buscan como principal objetivo cumplir a cabalidad con las necesidades y expectativas de los usuarios.

Por ende, en la presente investigación se busca proponer un manual de calidad para la empresa CASA INDUSTRIAL CARRIÓN, con el fin de mejorar la calidad de sus procesos logrando que los productos elaborados, cubran las necesidades de los clientes, además llevándola obtener la rentabilidad y la ventaja competitiva deseada en comparación a las demás empresas.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **CALIDAD.-**

Existen extensos y diferentes conceptos de calidad de los cuales se puede citar los siguientes.

“La calidad se refiere al grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos del cliente, usuario o beneficiario. La calidad puede ser pobre, buena o excelente” (Acuña, Romero, & López, 2016).

”Así mismo, la calidad es considerada como un factor que genera una ventaja competitiva ya que se puede definir como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con la necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria” (Santamaría Peraza, 2017).

Bajo estos conceptos se puede concluir que calidad a pesar de poseer varias definiciones según sus autores, posee un punto en común que desemboca en la capacidad de cumplir con las expectativas de los consumidores, aspecto de vital importancia para las empresas, que buscan un punto de partida para mejorar su rentabilidad.

### **CALIDAD TOTAL.-**

La calidad total es una filosofía empresarial coherente orientada a satisfacer de manera permanente las necesidades y expectativas de los/las usuarios/as internos y externos (Pérez López, Morales Sánchez, Anguera, & Hernández Mendo, 2015).

Su uso se basa en la representación de los procesos que siguen las organizaciones para el cumplimiento de los estándares de calidad, basados principalmente en estrategias empresariales y aplicadas a todas las áreas de la organización, teniendo como principal objetivo la satisfacción de los usuarios.

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.-**

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad resulta una solución factible para las organizaciones que se enfrentadas a diario a muchos desafíos que amenazan con derrotar, esta estrategia permite reacondicionar los procesos y las funciones internas de las organizaciones (Parra García, 2017).

Los sistemas de gestión de calidad basan sus teorías y herramientas en políticas internacionales, con fundamentos técnicos desarrollados a base de estudios y prácticas, que permiten realzar la importancia de la implementación de los mismos, además que garantiza la optimización de recursos y el mejoramiento de las actividades internas de la empresa (Arias González, 2014).

### **EMPRESAS MANUFACTURERAS**

La gestión de calidad es un parámetro funcional para todo tipo de organización, ya sea de servicios o proveedora de bienes, sin embargo su uso en empresas manufactureras resulta esencial, puesto que estas están más comprometidas a brindar un producto de calidad que cumpla con su función de satisfacer una necesidad pero al mismo tiempo que logre superar las expectativas del consumidor, para de esta forma establecer un vínculo de lealtad con el producto (Acuña, Romero, & López, 2016).

En el mercado actual existen un sinnúmero de empresas manufactureras que van desde pequeñas organizaciones familiares, hasta grandes multinacionales, y aunque poseen la misma actividad y muchas diferencias entre sí, sólo existe un factor que define el potencial que cada una posee, el cual resulta ser la calidad, sin embargo existen algunas organizaciones que no han logrado comprender y adoptar este sistema de gestión de calidad quedándose así en el abandono y azotadas por la competencia.

La administración actual de las empresas manufactureras orientadas a ejecutar sistemas de gestión de calidad ha sido notablemente recompensada, mediante la estabilidad económica y el aumento de confianza de sus administrativos al momento de modernizar el mercado con productos innovadores, manteniendo siempre como fin principal la entrega de un producto de calidad.

Es importante recalcar que debido a los constantes y acelerados cambios en los que se vive actualmente, resulta indispensable que las organizaciones se mantengan actualizadas y prestas a transformar su ideología y se den oportunidades de cambio mediante la implementación de sistemas de calidad, con la finalidad crecer y progresar hasta cumplir con sus objetivos.

## **PROBLEMÁTICA**

Las organizaciones de hoy se ven enfrentadas a grandes desafíos que demandan la inversión de tiempo y de dinero, sin embargo algunas empresas a pesar de invertir estos dos factores no obtienen los resultados esperados, esto se debe a que las organizaciones destinan todos sus esfuerzos en aspectos de poca relevancia, dejando de lado la calidad de los procesos internos de la empresa, lo que desencadena un sinnúmero de problemáticas, que ponen en riesgo a la organización.

La calidad es un parámetro de vital importancia en el funcionamiento de una empresa, pues ésta procede del esfuerzo, la técnica y el grado de importancia que se le da a los procesos internos de la organización.

Sin embargo aunque muchas son las teorías acerca de la calidad y su importancia, existen organizaciones que no les dan el grado de importancia que estas deben tener, ubicando a su empresa en un estancamiento que no solo no le permite surgir, sino que esta puede convertirse en el punto principal para un quiebre y fracaso organizacional.

