



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación Previo a la Obtención del
Título de Ingeniero en Marketing y Gestión de
Negocios**

**TEMA: “El Producto Terminado y su incidencia en la
Rentabilidad de la Funeraria Altamirano de la Ciudad de
Ambato”**

AUTOR: Moisés Arnaldo Jordán Altamirano

TUTOR: Dra. Mg. Giovanna Ortiz

AMBATO-ECUADOR

Julio 2012

Dra. Mg. Giovanna Ortiz

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, 17 de abril de 2012

Dra. Mg. Giovanna Ortiz

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Moisés Arnaldo Jordán Altamirano, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del Título de Ingeniero de Marketing y Gestión de Negocios son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Sr. Moisés Arnaldo Jordán Altamirano

C.I. 180415186-6

AUTOR

APROBACION DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesionales Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la universidad técnica de Ambato.

f).....

RAUL VILLALBA

f).....

MARCELO ESPINOSA

Ambato, Mayo del 2012.

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de la institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Moisés Jordán
C.I. 180415186-6
Autor

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi ejemplo de vida, a mis hermanos por estar conmigo siempre brindándome su apoyo en todo momento, a mi esposa y a mi hijo por darme la fortaleza que necesitaba en cada paso que di para llegar a concluir mi carrera universitaria. De manera muy especial a mi pequeño hijo Martín por que él fue la principal fuente de inspiración para poder llegar a ser un profesional.

Moisés

AGRADECIMIENTO

A Dios por sobre todas las cosas, por colmarme de bendiciones y darme la fuerza para enfrentar las duras jornada de estudio.

A mis amados padres Enrique y Clemencia por su apoyo incondicional y su sacrificio diario para ayudarme a concluir con mi carrera universitaria a mi esposa y a mi hijo por haber depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

A Sr: Mario Altamirano y familia por haber depositado en mí su confianza para la realización de la presente tesis de graduación.

A mi Tutora Giovanna Ortiz y a los calificadores Marcelo Espinosa, Raúl Villalbapor su dedicación y paciencia al guiarme para concluir con la tesis de graduación.

A todo el Personal Docente de la UTA, que con verdadera dedicación y profesionalismo supieron impartir sus conocimientos y valores para formarme como profesional.

MOISÉS

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

PORTADA.....	i
CERTIFICA:	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACION DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
<i>DEDICATORIA</i>	vi
<i>AGRADECIMIENTO</i>	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1 TEMA	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis crítico	8
1.2.3 Prognosis	9
1.2.4 Formulación del problema	9
1.2.5 Preguntas directrices	9
1.2.6 Delimitación del objetivo de investigación.....	10
1.2 JUSTIFICACION	10
1.3 OBJETIVOS	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivo específicos	12
CAPITULO II	13

2. MARCO TEORICO	13
2.1. Antecedentes Investigativos.....	13
2.2. Fundamentación Filosófica	14
2.3. Fundamentación Legal	15
2.4. Categorías Fundamentales	19
2.5. Hipótesis.....	35
2.6. Señalamiento de Variables.....	35
CAPITULO III.....	37
3. METODOLOGÍA	37
3.1. Enfoque	37
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN	38
3.2.1 Investigación bibliográfica o documental	38
3.2.2 Investigación experimental.....	38
3.2.3 Investigación de campo.....	38
3.3- Nivel o tipo de investigación	38
3.3.1 Investigación exploratoria	38
3.3.2 Investigación descriptiva.....	39
3.3.3 Investigación correlacional.....	39
3.4. Población y Muestra.....	39
3.5. Operacionalización de Variables.....	40
3.6. Plan de recolección de Información.....	44
3.7. Plan de procesamiento de información	45
CAPITULO IV.....	47
4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	47
4.1. Análisis de los Resultados.....	47
4.2. INTERPRETACION DE DATOS	66
4.3. VERIFICACION DE HIPOTESIS	66
4.3.1. Combinación de Frecuencias	66
4.3.2. Frecuencias observadas.....	67

4.3.3. Frecuencias esperadas	67
4.3.4. Modelo lógico	68
4.3.5. Nivel de significación	68
4.3.6. Grados de libertad	68
4.3.7 Calculo del Chi-Cuadrado.....	69
CAPÍTULO V	71
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
5.1. CONCLUSIONES	71
5.2. RECOMENDACIONES	73
CAPÍTULO VI.....	75
6. PROPUESTA.....	75
6.1. DATOS INFORMATIVOS	75
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	76
6.3. JUSTIFICACIÓN	78
6.4. OBJETIVOS	78
6.4.1. Objetivo general	78
6.4.2. Objetivos específicos.....	79
6.5. ANALISIS DE FACTIBILIDAD	79
6.6. FUNDAMENTACIÓN	80
6.7. METODOLOGÍA (MODELO OPERATIVO).....	90
6.7.1.1. Misión Institucional	90
6.7.2. Visión Institucional.....	91
6.7.3. Valores Corporativos	91
6.7.4. Cultura corporativa.....	95
6.7.5. Políticas institucionales	96
6.7.6. Diseño del sistema control de calidad	97
6.7.7. Responsabilidad funcional de la calidad dentro del sistema de producción.	98
6.7.8. Sistema de control de calidad dentro la Producción	98

