



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO EXTENSIÓN LATACUNGA

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS IV PROMOCIÓN

PROYECTO II: "ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE PROCESOS ALINEADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 Y AMBIENTAL ISO 14001:2004, DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS FABRICANTES DE MUEBLES DE LA PARROQUIA DE HUAMBALÓ, CANTÓN PELILEO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA"

CONTENIDO

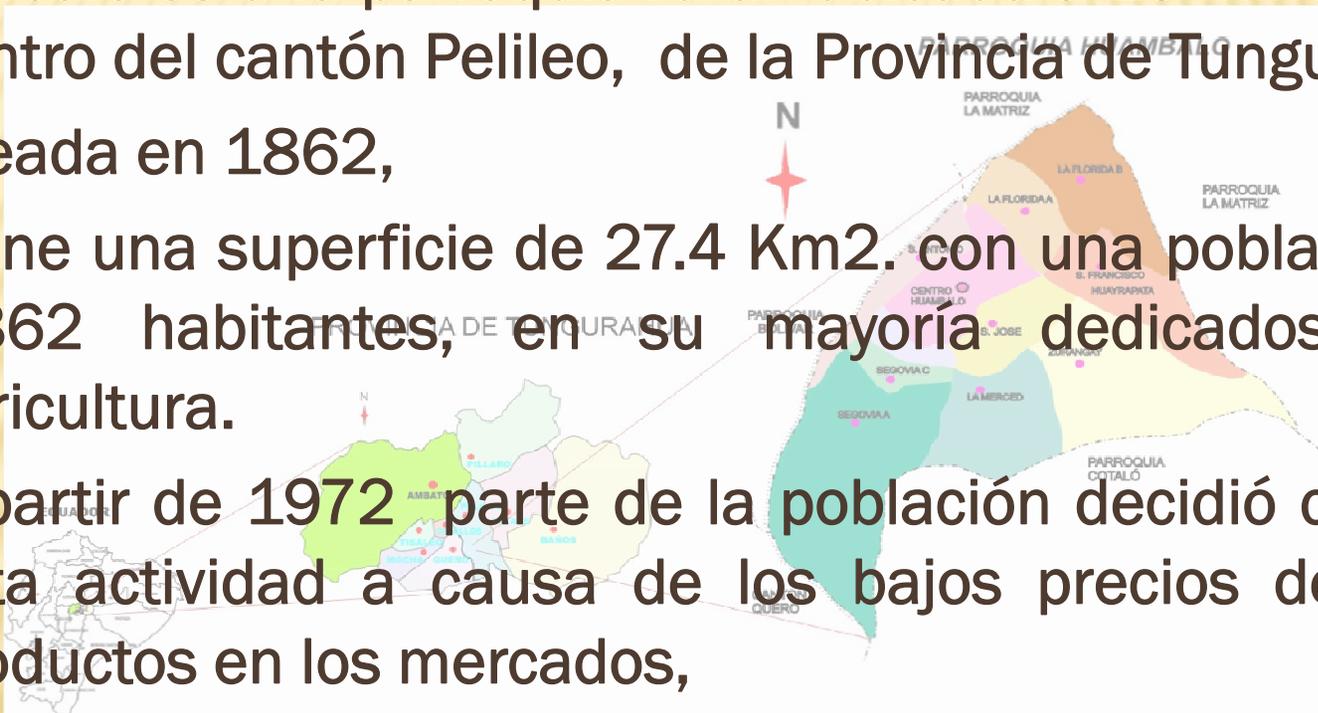
- ✓ *ANÁLISIS SITUACIONAL*
- ✓ *INVESTIGACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS ALINEADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008 Y AMBIENTAL ISO 14001:2004.*
- ✓ *MARCO TEÓRICO*
- ✓ *MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS ALINEADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008*
- ✓ *MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS ALINEADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001:2004*
- ✓ *CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES*

ANALISIS SITUACIONAL

LAS PYMES EN LA PARROQUIA DE HUAMBALÓ.

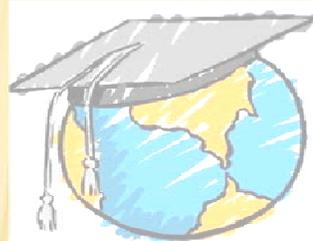
Huambaló es una parroquia rural ubicada a 15 minutos del centro del cantón Pelileo, de la Provincia de Tungurahua,

- Creada en 1862,
- Tiene una superficie de 27.4 Km². con una población de 7.862 habitantes, en su mayoría dedicados a la agricultura.
- A partir de 1972 parte de la población decidió cambiar esta actividad a causa de los bajos precios de estos productos en los mercados,
- Es así que en la actualidad el 25,48% de la población ha incursionado en la elaboración artesanal de muebles de madera.



DATOS BÁSICO SOBRE LAS CONDICIONES DE VIDA Y SERVICIOS DE LA POBLACIÓN DE HUAMBALÓ

EDUCACIÓN.- El índice de analfabetismo en Huambaló es de 6,77% del total de la población de 15 años de edad y más, siendo un índice bajo con relación a las demás parroquias del Cantón.



INFRAESTRUCTURA .- Vivienda: según los datos del INEC, censo de Población y Vivienda, año 2010, existen en la parroquia un total de 2173 viviendas, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad
Casa/Villa	2079
Departamentos	7
Cuartos en casa de inquilinato	1
Mediagua	79
Rancho	2
Covacha	1
Choza	3
Otra vivienda particular	1
Total	2173

DATOS BÁSICO SOBRE LAS CONDICIONES DE VIDA Y SERVICIOS DE LA POBLACIÓN DE HUAMBALÓ

Servicios básicos:

- ❖ El 95.44 % de viviendas tiene servicio eléctrico.
- ❖ 15.04% accede a servicio telefónico.
- ❖ El agua para consumo humano llega por tubería al 83.94% de viviendas.
- ❖ Para la eliminación de la basura según esta misma fuente, el 52.51% cuenta con carro recolector, el 36.45 % se incinera.
- ❖ Para la eliminación de aguas servidas el 30.46% de viviendas accede al servicio de alcantarillado, el 36.66% dispone de pozo ciego



ESTRUCTURA DE LAS PYMES FABRICANTES DE MUEBLES DE MADERA

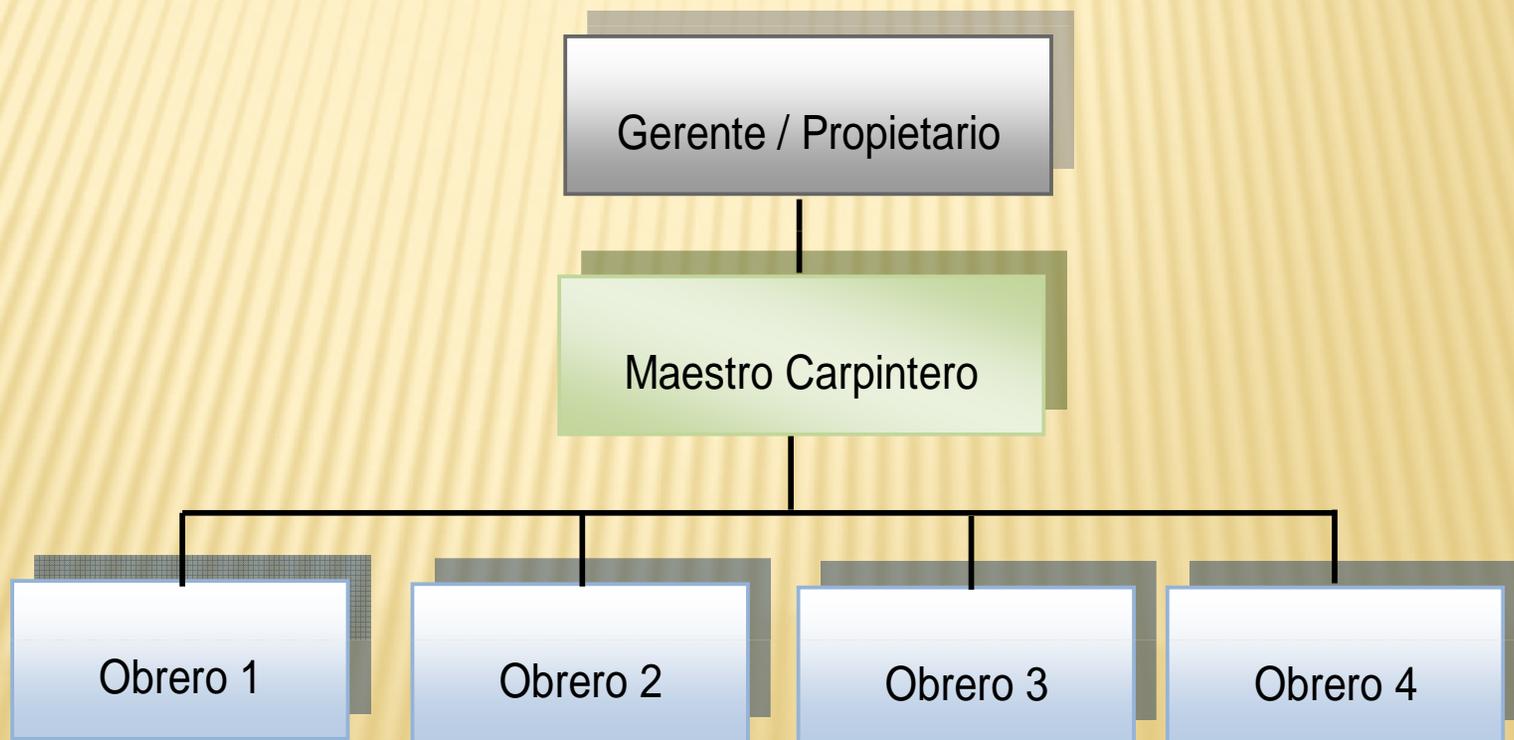
Estructura funcional del Centro Artesanal de Huambaló (CENARHU)

Formada en 1996 actualmente cuenta con 40 miembros.



Estructura funcional de una Pyme fabricante de muebles

- ✓ Inicialmente estas pymes estuvieron conformadas de 20 a 30 personas
- ✓ Actualmente son talleres que cuentan con 5 a 6 personas.
- ✓ Existen 150 talleres , 70 almacenes.



ANÁLISIS FODA DE PYMES FABRICANTES DE MUEBLES DE LA PARROQUIA HUAMBALÓ

F	Experiencia en el ámbito de la industria del mueble	Buena imagen en el mercado	Al pertenecer al CENARHU tiene descuento por parte de los proveedores	Cuenta con infraestructura vial y servicios básicos
O	Financiamiento por parte del MIPRO para las PYMES para obtener certificaciones ISO	Asesoramiento y financiamiento por parte de ONGs internacionales y organismos del estado para ratificar los procesos de la micro empresa maderera.	Capacitación externa por parte de ONGs internacionales y organismos del Estado.	Promoción artesanal y turística a través del Gobierno Provincial y del Ministerio del Turismo
D	Administración artesanal y no tecnificada	Falta de financiamiento para sus actividades productivas.	No todos los artesanos son parte del CENARHU y hay poco interés para afiliarse	Conformismo
A	Incertidumbre en la economía del país	Falta de políticas que respalden las actividades del sector	Competencias de otras ciudades que instalan los mismos negocios en Huambaló.	Competencia de otras pymes del país con mejor promoción y tecnificación.

VISIÓN EN EL PLAN ESTRATÉGICO DE LA PARROQUIA HUAMBALÓ

“Huambaló para el 2025 es ejemplo empresarial y comercial, existen centros de desarrollo productivo, mejorando la económica local; una sociedad organizada, próspera y capacitada en diferentes áreas con un alto nivel social, cultural y educativo.”

PROYECTOS PARA EL SECTOR FABRICANTES DE MUEBLES .

Capacitación en nuevas alternativas productivas

Ferias artesanales y agropecuarias locales

Capacitación a productores en comercialización y mercadeo

Incrementar la productividad bajo estándares de calidad

Creación de un fondo de apoyo a pequeños productores.