Casa Industrial Carrión, es una organización que posee una gran acogida en el mercado Orense, mediante una entrevista realizada al gerente encargado el sr. Douglas Carrión, se determinó que existen aspectos internos como la calidad, que deben ser reconsiderados y puestos en acción, pues para una empresa que está en constante vínculo con las expectativas de los clientes la calidad, se vuelve un reto diario para la organización.

Actualmente la empresa objeto de estudio no tiene establecido una estructura de procesos, ni un manual de calidad que facilite las funciones, los objetivos y los estándares de calidad que debe manejar la organización, mismo que se ha convertido en el punto débil de la empresa, afectando significativamente el ingreso económico y la estabilidad empresarial.

Por lo expresado es de vital importancia entablar un análisis sobre los sistemas de gestión de calidad que hace falta en la organización, y en qué medida esto afecta a la organización, de igual forma resulta oportuno el desarrollo de una solución efectiva para la empresa.



Hoy en día son muchas las herramientas con las que se puede contar para el mejoramiento de una empresa, pues el cumplimiento de los objetivos empresariales, impulsa a las personas a innovar e implementar estrategias que les brinde las herramientas necesarias para la optimización de sus recursos y alcanzar el éxito, y una de las más importantes es el mantenimiento productivo total.

El mantenimiento productivo total es una herramienta ampliamente usada en las áreas productivas, la cual está encaminada a incrementar la disponibilidad de la maquinaria y equipo de producción, así como los beneficios económicos de las empresas.

Cumplir a cabalidad con los parámetros de calidad resulta cada vez una actividad dificultosa, sin embargo el poner en práctica esta herramienta permitirá alcanzar la eficiencia que la empresa busca, además que la organización

## **SOLUCIÓN**

Después de conocer el grado de importancia que posee la adopción de un sistema de calidad se ha diseñado un manual de calidad para la empresa Casa Industrial Carrión el cual se detalla a continuación.

### **PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD DE LA CASA INDUSTRIAL CARRIÓN**

#### **1. Introducción**

El presente manual de gestión calidad, detalla los procesos internos de la organización y los objetivos fundamentales de desarrollo de la Casa Industrial Carrión, además que describe los estándares de calidad que requiere la organización, mismo que basa sus políticas en las Normas ISO 9001 2018, como medio fundamental para la implementación del mismo.

El manual enmarca las 8 secciones que exige las normas ISO, lo cual ilustra y brinda un alto grado de importancia al manual de calidad, pues este permite a los colaboradores conocer sus funciones, deberes y compromisos que adoptan los empleados con la organización en el cumplimiento de sus objetivos.

#### **2. Antecedentes**

##### **MISIÓN**

Elaboración y ventas muebles para el hogar y para oficinas, los mismos que sean exclusivos, contemporáneos y modernos, para satisfacer los requerimientos más exigentes. Creamos

valor para nuestros clientes, brindándole alta calidad e innovadores diseños, a través de la creatividad y el trabajo comprometido del equipo de CIC “Casa Industrial Carrión”.

## **2.1. Datos Organizacionales**

- **CARRIÓN:** En honor al apellido del fundador de esta prestigiosa empresa el Sr Douglas Carrión Montesdeoca
- **LOGOTIPO:** Es la abreviatura del nombre de la empresa CIC “Casa Industrial Carrión”, plasmadas sobre dos lienzos de madera
- **COLORES DE LA IMAGEN CORPORATIVA:** Utilizamos los colores Blanco, Amarillo, Marrón, Naranja y Rojo.
- **BLANCO:** Es el color universal de la paz y la pureza. Representa a la transparencia y lealtad hacia nuestros clientes.
- **MARRÓN:** Es el color de la tierra y la madera. Transmite simplicidad y calidez.
- **ROJO:** Atrae y mantiene la atención y el interés de nuestros clientes.
- **NEGRO:** Es un color que demuestra la elegancia de cada uno de nuestros productos

### **2.1.1. Servicio y Calidad**

#### **· Servicio**

CIC “Casa Industrial Carrión” se basa principalmente en entregar e instalar el producto adquirido donde nuestros clientes lo soliciten, gratuitamente dentro de la ciudad de Machala y a diferentes lugares del Ecuador bajo un costo adicional mínimo, además el cliente no sólo contará con el servicio durante el proceso de venta, sino también, después de que la venta se haya concretado,

Conjuntamente brindamos asesoramiento en DISEÑO DE INTERIORES para equipar su hogar.

#### **· Calidad**

CIC “Casa Industrial Carrión”, ofrece muebles excelentes y a los mejores precios del mercado, siendo el resultado de un esfuerzo arduo por parte de todos los que conformamos CIC que trabajamos de forma eficiente y eficaz para poder satisfacer a nuestros clientes.