6.7.8.1. Tipos de control	98
6.7.8.1.1. El control previo	98
6.7.8.1.2. Control concurrente.....	99
6.7.8.1.3. Control posterior	100
6.7.9. Función del Sistema de Control de Calidad.....	102
6.7.10. Diagrama del Control de Calidad	107
6.7.11. Políticas del Control de Calidad	108
6.7.12. Calidad entre el concepto de los trabajadores y el propuesto	108
6.7.13. Alcance del Control de Calidad.....	109
6.7.13.1. Control de calidad de materia prima e insumos	109
6.7.13.2. Control de calidad en el corte y preparación del material.....	110
6.7.13.3. Control de calidad en la fabricación del producto	111
6.7.13.4. Control de calidad en el acabado del producto	111
6.7.14. Manejo de los recursos de la empresa.....	112
6.7.14.1. Manejo del recurso humano.....	112
6.7.14.2. Manejo de la Infraestructura	113
6.7.14.3. Manejo de la Comunicación o Ambiente de Trabajo	114
6.7.15. Plan de Acción	115
6.7.16. Cronograma de Actividades	118
6.8. Administración de la Propuesta	119
6.8.1. Financiamiento	119
6.8.2. Funciones y Actividades de Control.....	119
6.8.3. Presupuesto	122
6.9. Previsión de la Evaluación	123
BIBLIOGRAFIA.....	125
ANEXOS.....	130

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N°1 Fallecimientos en el 2010.....	4
Gráfico N° 2 Variable Independiente	19
Gráfico N°3 Variable Dependiente	20
Gráfico N°4 Satisfacción de Necesidades	48
Gráfico N° 5 Precios del Producto.....	49
Gráfico N° 6 Acabado del Producto	50
Gráfico N°7 Atención de la Funeraria	51
Gráfico N°8 Calidad del Producto	52
Gráfico N° 9 Entrega del Producto	53
Gráfico N° 10 Cobertura de Pedidos de Compra	54
Gráfico N°11 Cumplimiento de Funciones	55
Gráfico N°12 Nivel de Compras	56
Gráfico N° 13 Expectativas de Ventas	57
Gráfico N° 14 Ingresos de la Empresa	58
Gráfico N° 15 Gastos de Empresa	59
Gráfico N° 16 Rentabilidad	60
Gráfico N° 17 Resultado del Ciclo Contable	61
Gráfico N° 18 Ventas a Crédito	62
Gráfico N° 19 Ventas de Contado	63
Gráfico N° 20 Inversión para el Producto	64
Gráfico N° 21 Control de calidad	65
Grafico N° 22 El Chi Cuadrado	70
Grafico N° 23 Responsabilidad del sistema de control de calidad dentro de la producción	101
Grafico N°24 Diagrama de Flujo vigente en el Proceso de Producción	102
Grafico N°25 Diagrama de Flujo propuesto para el Proceso de Producción.....	103
Grafico N°26 Diagrama del Control de Calidad	107
Grafico N° 27 Los 6 procesos de la gestión del recurso humano	112
Grafico N° 28 Manejo de la Infraestructura	113
Grafico N° 29 Ambiente de Trabajo	114

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización Variable Independiente	40
Tabla N° 2 Operacionalización Variable dependiente	42
Tabla N° 3: Plan de Recolección de la Información	44
Tabla N°4 Satisfacción de Necesidades	48
Tabla N°5 Precios del Producto	49
Tabla N°6 Acabado del Producto	50
Tabla N°7 Atención de la Funeraria	51
Tabla N°8 Calidad del Producto	52
Tabla N°9 Entrega del Producto	53
Tabla N°10 Cobertura de Pedidos de Compra	54
Tabla N° 11 Cumplimiento de Funciones	55
Tabla N°12 Nivel de Compras	56
Tabla N° 13 Expectativas de Ventas	57
Tabla N°14 Ingresos de la Empresa	58
Tabla N° 15 Gastos de la Empresa	59
Tabla N°16 Rentabilidad	60
Tabla N° 17 Resultado del Ciclo Contable	61
Tabla N° 18 Ventas a Crédito	62
Tabla N° 19 Ventas de Contado	63
Tabla N° 20 Inversion para el Producto	64
Tabla N° 21 Control de Calidad.....	65
Tabla N° 22 Frecuencias observadas	67
Tabla N° 23 Frecuencias esperadas	67
Tabla N° 24 Formula de la hipótesis	69
Tabla N° 25 La Espiral del Progreso de la Calidad	89
Tabla N° 26 Nomenclatura del diagrama de flujo del proceso de producción.....	106
Tabla N° 27 Calidad entre trabajadores y lo Propuesto	108
Tabla N° 28 Plan de Acción	116
Tabla N° 29 Cronograma de Actividades	118
Tabla N° 30 Presupuesto	122
Tabla N° 31 Previsión de la Evaluación	112