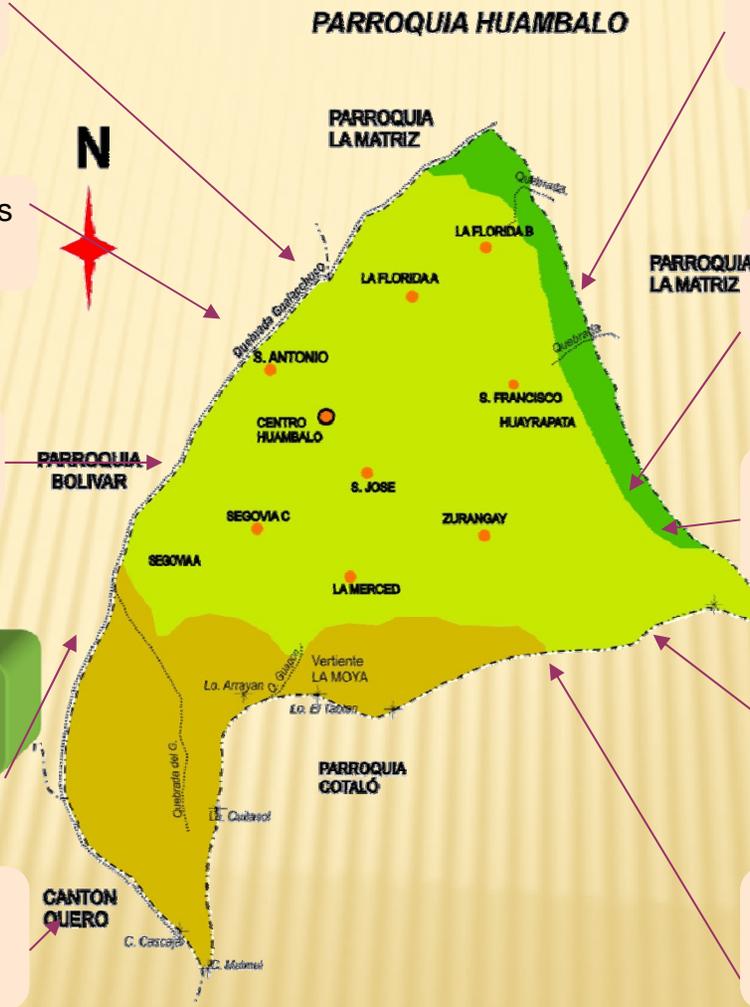
Creación y fomento de micro empresas de acuerdo a las potencialidades de la parroquia.

Implementación de centros alternativos de apoyo y capacitación permanente

Capacitación y calificación de la mano de obra, profesionalización en distintas áreas.

Tratamiento de desechos sólidos y reciclaje

Asistencia técnica y capacitación en procesos productivos





**INVESTIGACIÓN DE LA APLICACIÓN DE LA GESTIÓN
POR PROCESOS ALINEADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD ISO 9001:2008 Y AMBIENTAL ISO
14001:2004.**

OBJETIVO DEL ANÁLISIS :

Investigar la aplicación o no de la gestión de procesos alineados al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 y Ambiental ISO 14001:2004, en las pequeñas y medianas empresas Pymes fabricantes de muebles de madera de la parroquia Huambaló, Cantón Pelileo, Provincia de Tungurahua, con el fin de proponer la metodología adecuada para este sector.

Fuentes de información:

FUENTE PRIMARIA :

- ❖ Encuestas aplicadas a los representantes de los talleres de fabricación de muebles de madera
- ❖ Entrevistas a los directivos de CENARHU.

Adicionalmente la utilización de fuentes secundaria como reportajes de prensa nacional.

FUENTES PRIMARIAS

Se utilizó una encuesta constituida de doce preguntas

ENCUESTA

El objetivo de la presente encuesta es investigar la aplicación a nivel de la gestión de procesos al respecto el Examen de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y (norma ISO 14001:2004), en las Pequeñas y Unidades Empresariales (PYME) Subsectores de unidades de negocio de la Formación de Humareda, Gestión Política, Pequeña de Turquía.

Dirige de la presente encuesta a: _____
Tiempo de la empresa en el mercado: _____ años
Número de empleados de la empresa: _____
Tasa de cambio anual: _____ USD (por mes en español) _____

¿Cuál (ines) de productos recibir
Materiales primos que utilizar _____
Principal mercado al que se dirige: _____

1. ¿La norma para que se aplica la norma ISO 9001? (marcar con una x)

a) (Internacional) b) (Calidad) c) (Seguridad) d) (Tiempos) e) (No certeza)

2. ¿Cuál entiende (x) por gestión de procesos?

3. ¿Le interesaría implementar la gestión de calidad por procesos en su taller? (marcar con una x)
SI _____ NO _____

4. ¿Cuál cree usted que son los beneficios para su taller al implementar y tener un sistema de gestión de calidad y ambiente?

Página 1 de 2

TAMAÑO DEL UNIVERSO

- 40 talleres se encuentran agremiadas al Centro artesanal de Huambaló (CENARHU).

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

En donde:

Z = es el nivel de confianza, para el 95%, Z=1.96

P y q = porción de éxito

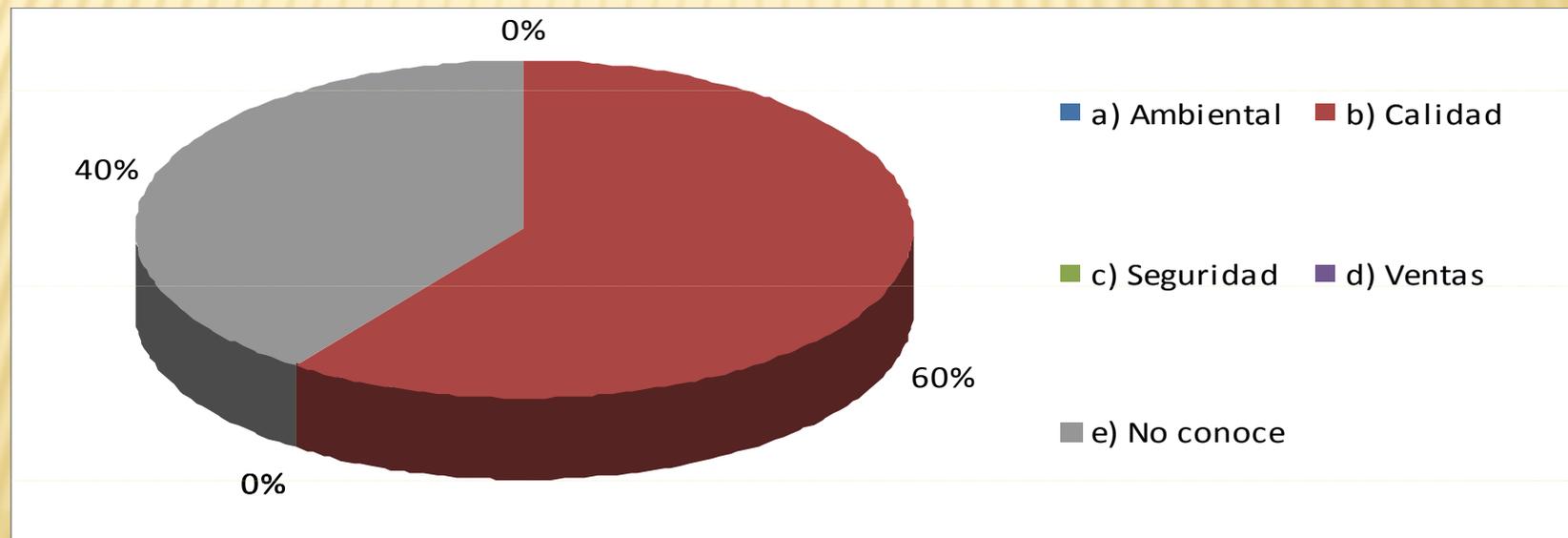
E = error

N = tamaño de la población

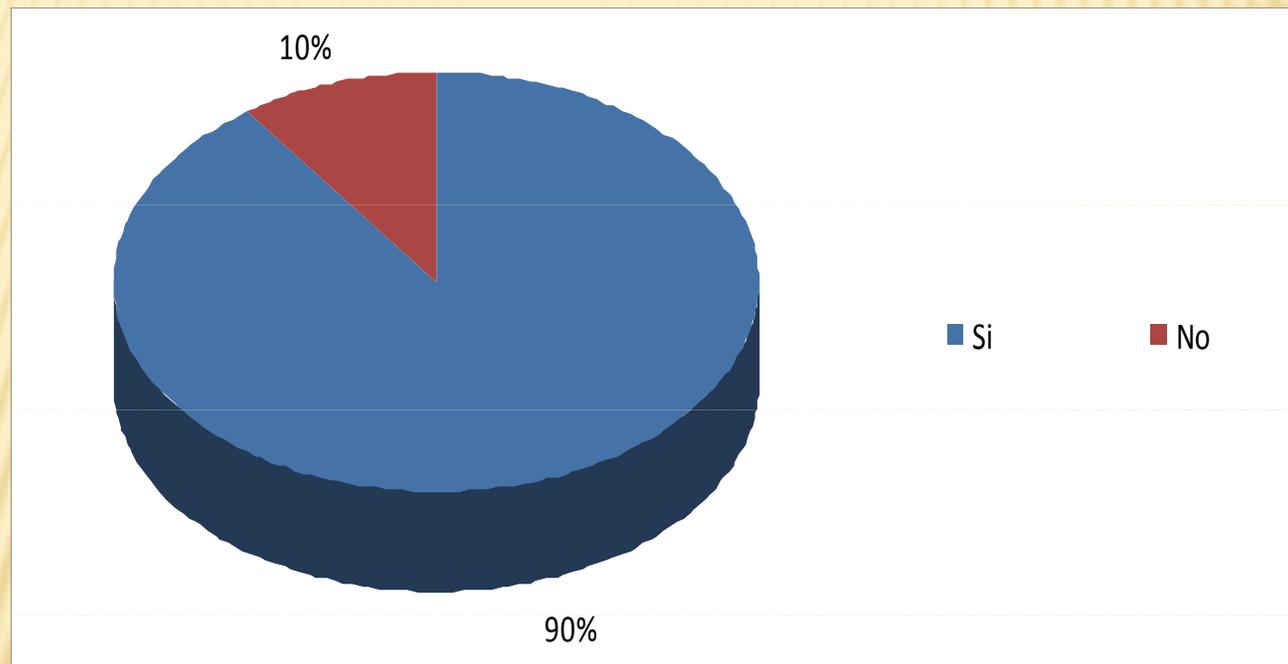
- Cálculo de la muestra, a través de la ecuación indicada, se obtiene un total de 36 encuestas a realizar.

RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADA.

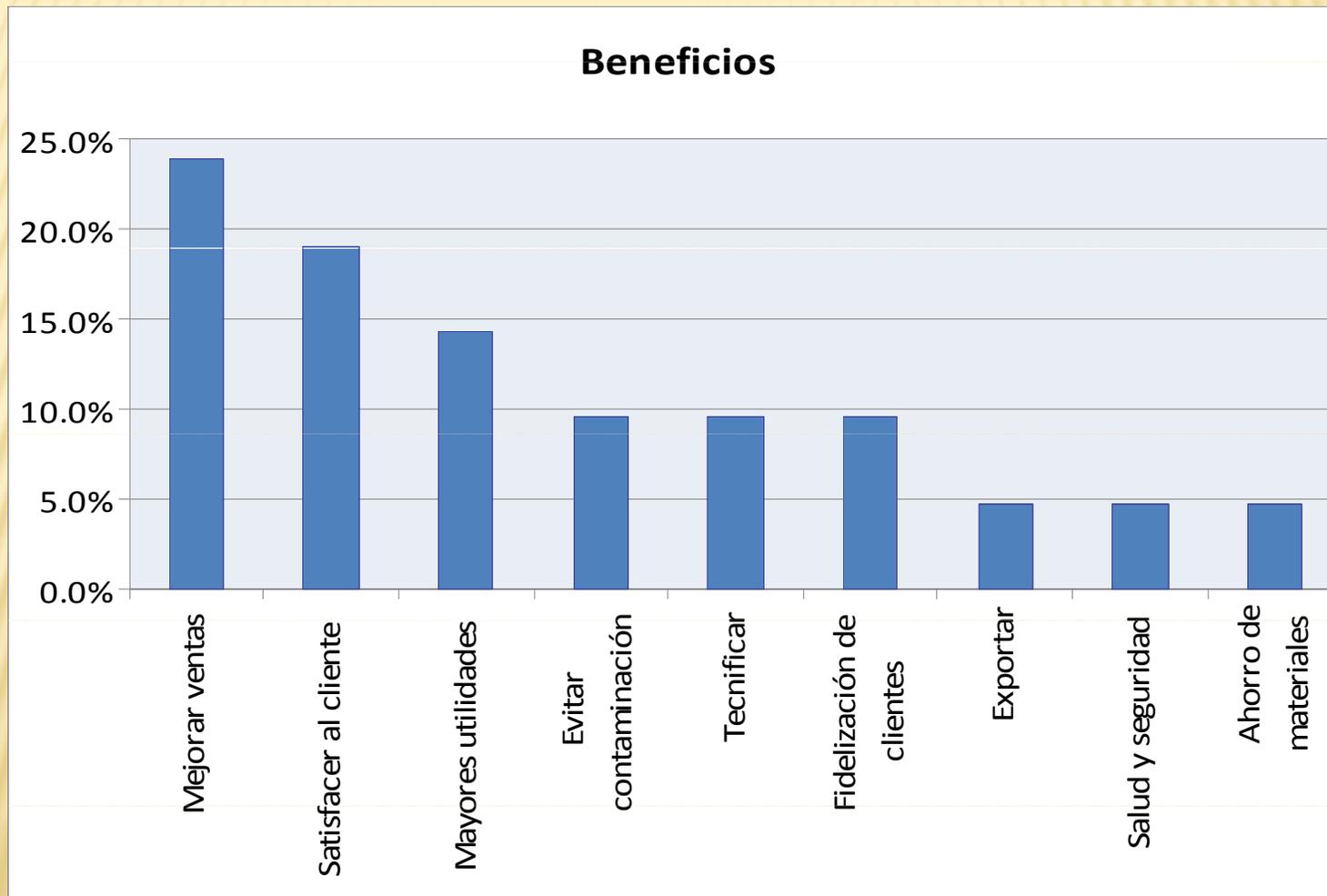
Pregunta ¿Usted conoce para qué se orienta la norma ISO 9001?