## **3. Manual de calidad**

Nuestro Manual de calidad va enfocado al conocimiento de las normas y requerimientos que posee el SGC, su estructura se fundamenta en las normas ISO 9001:2008, Y este no detalla el desarrollo de las actividades de producción y comercialización de los productos que provee la empresa.

### **3.1. Alcance y Aplicación.**

El Manual de calidad prevé alcanzar todas las actividades organizacionales, desde su desarrollo administrativo hasta el medio productivo de los productos y la llegada hasta el usuario final.

CIC mediante este manual tiene como objetivo fundamental orientar a cada miembro de la organización hacia el desenvolvimiento correcto de cada una de sus actividades y reforzar aquellas con las que se ha logrado en nivel actual de la organización.

### **3.2. Exclusiones**

La organización no posee una herramienta de seguimiento de satisfacción del producto o servicio además de los comentarios emitidos por el usuario al momento de la compra, por ende se excluye a los parámetros de medición en cuanto al grado de satisfacción que se pueda obtener de un cliente.

## **4. Sistema de Gestión de Calidad**

Este sistema permite tener conocimiento acerca de las labores internas además que detalla el la importancia de la planificación y desarrollo de la organización así como el grado de compromiso que se posee con la organización, abarcando de forma general las políticas y medidas de desarrollo de las actividades de la empresa.

### **4.1. Requisitos de la documentación**

Casa Comercial Carrión posee un software que le permite almacenar eficazmente la información, porque conoce la importancia de poseer esos archivos que son de gran significancia para la empresa, además que posee una base de datos donde se guarda todos los datos de nuestros clientes y proveedores.

### **4.2. Control de documentos**

Cada departamento posee una responsabilidad máxima con los archivos electrónicos y físicos que llegan hasta las instalaciones, por tanto el manual expresa que cada responsable de departamento está en la obligación de proteger e ingresar estos archivos a la base de datos confiable, para poder evitar cualquier inconveniente futuro

## **5. Responsabilidad de Dirección**

Cada puesto de trabajo ocupado por uno de nuestros colaboradores demanda un grado de responsabilidad significativo dentro de nuestras organizaciones, pues para que la empresa se pueda desempeñar con normalidad se necesita que cada uno de ellos cumpla a cabalidad con las tareas expuestas en el manual de funciones de la organización.

La dirección principal de la empresa al igual que la de cada departamento también posee un alto grado de importancia, porque mediante esta se puede observar el buen desarrollo de empresa.

### **5.1. Generalidades**

Casa Industrial Carrión basa sus funciones administrativas en el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar, pues mediante estos parámetros la administración se torna más eficiente y competitiva.

## **6. Gestión de los Recursos**

### **6.1. Recursos Humanos**

Para CIC este es nuestro principal recurso, pues son los actores principales en el desarrollo de la organización, por ende su capacitación resulta una inversión para la organización, pues la adquisición de conocimientos y experiencia les permite adquirir técnicas y herramientas para el mejor desarrollo de la empresa

#### **6.1.1. Funciones, competitividad y toma de decisiones**

El manual de funciones que posee cada colaborador es el medio principal de información para las tareas que debe desempeñar.

Aunque la empresa siempre anhela desarrollarse en un ambiente equilibrado la competitividad es nuestro desafío más grande, por ello todo colaborador está en la obligación de superar ventas y superar técnicas de elaboración de productos de acuerdo al tiempo y las tendencias que procedan.

La toma de decisiones está presente en los colaboradores desde el rango más alto hasta el más bajo en la tabla jerárquica, sin embargo las decisiones no pierden relevancia sin importar la dimensión del problema, por ende los colaboradores, deberán poner por encima el bienestar de la empresa al momento de tomar las decisiones.

## **7. Elaboración de los productos**

El producto es considerado un desafío diario para la Casa Industrial Carrión, porque demanda un sin número de esfuerzos y requerimientos para ser expuesto al mercado.

### **7.1. Planificación**

El proceso de planificación resulta el más difícil, pues es el punto en que se diseña el producto y se pone como base fundamental suplir las necesidades de los clientes, y aún más innovar y sorprender al cliente.

Para ello el personal deberá estar al día en las tendencias en cuanto al diseño de muebles para el hogar y tener conocimiento sobre los estándares de calidad, además de conocer los valores óptimos de inversión y la proyección de lo que se va a obtener en este producto.

### **7.2. Cliente**

Agente fundamental de la organización, nuestra función hacia el cliente parte desde la creación de un producto que cumpla con sus expectativas, para ello se elaborará un perfil sobre las exigencias de los consumidores, es decir el producto se desarrollará siempre en base al cliente y sus necesidades.