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad vivimos en una sociedad en busca de productos y servicios, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar calidad del producto.

La funeraria Altamirano se ha dedicado a la producción y venta al por mayor y menor de cofres mortuorios, como también a brindar servicios funerarios desde hace 12 años, en este tiempo a experimentado la etapa de introducción del producto en el mercado y en la actualidad se encuentra en la etapa de crecimiento, por lo que es imprescindible mantener un nivel alto de calidad del producto para mantenerlo de una manera exitosa en el mercado.

Se ha realizado el presente trabajo de investigación para conocer mas a fondo la problemática de la empresa, es por ello que se pretende plantear un aporte para la búsqueda de soluciones al problema existente, originado por la falta de calidad del producto que incide de manera significativa en la rentabilidad de la empresa.

Con el aporte de todo el personal de la empresa se podrá organizar soluciones a los problemas que se presenta en la empresa, para el diseño e implementación de un nuevo sistema de control de calidad se necesitara de un gran esfuerzo por parte de su gerente, la información detallada en la presente tesis será de gran utilidad para poner en marcha el nuevo sistema de control de calidad y la consecución de los objetivos planteados.

El satisfacer las expectativas y necesidades del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de la información necesaria sobre los clientes que no ayuden a determinar todos los aspectos y atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad deseado.

INTRODUCCIÓN

En nuestro entorno cada vez más competitivo y con mayor exigencia en el mercado, es necesario que las medianas empresas como “la Funeraria Altamirano”, tenga mayor organización y control para poder competir en el mercado local y nacional, esto obliga a un mejoramiento continuo, creatividad e innovación del producto, por lo que se propone al señor Mario Altamirano , Gerente propietario de la “FUNERARIA ALTAMIRANO”, la implementación de un sistema de control de calidad, que es una metodología moderna para que las empresas sean organizadas de una mejor manera, la misma que involucraría a todo su personal, con el comprometimiento de la alta dirección, para lograr los objetivos propuestos en la calidad del producto, con la finalidad de satisfacer a sus clientes e incrementar su rentabilidad

Funeraria Altamirano, es una empresa dedicada a la producción y venta de cofres mortuorios a nivel local y nacional, por lo que el sistema propuesto permitirá obtener nuevos conocimientos de como obtener un producto de calidad y como mejorar los procesos de producción que contribuya a cumplir con los objetivos planteados.

Toda la información recopilada para el presente trabajo de investigación se la obtuvo directamente en la empresa, y como también de fuentes bibliográficas en las que se halla sustentado.

Por todo ello el presente trabajo de investigación, esta desarrollado para dar un aporte a la “FUNERARIA ALTAMIRANO” de la ciudad de Ambato, en busca de obtener un producto de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente, como también incrementar su nivel de rentabilidad, creando fidelidad con un mayor número de clientes, los mismos que se enmarque con la política de la empresa para ser competitivos en el mercado.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA

EL producto terminado y su incidencia en la rentabilidad de la “**FUNERARIA ALTAMIRANO**” de la ciudad de Ambato.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad del producto terminado y su incidencia en la rentabilidad de la “**FUNERARIA ALTAMIRANO**” de la ciudad de Ambato.

1.2.1 Contextualización

En Ecuador, el negocio funerario en el país genera ingresos anuales de casi por 33,6 millones de dólares a quienes se dedican a esta actividad, según datos del censo económico reportados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

De ese monto, \$ 21,2 millones corresponden a los gastos en servicios exequiales (incluye velorios y arreglos florales) y el resto (\$ 12,4 millones) a pagos en cementerios del país (nichos y tumbas).

Según el censo económico, en Ecuador existen 564 establecimientos de servicios exequiales y 124 cementerios.

El INEC reportó además que según los datos de los registros administrativos de nacimientos y defunciones del 2010, Ecuador contabilizó 61.681 fallecimientos, un 2,1% menos que el 2009, año en que registró 62.993 decesos.