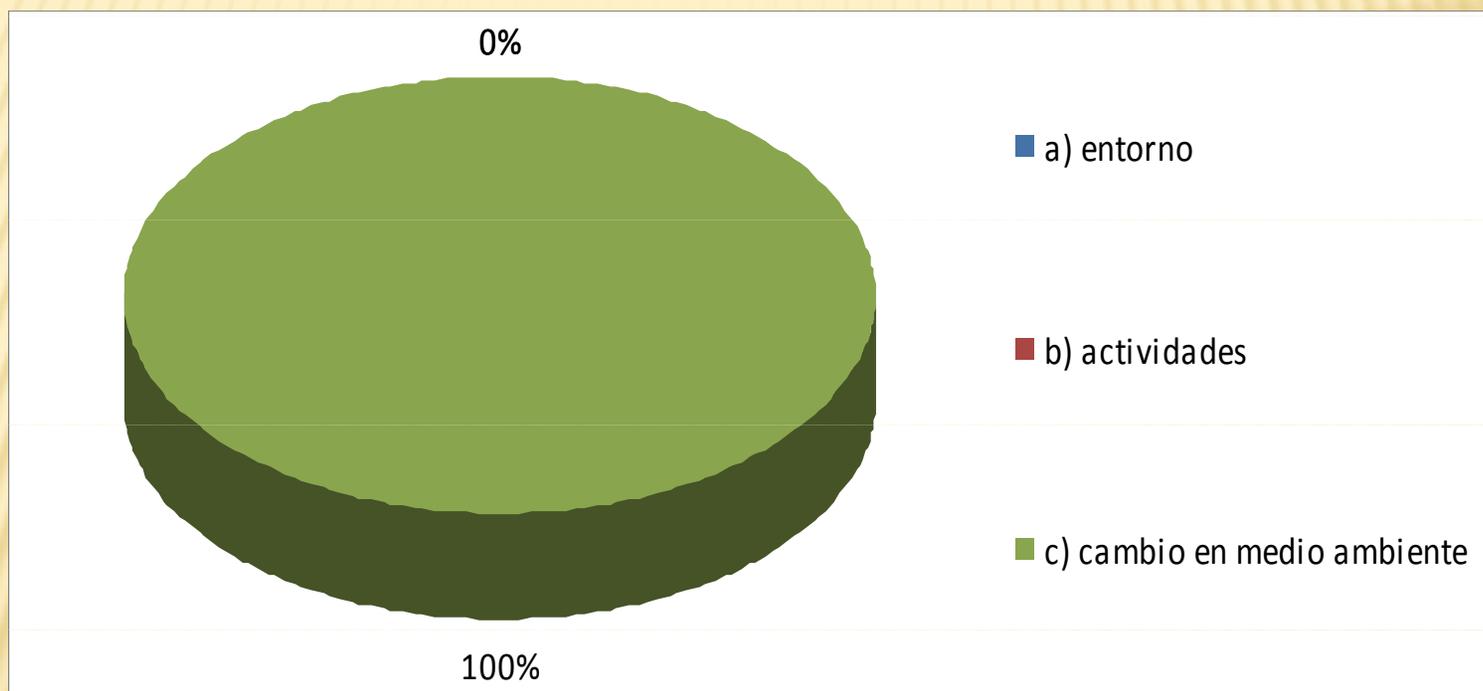
Pregunta : ¿Le interesaría implementar la gestión de calidad por procesos en su taller?



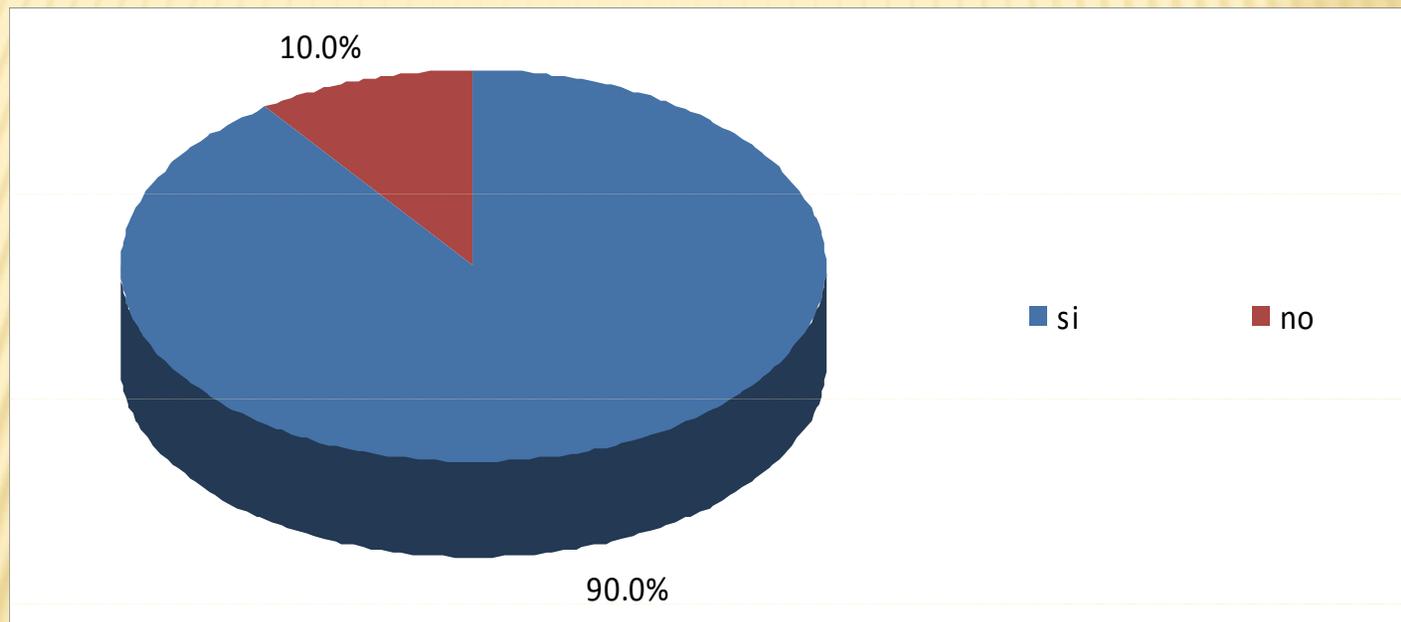
Pregunta : ¿Cuál cree Ud. que serían los beneficios para su taller al implementar y tener un sistema de gestión de calidad y ambiental?



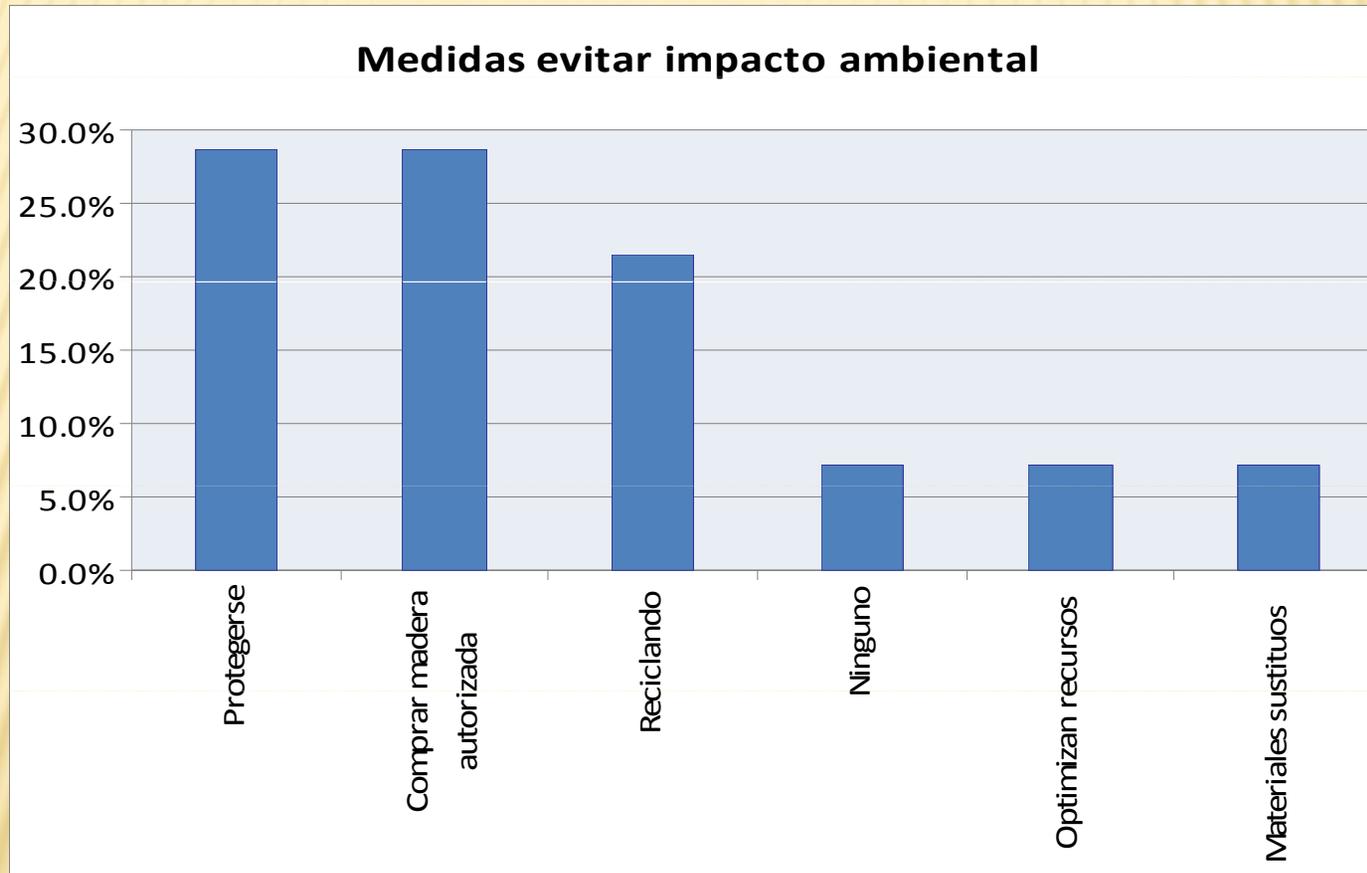
Pregunta ¿Qué entiende usted por impacto ambiental?



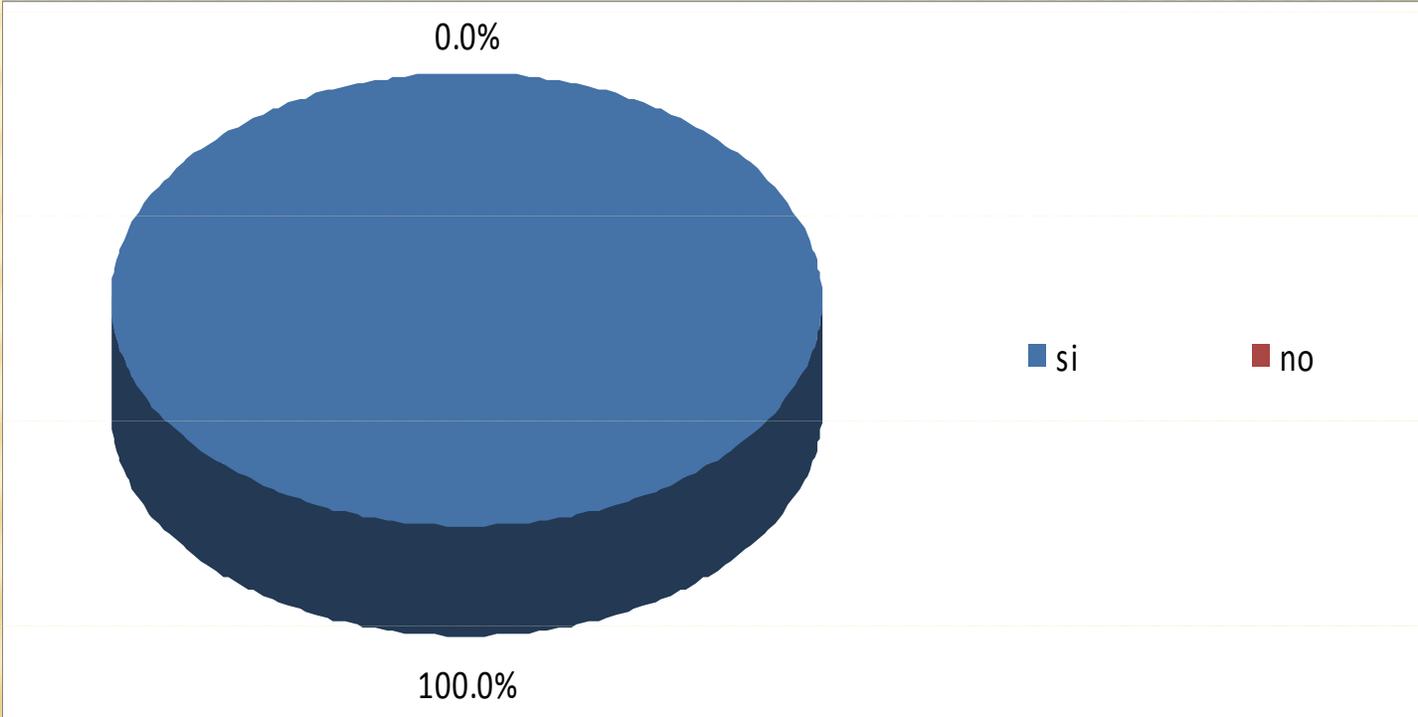
Pregunta : ¿Está consiente de que al fabricar muebles de madera la naturaleza se ve afectada?