### **7.3. Diseño**

Una vez obtenido los datos del cliente los encargados del diseño empezaran su tarea bosquejando un producto que cumpla a cabalidad con lo idealizado por el cliente, además que los diseñadores deberán estar presentes en cada proceso previo al diseño, para de esta manera tener amplios conocimientos sobre las ideas que surgen entorno al producto.

### **7.4. Elaboración**

CIC posee un profesional equipo de trabajo que se encarga de la elaboración del producto, basándose en los procesos previos a la elaboración, por tanto en este punto de desarrollo, es de vital importancia la comunicación entre los equipos de trabajo para que no pasar ningún detalle que vaya a ser significativo para el cliente.

## **8. Medida, Análisis y Mejora**

### **8.1. Medida**

CIC aunque no ha implantado un sistema de medida de aceptabilidad de sus productos ha sido muy observador al momento de recibir una crítica o sugerencia lo cual nos ha permitido mejorar nuestros métodos, diseños, y hasta la calidad de los productos.

## **8.2. Análisis**

El análisis de los datos obtenidos mediante cualquier fuente siempre tendrán como objetivo conocer el grado de satisfacción o aceptación del público con nuestro producto, cabe recalcar que mediante este análisis se podrán establecer nuevas normas o políticas de calidad que forjen un mejor futuro para la organización.

## **8.3. Mejora**

La mejora constante es un lema que tiene la industria, pues siempre estamos a la expectativa de que se podrá cambiar al producto para satisfacer por completo las especificaciones y necesidades del consumidor.

## **CONCLUSIONES**

Después de la realización del presente artículo se pudo concluir que las normas ISO resultan ser un medio de vital importancia para el mejoramiento de la organización, pues provee de herramientas estratégicas significativas a las organizaciones y sus colaboradores, quienes además de los usuarios son los principales beneficiados de la adopción de estas normas en la empresa.

Las organizaciones deben poner como objetivo principal el mejoramiento de la calidad que maneja la empresa, pues esto refleja el grado de compromiso que poseen las organizaciones con sus consumidores, quienes son los principales protagonistas en su diario vivir, una organización, debe fijar sus objetivos en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios, y brindar un factor sorpresa que permita crear un vínculo de lealtad entre la empresa y el cliente.

El presente trabajo pone claramente en evidencia la importancia de la implantación de un sistema de gestión de calidad dentro de la Casa Industrial Carrión, pues su uso permitió optimizar los recursos y fomentar el cumplimiento con los estándares de calidad que proyecta la empresa a base de las exigencias y necesidades de sus consumidores.

Finalmente se pudo concluir que el diseño del manual de calidad, resulta ser una herramienta significativa en la vida empresarial de cualquier organización, sin importar su actividad, pues todo aquel que tenga como objetivo la satisfacción de una necesidad, debe poner en práctica estas normas para brindar un servicio y producto de calidad, y de esta forma mejorar su rentabilidad y el funcionamiento interno de la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, D., Romero, C., & López, D. (2016). Sistema Integral de gestión de calidad en la universidad de la Guajira, Colombia. *Telos*, 474-491. Obtenido de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=99346931008>
- Arias González, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. *Ciencias Holguín*, 1-11. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181531232004>
- Ayala Cruz, J., Ruiz Torres, A., Alomoto, N., & Acero Chavez, J. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *Estudios Gerenciales*, 219-334. Obtenido de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=21241145009>
- Escobar Rivera , D., Moreno Pino, M. R., & Cuevas Rodríguez, L. (2016). La calidad de la auditoría en Sistemas de Gestión. Software AUDIT\_INTEGRATED. *Ciencias Holguín*, 1-18.
- González Reyes, L. d., & Moreno Pino, M. (2016). Procedimiento para implementación de un sistema de gestión de costos de calidad. *Ciencias Holguín*, 1-14.
- Parra García, I. (2017). Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. *ingeniería Industrial*, 99-110. Obtenido de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=337453922005>
- Pérez López, R., Morales Sánchez, V., Anguera, M., & Hernández Mendo, A. (2015). Cuadernos de Psicología del Deporte. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 143-149. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=227038699014>
- Santamaría Peraza, R. (2017). Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 105-118. Obtenido de <http://www.redalyc.org:9081/articulo.oa?id=215055006008>
- Serra Rodríguez, J. C. (2016). Gestión de la calidad en el sistema de salud cubano. *MEDISAN*, 637-639 .



ANEXOS

# CASA INDUSTRIAL **CARRIÓN**

Excelencia · Comodidad · Diseño



**MATRIZ.**

Dir.: Sucre e/ 23 de Abril y Napoleón Mera.  
Telf.: 2 931-767 Cell: 0988-634-756