De esa cantidad de muertos, el 56,6% fueron hombres y el 43,4% mujeres.

En cuanto al estado conyugal de los fallecidos, el 38% fueron casados, el 32% soltero, el 18% viudo, el 0,9% estaban unidos y el 0,3% estaban divorciados.

Del número de hombres fallecidos, el 43% estuvieron casados, mientras que de las mujeres el 31% fueron solteras.

El INEC informó también que la provincia que más muertos registró fue Guayas con 15.738, seguida por Pichincha con 9.618 y Manabí con 6.101.

La región Costa registró el mayor número de hombres fallecidos, mientras la Sierra tuvo una importante cifra de mujeres.

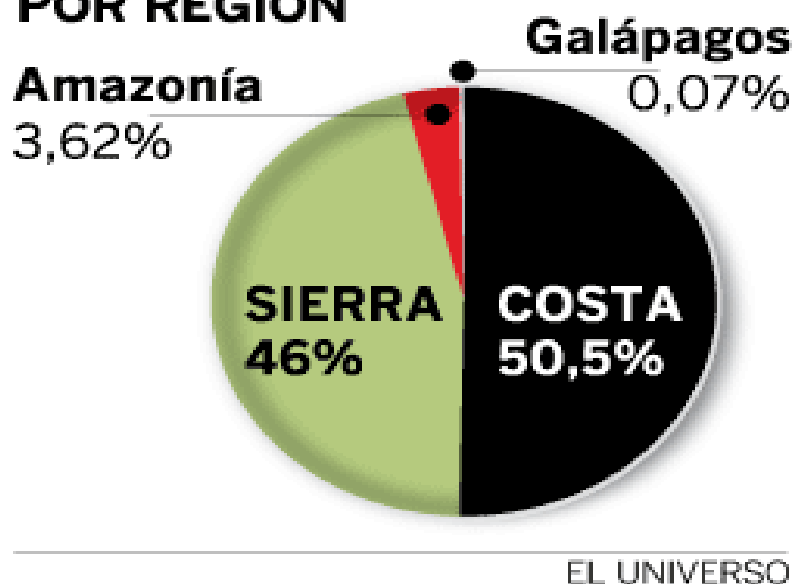
Por rangos de edades, el 21,5% de las personas fallecidas tenían entre 15 y 49 años y el 15,2% correspondía al grupo de entre 50 y 64 años, señala el INEC.

Sin embargo, el promedio de edad por muerte es de 64 años en mujeres y 57 en hombres, en tanto que la esperanza de vida es de 78 años para la mujer y 72 para varones.

Grafico N°1 fallecimientos en el 2010

Fallecimientos EN EL 2010

POR REGIÓN



Fuente: Diario El Universo Datos del INEC

Según datos del INEC, existen en Guayaquil 82 establecimientos que ofrecen variados servicios exequiales

En Guayaquil funcionan variadas formas de comercio, incluidos los servicios exequiales. El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) determinó que hay en la ciudad alrededor de 82 establecimientos de este tipo.

Solo en 2010, se atendió un total de 10 380 defunciones, de las cuales, 5 829 correspondieron a hombres y 4 551, a mujeres. En general, el 42,5% fue de personas solteras, el 32,3% de casadas y el 9,4% de viudas. Además, la cifra total significó un incremento de 7% en comparación con 2009, cuando se prestó el servicio funerario para 9 700 decesos. En lo que corresponde a 2011, los cálculos no se han cerrado aún.

Situadas en zonas aledañas a grandes hospitales, como el Abel Gilbert y el Luis Vernaza, las funerarias brindan diferentes ofertas, dependiendo del poder adquisitivo de los deudos.

Los precios de ataúdes para adultos fluctúan entre \$250 y \$700; mientras que en el caso de difuntos menores, se pueden elegir féretros que van desde \$30 hasta \$100.

Esos precios, registran un incremento de alrededor de \$200, si se solicitan otros servicios como la instalación de capillas ardientes, traslado al punto de velación, arreglos florales, formolización, como también la tramitación de certificados de sanidad y de defunción.

Incluso, se brinda la gestión que implica el arriendo de bóvedas durante un periodo de cuatro años.

Leonardo Moreno, quien por 28 años ha sido el vendedor de la funeraria Reyes, ubicada en Juan Montalvo y Escobedo, explicó que "en el Cementerio General, por ejemplo, uno se les puede conseguir nichos de \$693, que son los más baratos, y otros de \$878", dijo.