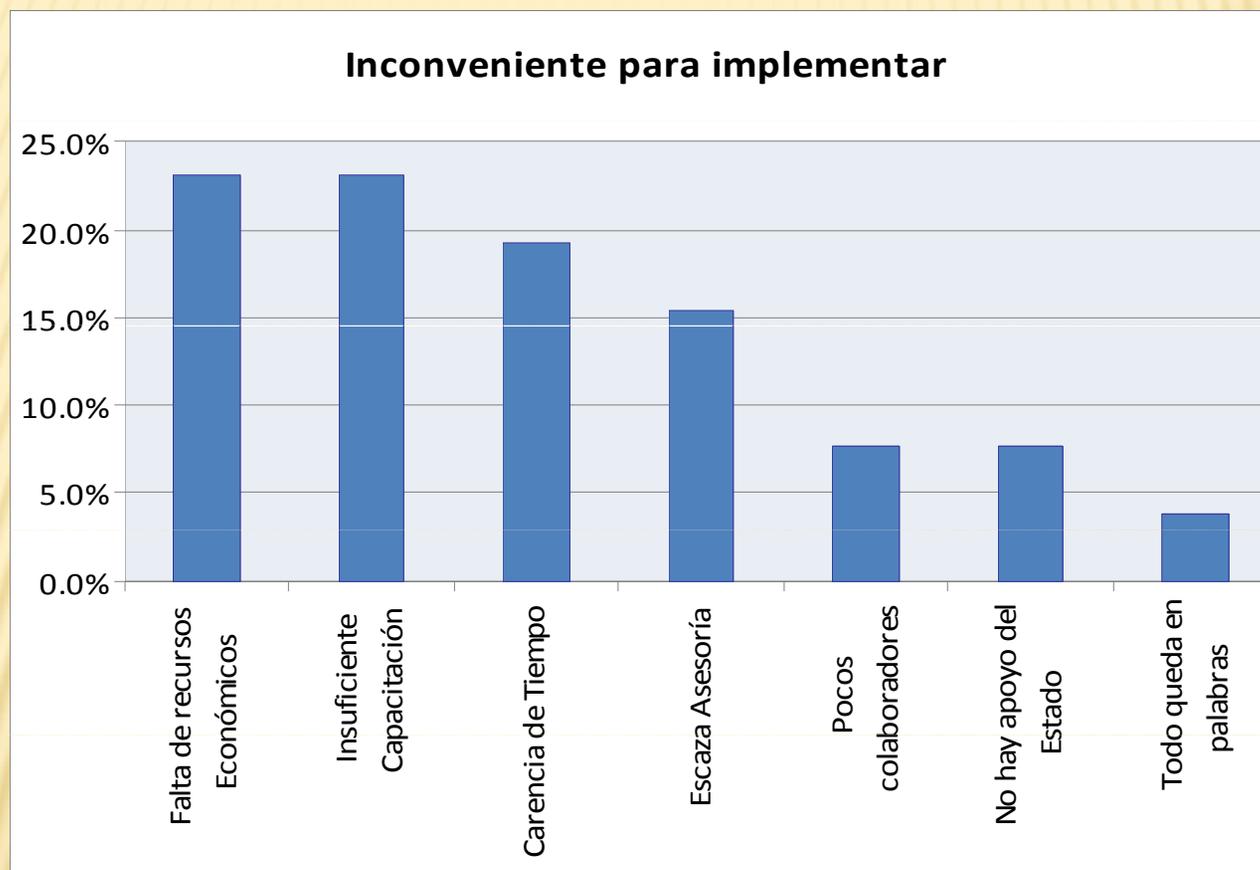
Pregunta : ¿Qué medidas toma en su taller para evitar ese impacto ambiental negativo?



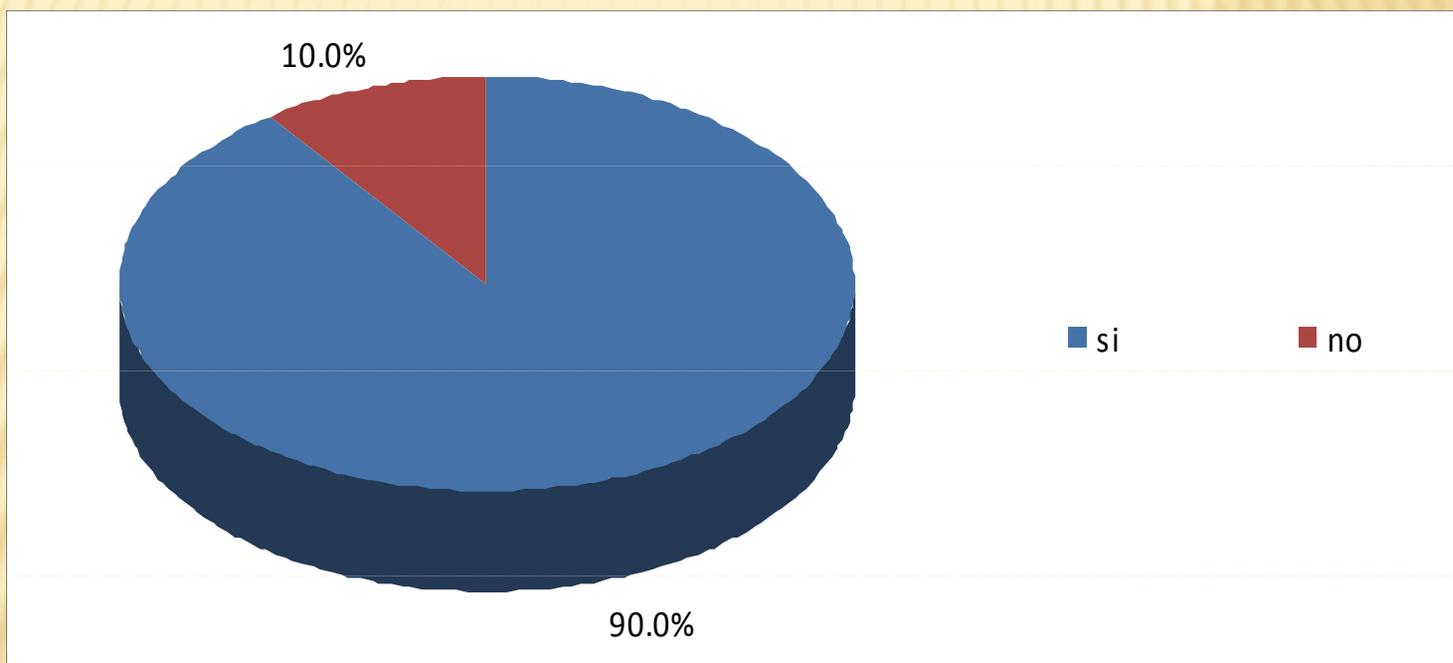
Pregunta : ¿Le interesaría implementar en su taller la gestión ambiental?



Pregunta : ¿Cuál cree usted que sería el inconveniente para poder implementar la gestión de calidad y ambiental en su taller?



Pregunta : ¿Le interesaría contar con un grupo de asesores para implementar la gestión de calidad y ambiental en su taller?



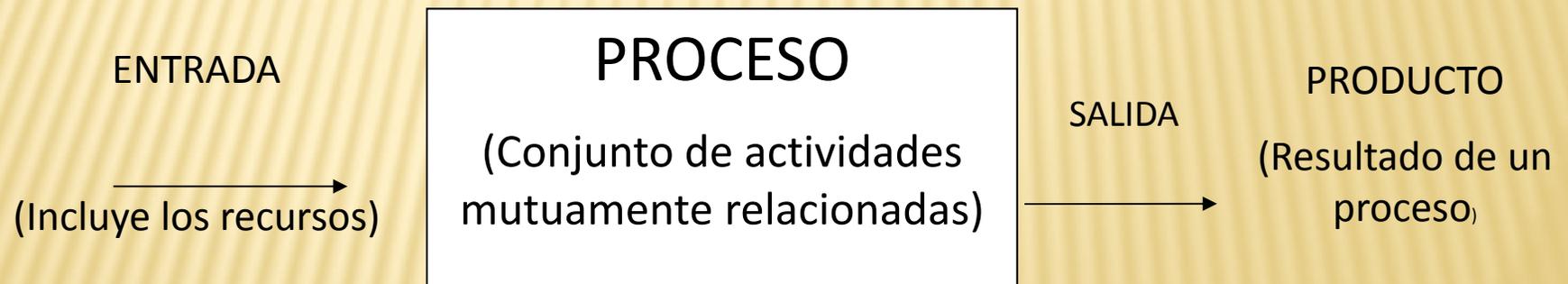


MARCO TEORICO

TEORÍA DE PROCESOS

PROCESOS

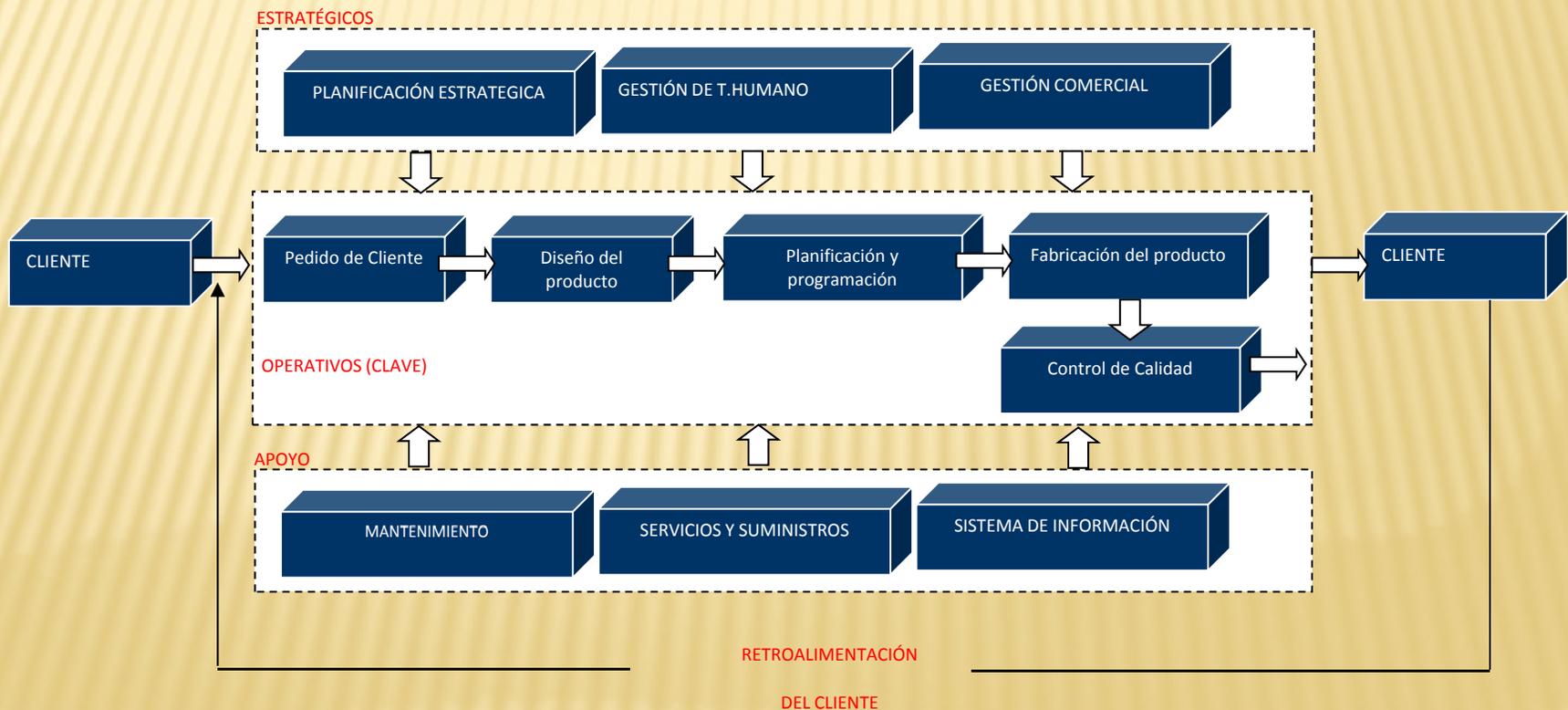
- Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Es una totalidad que cumple un objetivo completo, útil a la organización y que agrega valor para el cliente y las partes interesadas.



MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos de una organización es una representación gráfica de los procesos que la constituyen y sus interrelaciones.

- a. Procesos estratégicos
- b. Procesos clave u operativos
- c. Procesos de apoyo o soporte



PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD



ENFOQUE DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

DETERMINA:

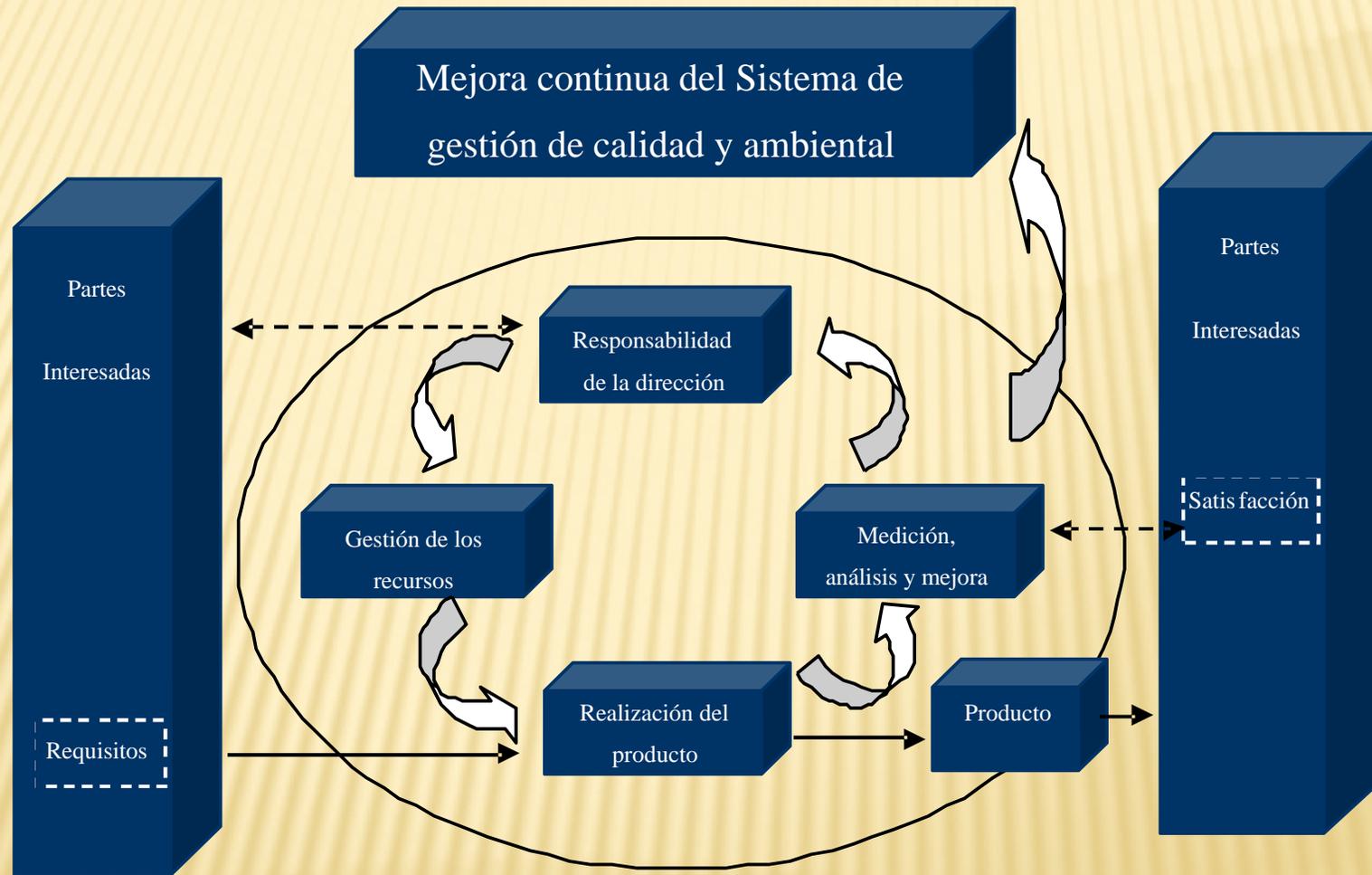
- Las necesidades del cliente y partes interesadas.
- Los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos.
- Los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Los recursos necesarios para el logro de los objetivos.

ENFOQUE DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

ESTABLECE:

- La política y objetivos de calidad y ambiental de la organización.
- Los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Y aplica un proceso para la mejora continua.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS



PAPEL DE LA ALTA DIRECCIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

La Alta Dirección, debe evidenciar de que se encuentra involucrada en mantener adecuadamente el sistema de gestión de la calidad y ambiental, mediante:

- El establecimiento, revisión, mantenimiento y difusión de la política y los objetivos de la calidad y ambiental de la organización;

EL ASEGURAMIENTO:

- Del enfoque hacia los requisitos del cliente y de los aspectos ambientales en toda la organización;
- De que se implementen los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes.

PAPEL DE LA ALTA DIRECCIÓN DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL

EL ASEGURAMIENTO

- De haberse establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad y ambiental eficaces.
- De la disponibilidad de los recursos necesarios;

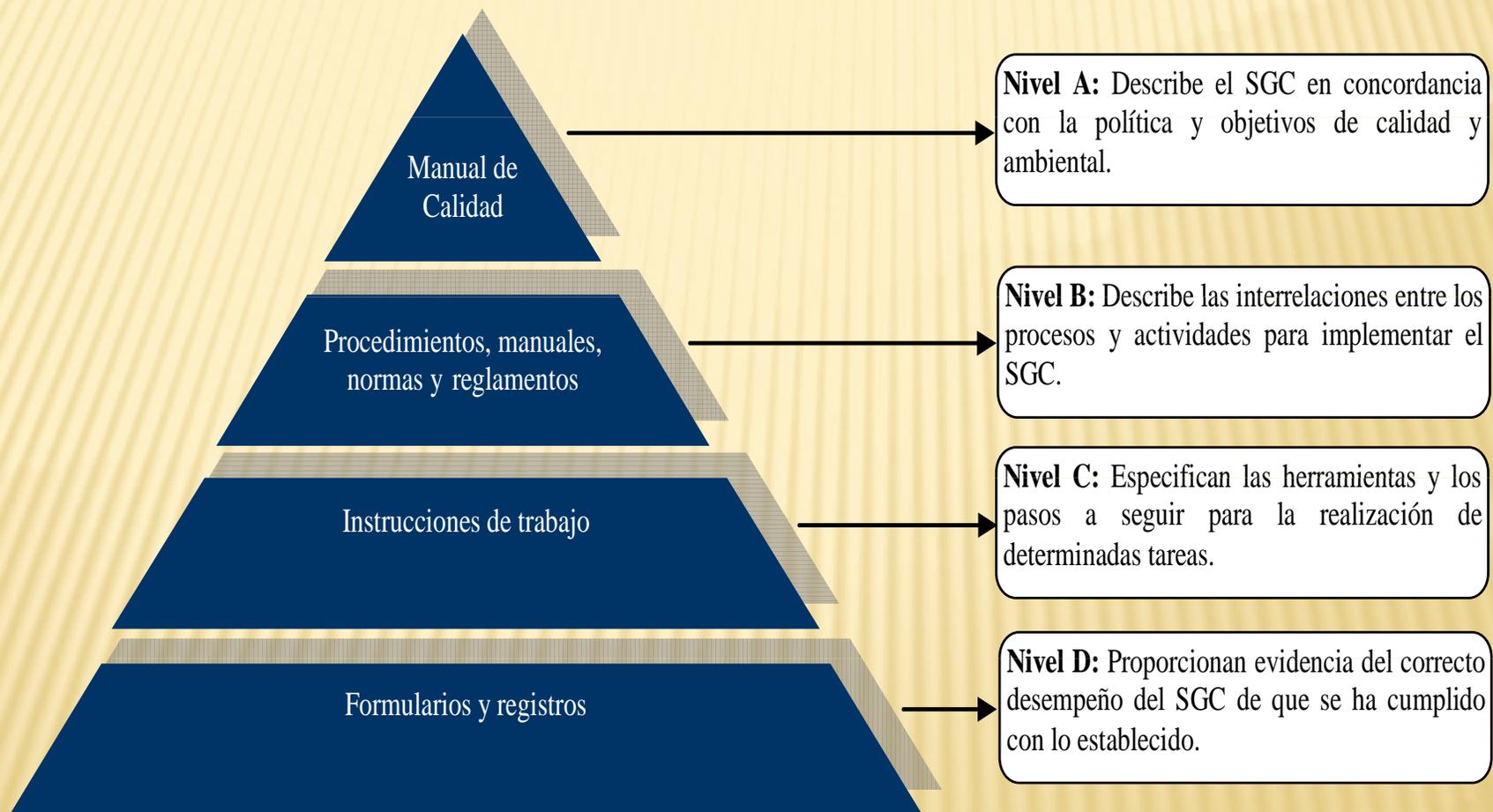
LA REVISION

- Periódica del sistema de gestión de la calidad y ambiental;

LA DECISION:

- Sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad y ambiental;
- Sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión de la calidad y ambiental.

PIRÁMIDE DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD O AMBIENTAL.





**MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS
ALINEADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD ISO 9001:2008
APLICADO AL TALLER DE MUEBLES
HERMANOS COCA**

Introducción

Dentro de las principales actividades en la producción de un mueble de madera, una vez escogido el modelo, se encuentran:

Preparación

Maquinado





Ensamblar

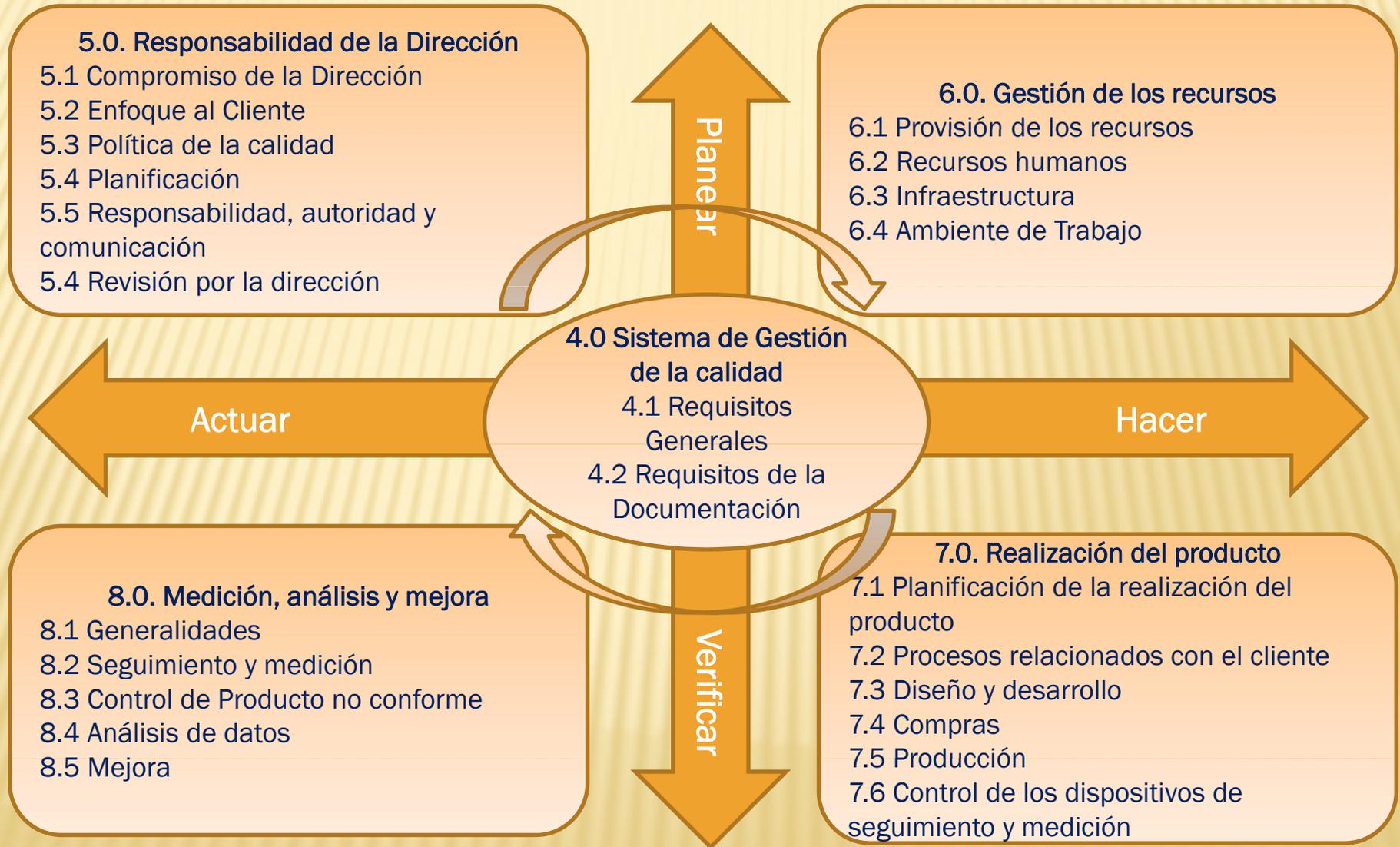
A man in a white shirt and dark vest is working in a workshop. He is using a hammer to assemble a wooden piece. The workshop is filled with wood and tools. A large stack of wood is visible in the background.