También existen otros paquetes que incorporan la reservación de la sala donde será velado un determinado fallecido. "Damos la movilización y arreglos, pero también suelen pedirnos bóvedas y salas de velación; nosotros trabajamos con el Parque de la Paz, que es más exclusivo, y por eso el servicio llega a costar \$2 800", indicó Darío Moya, trabajador de la funeraria Divino Niño, ubicada en Loja y Baquerizo Moreno, en el centro.

Mensualmente en este negocio, agregó, se venden entre 10 y 15 ataúdes, que representan más de \$4 000. "No nos ha ido mal y nos pudimos extender en una cadena de 10 locales; estamos por Pascuales, Bastión Popular, y hasta hemos llegado a otras ciudades", señaló Moya.

Después de Guayaquil, el cantón con mayor número de defunciones en 2010, fue Milagro con 808 casos, seguido de Durán con 586 y Daule con 501, informó el INEC.

En cuanto al modelo de los féretros, Moreno aseguró que "los más elegantes, que vienen hasta acolchonados, se compran generalmente para gente que ya cumplió su buena edad

y los familiares la quieren venerar; de ahí, cuando son jovencitos, se suelen elegir cajas, que también se ven bien, pero sobre todo por fuera", dijo.

Dentro de los rangos de edad de los fallecidos en la ciudad en 2010, el 53,4% fue de mayores de 65 años, mientras que el 2,3% registró edades entre 1 y 14 años. El promedio de edad de muerte de los guayaquileños es de 64,9 años para mujeres y 57 años para hombres, también dijo el INEC.

En la ciudad, las cajas fúnebres se fabrican en zonas como el Batallón del Suburbio; entre los materiales que se utilizan están el metal, como también la teca y el laurel, esto cuando se elaboran a base de madera.

En tanto, la cremación también puede resultar una opción a considerarse a la hora de poner a descansar los restos de un ser querido.

El acceso a este servicio cuesta aproximadamente \$959 en el Cementerio General de la ciudad, mientras que en Parque de la Paz, el valor asciende a \$1 700; ambos incluyen ceremonia funeraria.

Sin embargo, el precio, sumada la arraigada tradición de enterrar a los muertos, han provocado que las cifras de cremación no asciendan a más de 15 al mes, en estos lugares, a pesar de que la cremación permite llevarse a la persona fallecida a casa o dejarla en un lugar que fue especial para ella.

Extranjeros, jóvenes y personas con creencias religiosas menos estrictas son quienes se inclinan por esta opción, informaron en los dos cementerios. (DVQ)

En Tungurahua, durante el último año las empresas de la provincia han venido experimentado una disminución significativa en su rentabilidad.

Es evidente que cada una de las empresas busca un objetivo fundamental que es obtener rentabilidad, sin embargo la ubicación de las mismas no a permitido que logren alcanzar el nivel de calidad deseada en sus productos, sobre todo porque es la razón indispensable para que muchos de sus clientes sigan confiando en nuestro producto o servicio como algo innovador y fiable.

Las empresas ubicadas dentro de la provincia Tungurahua han venido experimentando una disminución en su rentabilidad; debido a la falta de calidad de los productos que son puestos en el mercado. Esto ha hecho que los clientes hayan ido disminuyendo progresivamente, perjudicando así a la rentabilidad de las mismas.

La Funeraria Altamirano se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato en la parroquia Santa Rosa barrio Bellavista el Rosario; fue constituida por su único dueño y el señor Mario Altamirano y su esposa Jenny Vargas.

La funeraria esta enfocada a ofrecer servicio exequiales como también la fabricación y venta de cofres mortuorios al por mayor y menor. El equipo de trabajo está conformado por artesanos altamente calificados en el ámbito de la fabricación de ataúdes.

La empresa ha experimentado disminución muy notable en su rentabilidad según testimonio de su gerente el Sr. Mario Altamirano lo que ha ocurrido es que la calidad de su producto ha bajado porque muy cerca de su empresa existe una cantera la misma que por el polvo que levanta daña el producto terminado.

Es por esta razón que la empresa necesita urgentemente orientarse con mayor claridad enfocándose a los problemas que se presenta en su entorno, ya sean estos grandes o pequeños para de esta manera proponer soluciones oportunas que fomenten en mayor medida el desarrollo de la entidad. Es de importante efectuar en la entidad un instrumento organizacional, con el fin de ayudar en la búsqueda sistemática de nuevas oportunidades del negocio y preparar a la entidad para tomar decisiones eficientes y efectivas.

Es por ello que resulta de gran trascendencia analizar el sistema de producción de la Funeraria Altamirano ya que de ello depende el éxito o fracaso de la misma, marcando la diferencia de levantar oportunidad laboral para el entorno de en donde se encuentra ubicada creando también una sociedad económicamente mejor que aporte al

desarrollo productivo del país, mas aun tomando en cuenta que existe poca competencia a nivel local y sin duda alguna una tendencia de demanda muy real

1.2.2 Análisis crítico

La ubicación de la empresa es de suma importancia, para el crecimiento institucional, ya que de ella dependen los procesos productivos hasta el contacto con proveedores y clientes. Por otra parte la ubicación de la empresa tiene que ver principalmente en el terminado del producto ya que también interviene las circunstancias climáticas de donde se encuentren.

Se llama desperdicio a cualquier ineficiencia en el uso de equipo, material, trabajo, o capital en cantidades que son consideradas como necesarias en la producción de un producto. Incluye tanto la incidencia de material perdido y la ejecución de trabajo innecesario, lo que origina costos adicionales y no agrega valor al producto. El originar costos y no generar valor, es la base del concepto de desperdicio que en su totalidad genera un aumento en la inversión.

El tecnificar los procesos productivos permite incrementar la producción, reducir el desperdicio, mejorar la calidad. Pero con baja calidad siempre existirá disminución en las ventas y la rentabilidad.

No se ha creado un sistema de control de calidad, por eso existe falla en la fabricación del producto; esto conlleva a que no se esté dando un adecuado control dentro de la empresa lo que da como resultado en gran parte la insatisfacción de los clientes, en varios aspectos en los que se puede enumerar el precio, el color, el brillo y aun mas la calidad del mismo.

La calidad, o su ausencia de calidad, ejerce un gran impacto sobre toda la organización, desde el proveedor hasta el consumidor final, sin embargo lo bueno es que se conozca

de estas interacciones para ser capaces de mejorar la estrategia y estructura para conseguir un nivel alto o muy alto de calidad y la satisfacción total de los clientes.

La mejora de la calidad del mismo modo, permite que se rebajen los costes de producción, y que la empresa mejore su productividad reduciendo los costes de reelaboración, materiales desechados, garantía y postventa, etc.

1.2.3 Prognosis

El gerente de la Funeraria Altamirano, se halla bastante preocupado por la falta de calidad en el producto terminado, ya que de continuar con este panorama se corre el riesgo de suspender el proceso de terminado para el producto, lo que afectaría directamente a la empresa como también a sus trabajadores.

La funeraria al no contar con un adecuado “Sistema de Control de Calidad” va a seguir con un bajo crecimiento económico, clientes insatisfechos, pérdida de credibilidad, agravando aún más sus niveles de rentabilidad y con esto podría provocar a futuro un decrecimiento de la competitividad de la empresa y generar una baja participación en el mercado incluso llegando a tener pérdidas significativas que provoquen a futuro el cierre de la misma.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué manera la calidad del producto incide en la rentabilidad de la “**FUNERARIA ALTAMIRANO**” de la ciudad de Ambato?

1.2.5 Preguntas directrices

- ¿Cómo la falta de un sistema de control de calidad incide en la rentabilidad de la funeraria?
- ¿Cómo los productos defectuosos inciden en la rentabilidad de la funeraria?

- ¿Cómo afecta a la rentabilidad el aumento en la inversión?
- ¿Cómo puede la empresa recompensar la insatisfacción en los clientes?

1.2.6 Delimitación del objetivo de investigación

Campo: Control de calidad

Área: Producción

Aspecto: Rentabilidad

Límite espacial: LaFuneraria “Funeraria Altamirano” ubicada en la ciudad de Ambato-Parroquia Santa Rosa Barrio Bellavista.

1.2 JUSTIFICACION

La rentabilidad es el resultado final y el beneficio económico para la empresa, como retribución al esfuerzo realizado para llegar con el bien o servicio al mercado, un resultado positivo que ayudará a cubrir todos los gastos ocasionados en la operación y además deberá representar una utilidad para su propietario.

Este proyecto se investiga debido al desafío que varias funerarias presentan al momento de afrontar la competencia proveniente de la globalización, dando lugar a la generación de posibles contratiempos al momento de fabricar sus productos

Lo que se necesita para competir exitosamente en el mercado es satisfacer las necesidades de los clientes, con sus gustos y preferencias esto que permitirá a la empresa una cercanía con el cliente interno y externo. Para las empresas los sistemas de control de calidad se han convertido en el eje esencial dentro una organización ya que en gran medida la realización de los objetivos empresariales dependen de los procesos de producción que se manejen.

La investigación es de amplio interés para el área de producción y para su gerente ya que por medio de ésta se va a tener herramienta para mejorar el producto terminado con el afán de prevenir futuras fallas y la disminución en la rentabilidad de la empresa.