Acabado

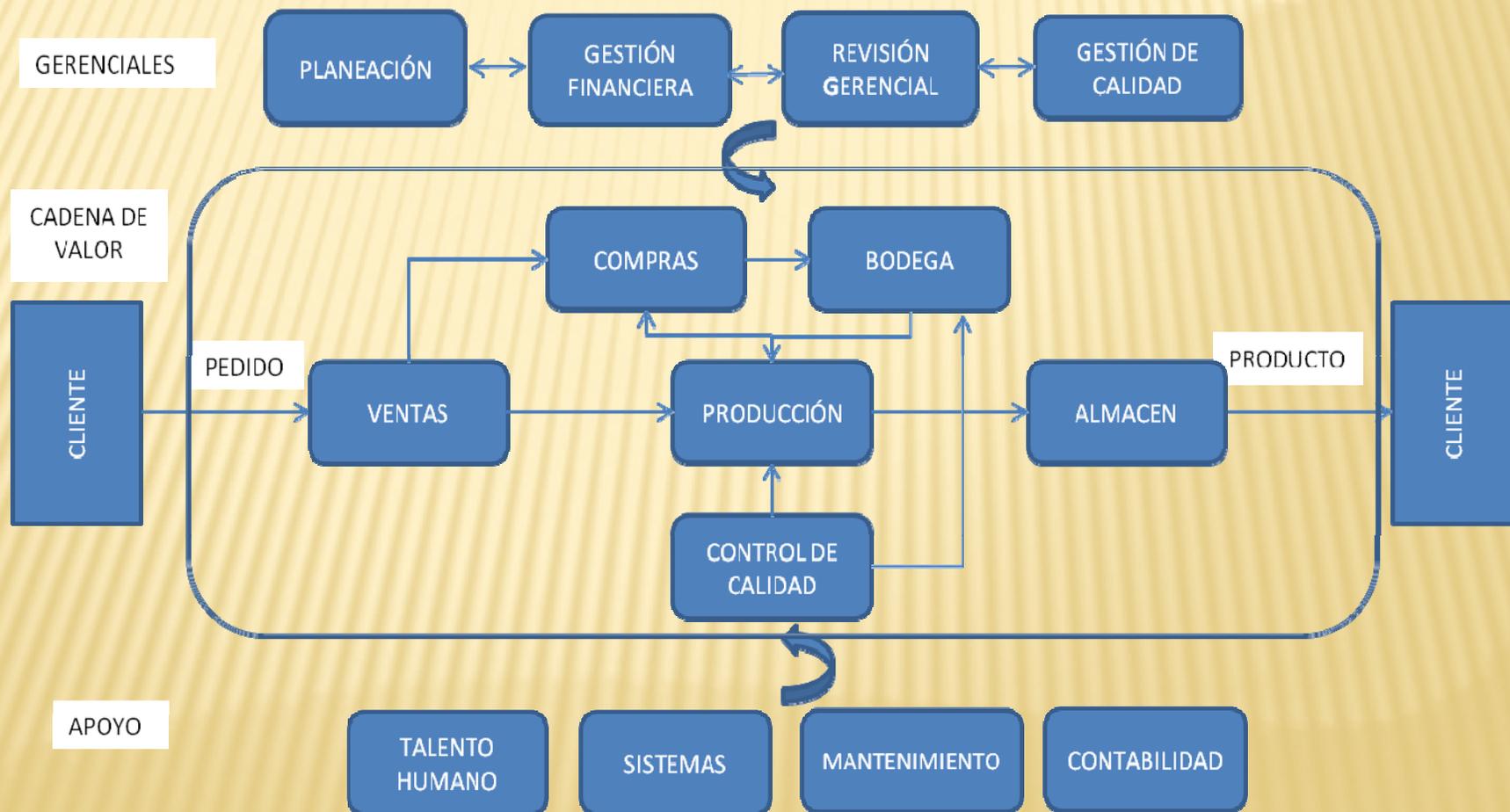
Two men are working on a wooden table in a workshop. One man is using a power sander to finish the table. The other man is standing next to him, observing. The workshop is filled with wood and tools. A large stack of wood is visible in the background.

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008



4. Sistema de Gestión de la Calidad

4.1 Requisitos Generales – MAPA DE PROCESOS



4. Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación



MANUAL DE CALIDAD

MISIÓN

VISIÓN

Se aplica a:

- ✘ Fabricación y Comercialización de Muebles de Madera para el hogar.

PROPÓSITO

- ✘ El taller está ubicado en la parroquia de Huambaló, ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

- ✘ MUEBLES HERMANOS COCA excluye el requisito del numeral 7.3.- Diseño y Desarrollo de la norma ISO 9001:2008.

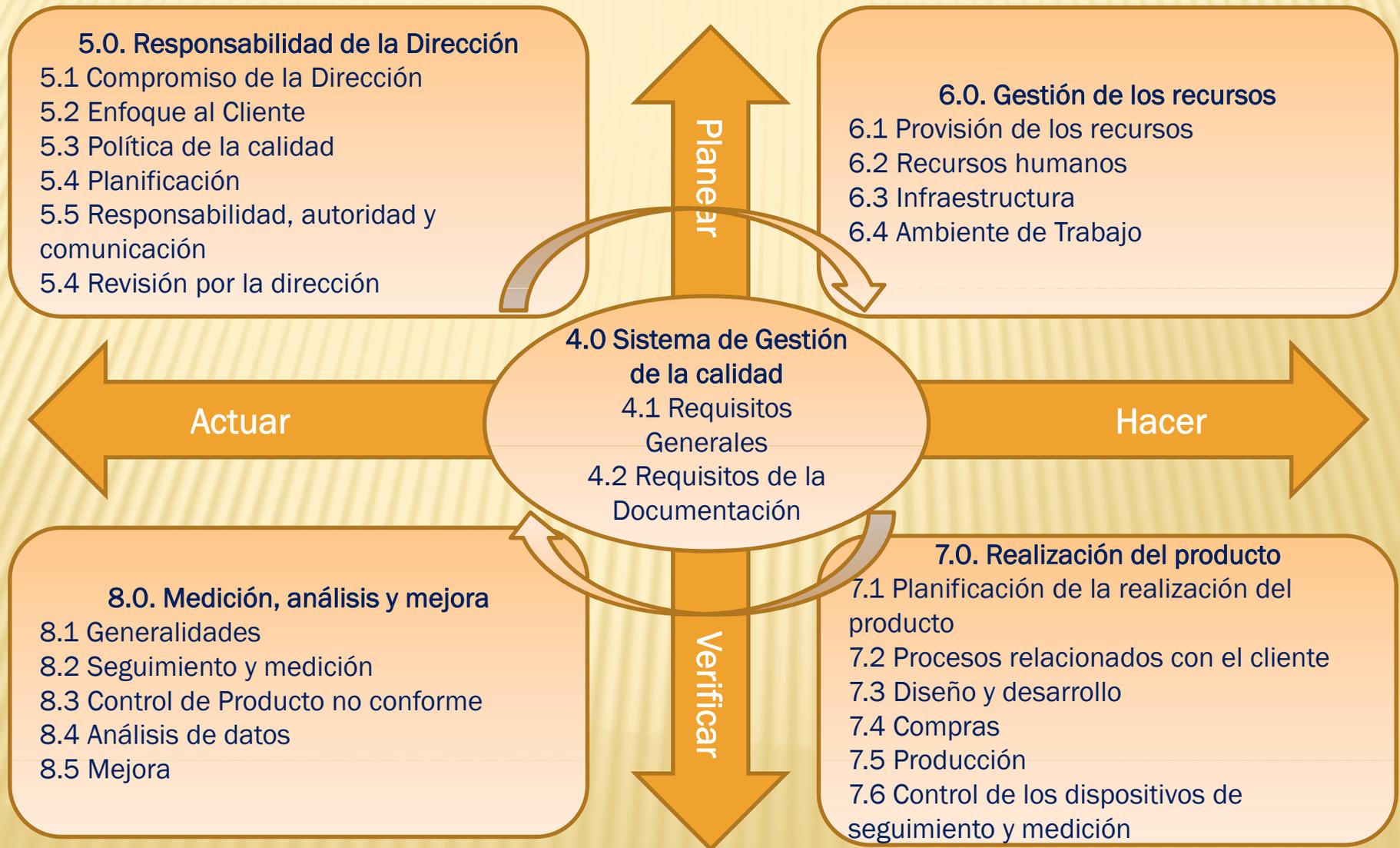
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SGC

4. Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación



MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008



5. Responsabilidades de la Dirección

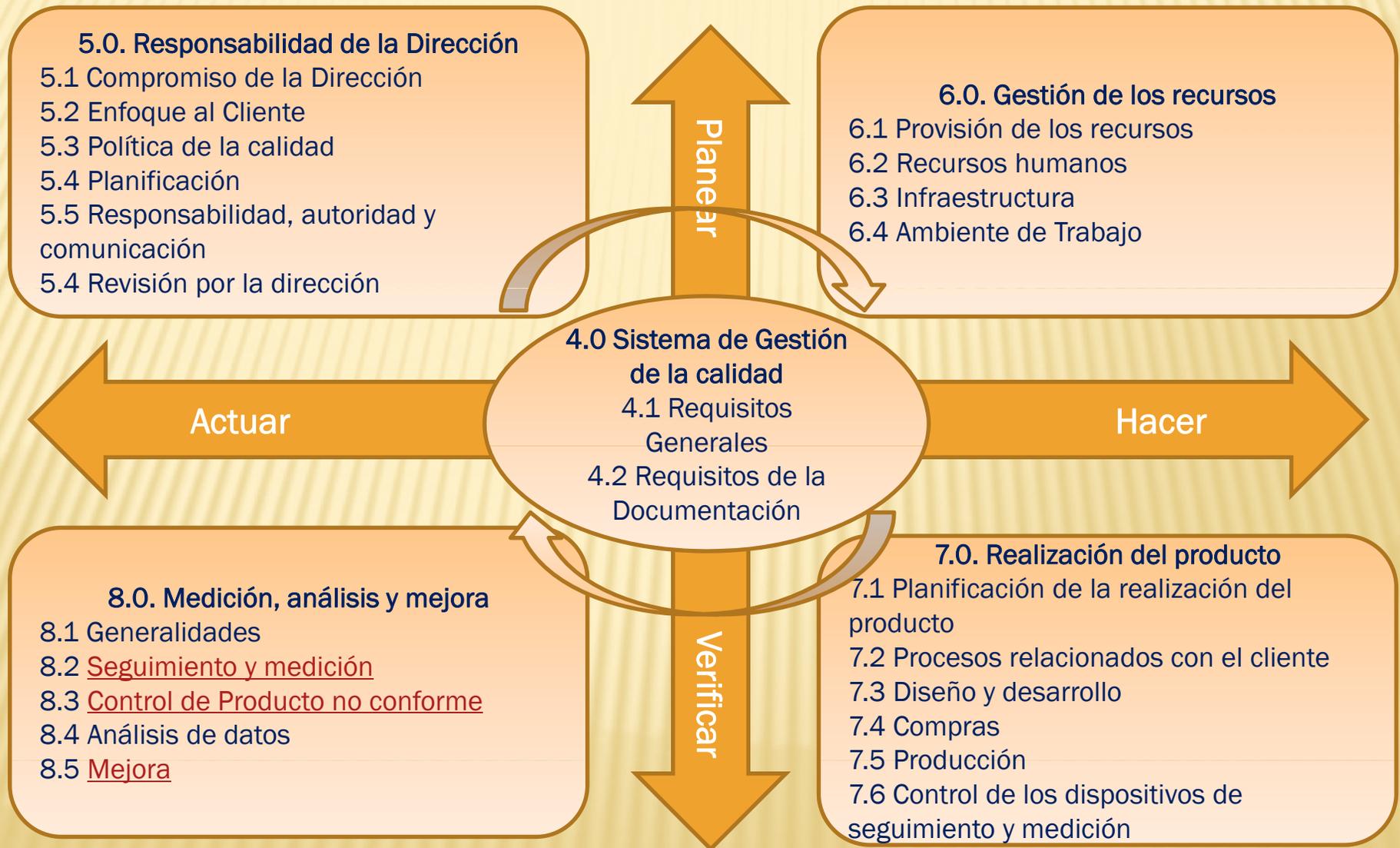
Política de Calidad

- Muebles Hermanos Coca es una Empresa que satisface oportunamente, con agilidad las necesidades de sus clientes,
- Con un equipo humano comprometido y competente.
- Basado en el mejoramiento continuo y en normas estándares de calidad.
- Generando valor para Colaboradores y Comunidad.