Es de importancia y utilidad para los clientes internos ya que estos económicamente dependen del desarrollo de la empresa Funeraria Altamirano, la misma que les puede brindar mayores beneficios si se logra cumplir con las expectativas de crecimiento; y de igual manera a los clientes externos de la empresa que reciben los productos y servicios de la funeraria.

La investigación tiene impacto porque involucra a la sociedad y busca solucionar sus problemas mientras la funeraria tenga permanencia en la zona central, además la solución del problema representará para la sociedad un producto de calidad y a precios accesible, los que logrará satisfacer los deseos y necesidades de los clientes.

El resultado de la investigación permitirá conocer y analizar las razones de la disminución en la calidad del producto terminado, con la finalidad de tomar los posibles correctivos que beneficien significativamente en mejorar la calidad del producto.

El desarrollo del proyecto permitirá encontrar las respuestas para poner en práctica y conseguir que la empresa crezca y se robustezca con sentido social y contribuya con el desarrollo del país

La investigación es factible de ejecutarse debido a que se dispone del tiempo suficiente para investigar, la disponibilidad de recursos, acceso a fuentes de información de la empresa, asesoramiento, y lo que es más existe la voluntad para cumplir el trabajo.

El proponer implementar un Sistema de control de Calidad, permitirá a la Funeraria Altamirano., disponer de una base sólida para desarrollar programas de mejoramiento continuo que le ayude a mejorar los niveles de productividad creando un ambiente favorable para el trabajo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Determinar la incidencia de la calidad del producto para mejorar la rentabilidad de la “Funeraria Altamirano” de la ciudad de Ambato.

1.3.2 Objetivo específicos

- Analizar la calidad del producto para determinar su incidencia en la rentabilidad de la “Funeraria Altamirano” de la ciudad de Ambato.
- Identificar que sistema de control de calidad se puede diseñar para mejorar la rentabilidad de la funeraria Altamirano de la ciudad de Ambato
- Proponer un sistema de control de calidad para demostrar su incidencia en la rentabilidad de la “Funeraria Altamirano” de la ciudad de Ambato.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo de la investigación se apoyará en trabajos similares, en donde se fundamenta la base la base conceptual del tema.

HERNÁNDEZ ORTIZ Leonardo Guillermo (2008). En su investigación de la “La planificación estratégica como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa **JHONATAN ARTESANIAS** en cuero de la ciudad de Ambato” concluye que la elaboración e implementación de un plan estratégico permitirá incrementar la rentabilidad de la empresa, aplicando estrategias de especialización y manejo adecuado de inventarios y la administración. Una de las mejores formas de hacer publicidad es satisfaciendo las necesidades de los clientes, es decir un cliente satisfecho es una publicidad efectiva.

MACHUCA CALAPIÑA Mayra Janeth (2010). Dentro de su investigación sobre el “Sistema de Gestión de la calidad y ventas de la empresa **LACTEOS LEITO** del

cantón Salcedo” concluye que al implementar un sistema de gestión de calidad la empresa mejorará su nivel de ventas, ya que al gestionar la calidad de su producto logrará poner en el mercado un buen producto que satisfaga las demandas y necesidades de sus clientes. Por eso al diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo las normas ISO 9001-2000 que permita incrementar el volumen de ventas en la empresa Lácteos LEITO de la ciudad de Salcedo.

GUTIÉRREZ MORALES Lina Mabell (2005). Dentro de su investigación sobre los sistemas de producción y calidad del producto llegó a concluir que el establecer un sistema de producción que permita mejorar la productividad con el fin de obtener un producto de calidad en la fábrica de medias GUTMAN Cía. Ltda. Ya que en la actualidad en la planta de producción se nota cierta incomodidad tanto para trabajar como para movilizarse debido a que el área de cada vez es más pequeña por el constante crecimiento de la fábrica así como por su infraestructura ya que no existen ventiladores que proporcionen aire fresco tanto para el personal como para las máquinas.

2.2. Fundamentación Filosófica

El desarrollo de la investigación se fundamentara en el paradigma crítico propositivo ya que se considera a las Ciencias Administrativas como una ciencia técnica humanística.

Desde el punto de vista epistemológico la presente investigación nos llevará a conceptualizar la variable independiente El Producto, y la variable dependiente La rentabilidad de la empresa sustentando en la teoría de los siguientes autores:

FEIGENBAUN Armand V. *Control Total de la Calidad*

FAGA Alberto (2006). *Como Conocer y Manejar sus Costos Para Tomar Decisiones Rentables.*

Desde el punto de vista ontológico, conociendo la realidad del problema se pretende proponer una posible solución del problema mediante el control de calidad.