Objetivos de Calidad

Nombre	Índice	Periodicidad	Meta	Responsable
Reclamos	# Reclamos	Mensual	0	Vendedor
Atención Oportuna	# de entregas a tiempo / total de entregas comprometidas	Mensual	90%	Jefe de Taller
Mejoramiento Continuo	# de reprocesos / total de muebles fabricados	Mensual	15%	Jefe de Taller

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008



MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS ALINEADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



INTRODUCCIÓN

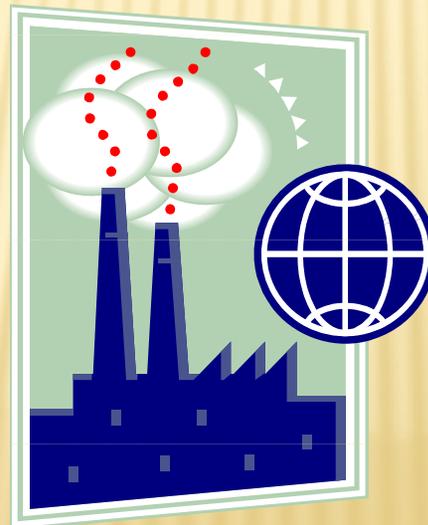
Aunque algunas empresas aún toman como un mero formulismo la implementación de sistemas de Gestión Ambiental, hay que considerar que también tiene para sus procesos algunos beneficios tales como:

- Mayor eficiencia en los procesos y productos o servicios.
- Oportunidades de negocios verdes.
- Imagen ambiental y
- Cumplimiento con regulaciones

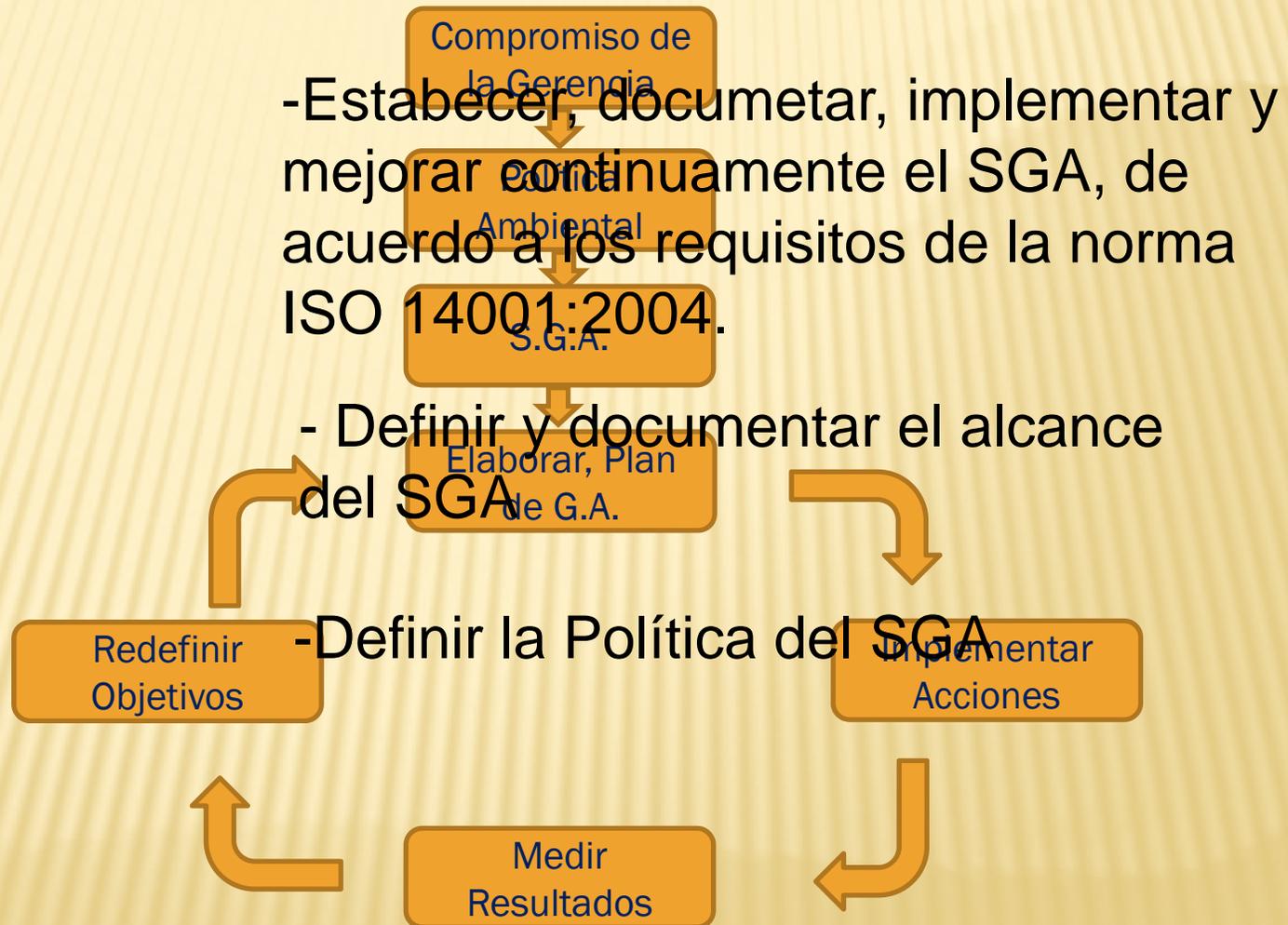


SISTEMA DE GESTIÓN DE AMBIENTAL

Especifica los requisitos establecidos en la norma ISO 14001:2004, escogida como modelo a seguir para la implementación del sistema de gestión ambiental basada en procesos en la fabricación de muebles de madera de la parroquia Huambaló, cantón Pelileo, provincia Tungurahua. para lo cual se ha tomado como taller objeto de estudio, la PYME del señor Carlos Coca, ex - presidente del CENARHU.



MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



Alcance:

Se aplica en la fabricación y comercialización de muebles de madera para el hogar.

El taller está ubicado en la parroquia de Huambaló, ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

Política Ambiental

Muebles Hermanos Coca fabrica muebles de madera para el hogar, previniendo el impacto negativo y contaminación ambiental en la producción; a través del cumplimiento legal ambiental y la mejora continua de los procesos internos.

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

-Identificar los Aspectos ambientales (Anexo 15)

Compromiso de la Gerencia

ENTRADAS	PROCESO	SUBPROCESO	Consumo de energía eléctrica	Consumo de madera	Consumo de sustitutos de madera	Desechos sólidos de madera	Desechos sólidos domésticos	Desechos peligrosos
Documentos varios	Administración	Gerencia	X				X	
		Financiero	X				X	
		Gestión de Calidad	X				X	
Requerimientos		Gestión de ventas	X				X	
Pedidos de compra		Gestión de compras	X				X	
Materia prima, materiales	Bodega	Almacenamiento	X				X	
Solventes, pinturas, pegas								
Materia prima, materiales	Producción	Preparación	X	X	X	X	X	
Maquinas, herramientas		Maquinado	X			X	X	
Herramientas, pegamentos		Ensamblados	X				X	
Lijas, solventes, pinturas		Acabado	X				X	X

Elaborar Plan de G.A.

Definir Objetivos

Implementar Acciones

Medir Resultados

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Elaborar, Plan de G.A.

-Identificar impactos ambientales significativos (Anexo 16)

Procesos Factores	ACTIVIDAD																																																																
	Administración	Ventas	Compras	Bodega	Preparación	Maquinado	Ensamblados	Acabado	Control de Calidad	Almacén																																																							
ASPECTOS AMBIENTALES								Efluentes																																																									
	Desechos dom.	Desechos dom.	Desechos dom.	Desechos dom.	Desechos dom.	Desechos dom.	Desechos domésticos	Desechos domésticos	Desechos domésticos	Desechos domésticos																																																							
					Desechos sólidos	Desechos sólidos		Desechos peligrosos																																																									
					Emis. Partículas	Emis. Partículas	Emis. Partículas	Emis. Partículas																																																									
					Gen. Ruido y vibrac.																																																												
							Emis. Olores	Emis. Olores																																																									
	Consumo E.E.	Consumo E.E.	Consumo E.E.	Consumo E.E.	Consumo E.E.	Consumo E.E.	Consumo E.E.	Consumo E.E.		Consumo E.E.																																																							
				Cons. Madera y sust.																																																													
FACTOR AMBIENTAL	F	C	S	R	I	F	C	S	R	I	F	C	S	R	I	F	C	S	R	I	F	C	S	R	I	F	C	S	R	I	F	C	S	R	I	F	C	S	R	I	F	C	S	R	I																				
AGUA																																																																	
SUELO	1	3	1	-4	-1	1	3	1	-4	-1	1	3	1	-4	-1	1	3	1	-4	-1	1	3	1	-4	-1	1	5	1	-6	-1	1	5	2	-12	-1	1	3	2	-8	-1	1	3	2	-8	-1																				
AIRE																																																																	
COMUNIDAD																																																																	
RECURSOS NATURALES	3	3	2	-12	-1	3	3	2	-12	-1	3	3	2	-12	-1	3	3	2	-12	-1	5	3	1	-8	-1	5	1	1	-6	-1	1	1	1	-2	-1	3	1	1	-4	-1																									

- Se identifica al proceso **Preparación** como aquel que **mayor impacto genera**.
- Dentro del proceso de **Preparación** se identifica que el mayor impacto se genera en el factor ambiental **Suelo y la comunidad**

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Elaborar, Plan de G.A.

-Requisitos legales (Anexo 17)

Aspectos Ambientales	REFERENCIA
Consumo de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República del Ecuador, año 2008, capítulo II, derechos del buen vivir. - Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 245 del 30 de julio de 1999
Consumo de madera	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República del Ecuador, año 2008, capítulo II, derechos del buen vivir. - Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 245 del 30 de julio de 1999
Consumo de sustitutos de madera	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República del Ecuador, año 2008, capítulo II, derechos del buen vivir. - Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 245 del 30 de julio de 1999
Desechos sólidos de madera	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República del Ecuador, año 2008, capítulo II, derechos del buen vivir. - Ley de la salud art. 95, art. 97, art. 99, art. 242. - TULAS NORMA DE CALIDAD RECURSO SUELO 4.1.1.1, 4.1.12, 4.1.1.3, NORMA PARA EL MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS NO PELIGROSOS 4.1.1.1, 4.1.1.2, 4.1.1.3, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.8 - Norma del anexo 6 del libro VI TULSMA: 4.3.3.5. - Ordenanza de Protección de Calidad Ambiental, del municipio de Pelileo.

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Elaborar, Plan
de G.A.

-Objetivos, metas (Anexo 18)

Objetivo:

Reducir los desechos sólidos en la elaboración de muebles de madera.



Meta:

Alcanzar una reducción del 50% de desechos sólidos en la elaboración de muebles de madera hasta diciembre del año 2013



MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Elaborar, Plan de G.A.

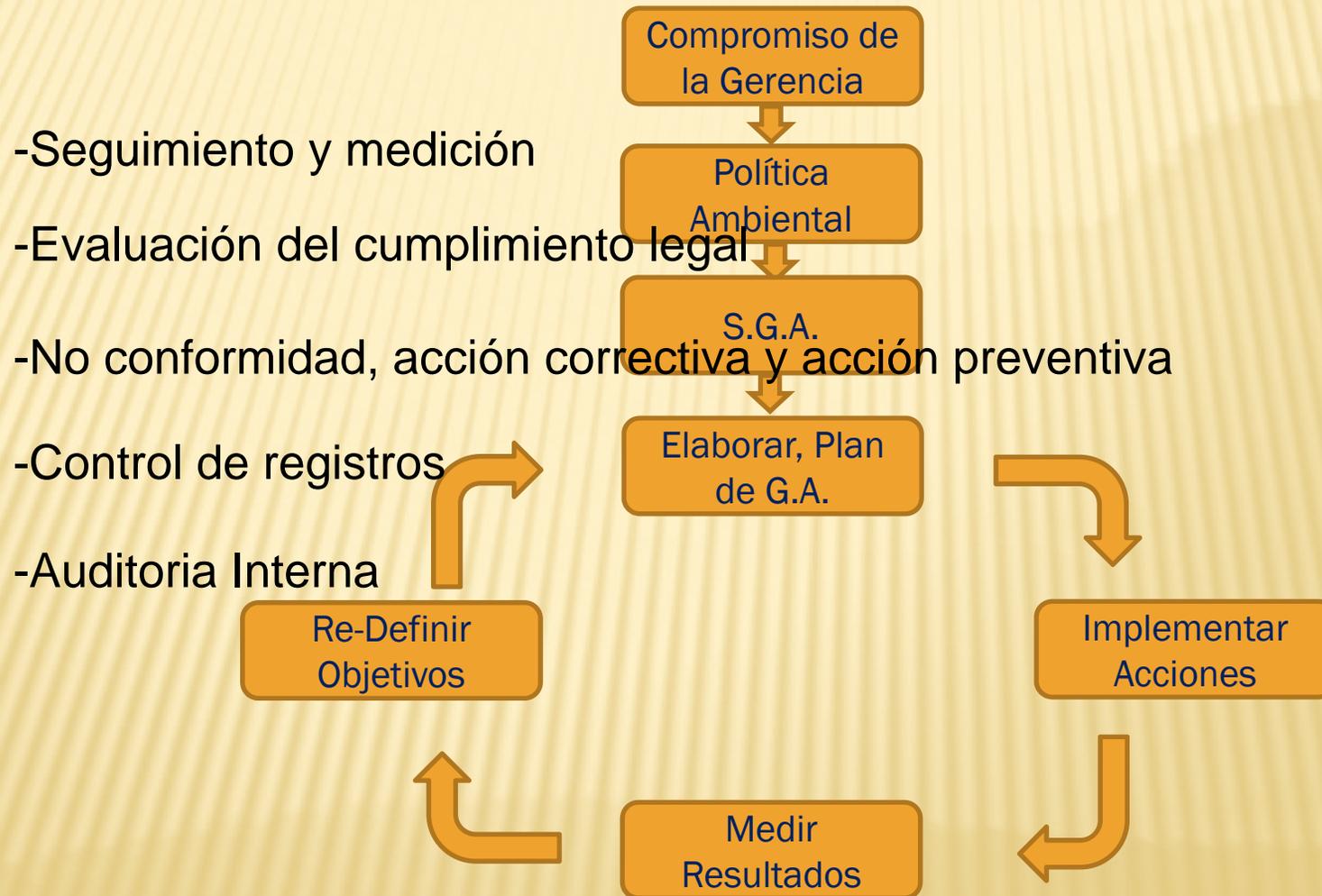
-Programas (anexo 18)

OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	RECURSOS
Reducir los desechos sólidos en la elaboración de muebles de madera.	Alcanzar una reducción del 50% de desechos sólidos en la elaboración de muebles de madera hasta diciembre del año 2012	* Recoger y clasificar en un solo lugar los desechos sólidos	Obreros del taller	30/09/2013	Físico Humano Depósitos
		* Cuantificar la cantidad de desechos sólidos - actual	Maestro Carpintero	15/10/2013	Humano Balanza
		* Identificar los subprocesos en donde se genera la mayor cantidad de desechos sólidos	Maestro Carpintero	15/10/2013	Humano
		* Rediseño de diagramas o gráficos para el subproceso identificado como el que más genera desechos sólidos	Maestro carpintero	30/10/2013	Humano Económico
		* Mejora o cambio de las actividades de dicho proceso	Gerente Propietario	15/11/2013	Humano Físico Económico
		* Implementar un proceso de seguimiento y medición de desechos sólidos	Gerente Propietario	15/11/2013	Humano Económico
		* Cuantificar la cantidad de desechos sólidos metálicos	Gerente Propietario	30/11/2013	Humano Balanza
		* Evaluar los resultados	Gerente Propietario	15/12/2013	Humano

MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL



MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

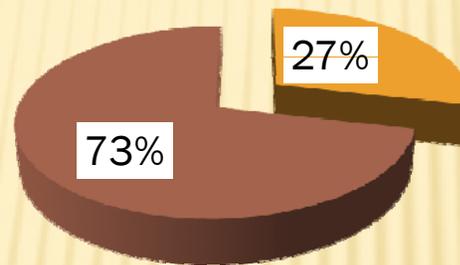
-Revisión por la dirección



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Los fabricantes de muebles de madera de la parroquia de Huambaló cuentan con una asociación denominada CENARHU (Centro Artesanal Huambaló); en donde apenas el 27% de los productores son miembros, ya que el resto aún no están consientes de los beneficios que ésta ofrece.

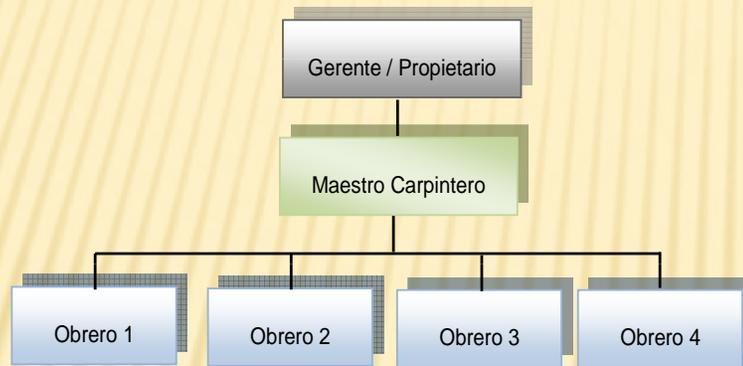


- Los propietarios de los negocios tienen una visión muy local y no tienen la visión de competir con sus productos al exterior, por ello no dan prioridad a la estrategia de certificación en el sistema de gestión de calidad y ambiental.



CONCLUSIONES (CONT.)

- Las PYMES fabricantes de muebles de madera de la parroquia Huambaló, están conformados en su mayoría por familiares: cuya estructura organizacional es simple y básica. Están organizados por áreas, el personal desarrolla sus actividades de manera aislada.



- Se evidencia que no se aplica la gestión de procesos alineados al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y Ambiental ISO 14001:2004, por esta razón el modelo desarrollado en este proyecto de tesis, les será de gran utilidad para este sector de artesanos.

CONCLUSIONES (CONT.)

- Dentro del 80% de dificultades se destacan: la falta de recursos económicos, insuficiente capacitación, carencia de tiempo y escasa asesoría. Por ello el 90% brindaría la apertura necesaria para que un grupo de asesores les apoyen en la implementación de este proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad y ambiental basado en procesos.



- Tratan de manera empírica de cuidar y salvaguardar el medio ambiente con la compra de madera autorizada, reciclaje, optimización de recursos y materiales sustitutos, es decir, no tienen métodos ni recursos para poder implementar estos procesos sistemáticos de salvaguarda ambiental.



CONCLUSIONES (CONT.)

- ❑ Actualmente, los talleres de muebles de madera de la parroquia Huambaló están conscientes de que se debe dar un tratamiento eficaz a sus actividades industriales o empresariales para mitigar el impacto ambiental negativo, a través de la implementación de tecnologías limpias y compatibles con el medio ambiente.
- ❑ Los encuestados están conscientes de que la implementación del sistema de gestión de calidad y ambiental, les traerá beneficios, dentro de los más importantes se destacan: ampliación de mercados, la mejora en ventas, incremento de la satisfacción al cliente, mayor rentabilidad y prevención de la contaminación del medio ambiente.



CONCLUSIONES (CONT.)

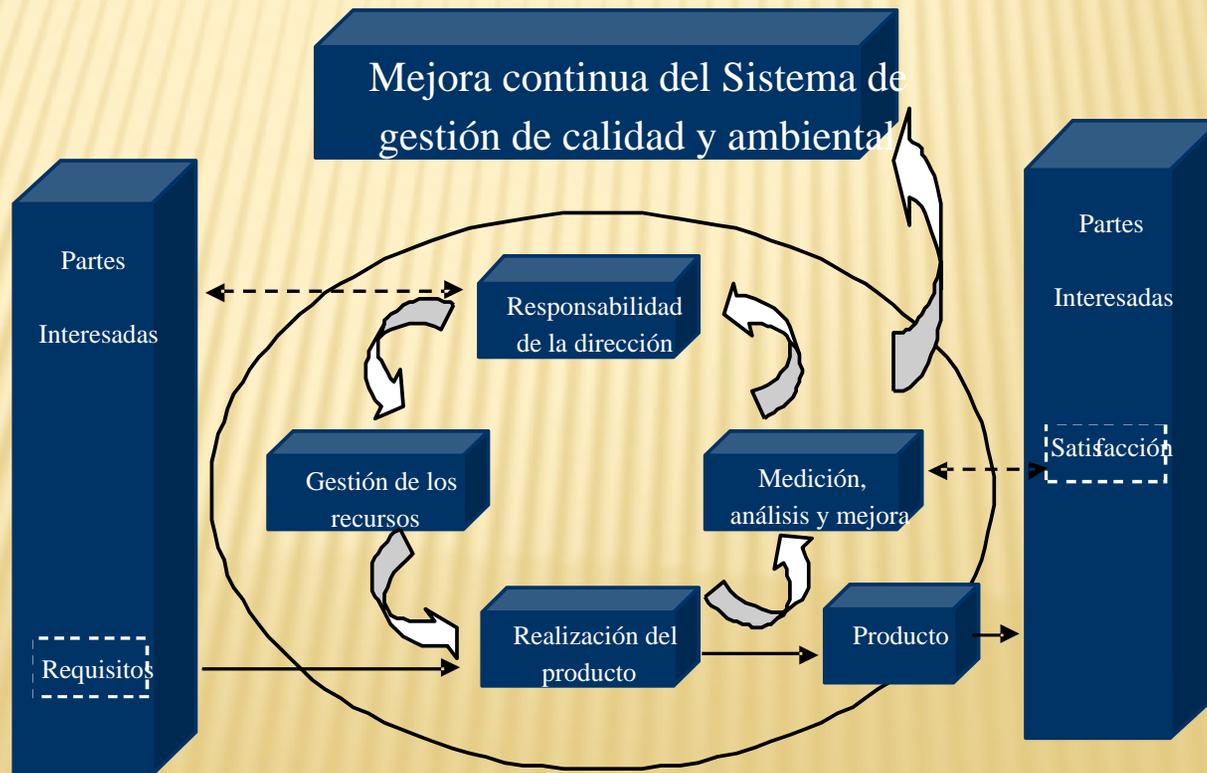
- El sistema de gestión de la calidad fomenta en las organizaciones el análisis de los requisitos explícitos e implícitos que el cliente requiere, la definición e identificación de aquellos procesos que contribuyen al logro de productos o servicios aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad fomenta adicionalmente en las organizaciones el hábito de la mejora continua con objeto de incrementar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.



- Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y ambiental se especifican en la Norma ISO 9001 y 14001, respectivamente. Estos requisitos son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico, social e industrial con independencia de la categoría del producto o servicios que ofrecen. Estas Normas no establecen requisitos técnicos para los productos o criterios de aceptación.

CONCLUSIONES (CONT.)

- La propuesta de gestión de calidad y ambiental desarrollada en el presente proyecto proporciona a los talleres de muebles de madera en Huambaló las directrices de gestión, en el ámbito de la calidad y del cuidado ambiental, con la finalidad de aumentar permanentemente la satisfacción de sus clientes y las partes interesadas.



RECOMENDACIONES

- ✚ Es recomendable para que los talleres de muebles de madera de la parroquia de Huambaló operen de manera eficaz, identifiquen y gestionen sus procesos interrelacionándolos e interactuándolos entre ellos. (SG por procesos)
- ✚ Se recomienda a los talleres de muebles de madera, previa implementación tanto el S.G. de Calidad, como Ambiental, realizar talleres o procesos de mejora continua o círculos de calidad ya que están basados en el ciclo PHVA, y constituyen los cimientos para el desarrollo eficaz de dichos sistemas.
- ✚ Se recomienda para la implementación, desarrollo y mantenimiento del modelo del S. G. de Calidad y Ambiental basado en los requisitos especificados en la norma ISO 9001 y 14001, mantener el liderazgo y el compromiso de la Dirección, ya que de otra manera no sería posible llevar a cabo un proyecto de esta envergadura.



RECOMENDACIONES

- ✦ Sería importante que los talleres de muebles de madera se adhieran al CENARHU ya que la organización está en constante relación con los organismos gubernamentales (MIPRO) que brindan asesoría y financiamiento en la implementación de estos sistemas de gestión; puesto que consideran a la fabricación de muebles de madera como un sector estratégico para el desarrollo productivo del país.



- ✦ Para la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental es recomendable la participación de asesores calificados y con experiencia en el sector de la producción de muebles de madera, ya que las normativas ISO 9001 e ISO 14001, especifican el qué deberían las organizaciones cumplir, pero no especifican el cómo lo deben realizar.

RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda de una manera práctica la implementación inicial del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 y luego la implementación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004, ya que éstos no son dependientes.



- ✚ Expuesto lo anterior, la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental deberían ser considerados como objetivos estratégicos en los talleres de muebles de madera de la parroquia de Huambaló, ya que demostrarían que son capaces de cumplir eficazmente los requisitos de los clientes y a su vez que sus procesos están alineados a la protección y preservación del medio ambiente.

GRACIAS POR SU ATENCION