Desde el punto de vista axiológico la empresa pondrá los valores corporativos, así mismo los valores que implementará el investigador será: la honestidad, la autoría del trabajo y su transparencia.

Desde el punto de vista metodológico se aplicará los siguientes métodos: Bibliográfico, experimental y de campo; ya que esto permite analizar la información escrita obtenida de documentos, manipular las variables del producto y rentabilidad para observar sus efectos, e investigar en el lugar de los hechos para recabar la información; usando instrumentos como la lectura científica.

2.3. Fundamentación Legal

La fundamentación legal en la que se encuentra sustentado el proyecto es base legal de la Constitución Política de La República del Ecuador.

Ley General Orgánica del consumidor, publicada en el registro oficial No 116 del 10 de Julio del 2000.

Art.3.-Bienes y servicios de óptima calidad.- Para la aplicación de los numerales 2 y3 del art. 4 de la ley, se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad aquellos que cumplan con las normas de calidad establecidas por el INEN o por el organismo público competente o, por su defecto, por las normas mínimas de calidad internacionales. A falta de las normas indicadas, el bien o servicio deberá cumplir con el objeto por el cual fue fabricado u ofertado.

Sección 3". De los Consumidores.

Art.92.- Control de calidad. Defensa al consumidor.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e

indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Concordancias:

Con»P: 96 Inc. 1 //LO-DCon: 4Num. 8; 33; 64-69.

Las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación del servicio, así como por las condiciones del producto que ofrezcan, de acuerdo con la publicidad efectuada y la descripción de su etiqueta. El Estado auspiciará la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, y adoptará medidas para el cumplimiento de sus objetivos.

Leyes y reglamentos Ministerio de Trabajo. (Código Laboral) Registro oficial No 167 con fecha del 16 de diciembre del 2005. CODIGO DE TRABAJO

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las Relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.- El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado

Leyes y reglamentos de Seguridad Social. (IEES)

Artículo 13. Voluntariamente podrán ser sujetos de aseguramiento al régimen obligatorio:

- I. Los trabajadores en industrias familiares y los independientes, como profesionales, comerciantes en pequeño, artesanos y demás trabajadores no asalariados;
- II. Los trabajadores domésticos;
- III. Los ejidatarios, comuneros, colonos y pequeños propietarios;
- IV. Los patrones personas físicas con trabajadores asegurados a su servicio.

Artículo 15. Los patrones están obligados a:

- I. Registrarse e inscribir a sus trabajadores en el Instituto, comunicar sus altas y bajas, las modificaciones de su salario y los demás datos, dentro de plazos no mayores de cinco días hábiles;
- II. Llevar registros, tales como nóminas y listas de raya en las que se asiente invariablemente el número de días trabajados y los salarios percibidos por sus trabajadores, además de otros datos que exijan la presente Ley y sus reglamentos. Es obligatorio conservar estos registros durante los cinco años siguientes al de su fecha.

Artículo 15 A. Cuando en la contratación de trabajadores para un patrón, a fin de que ejecuten trabajos o presten servicios para él, participe un intermediario laboral, cualquiera que sea la denominación que patrón e intermediarios asuman, ambos serán responsables solidarios entre sí y en relación con el trabajador, respecto del cumplimiento de las obligaciones contenidas en esta Ley.

Artículo 41. Riesgos de trabajo son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

Artículo 42. Se considera accidente de trabajo toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior; o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualquiera que sea el lugar y el tiempo en que dicho trabajo se preste. También se considerará accidente de trabajo el que se produzca al trasladarse el trabajador, directamente de su domicilio al lugar del trabajo, o de éste a aquél.

Artículo 52. El patrón que oculte la realización de un accidente sufrido por alguno de sus trabajadores durante su trabajo o lo reporte indebidamente como accidente en trayecto, se hará acreedor a las sanciones que determine esta Ley y el reglamento respectivo.

Artículo 53. El patrón que haya asegurado a los trabajadores a su servicio contra riesgos de trabajo, quedará relevado en los términos que señala esta Ley, del cumplimiento de las obligaciones que sobre responsabilidad por esta clase de riesgos establece la Ley

Federal del Trabajo. Permiso de los Bomberos # 057490.

Las empresas deben instalar sistemas de prevención de incendios para garantizar la vida de su personal, así como también la asistencia por las empresas de seguros nacionales para resguardo de los bienes. Esta inspección que realiza el cuerpo de bomberos del área correspondiente consta de sistemas contra incendio, señalización de escape y permiso de habitabilidad y su base está en las normas Covenin, su solicitud se hace directamente en el cuerpo de bomberos, en el departamento de prevención y seguridad.

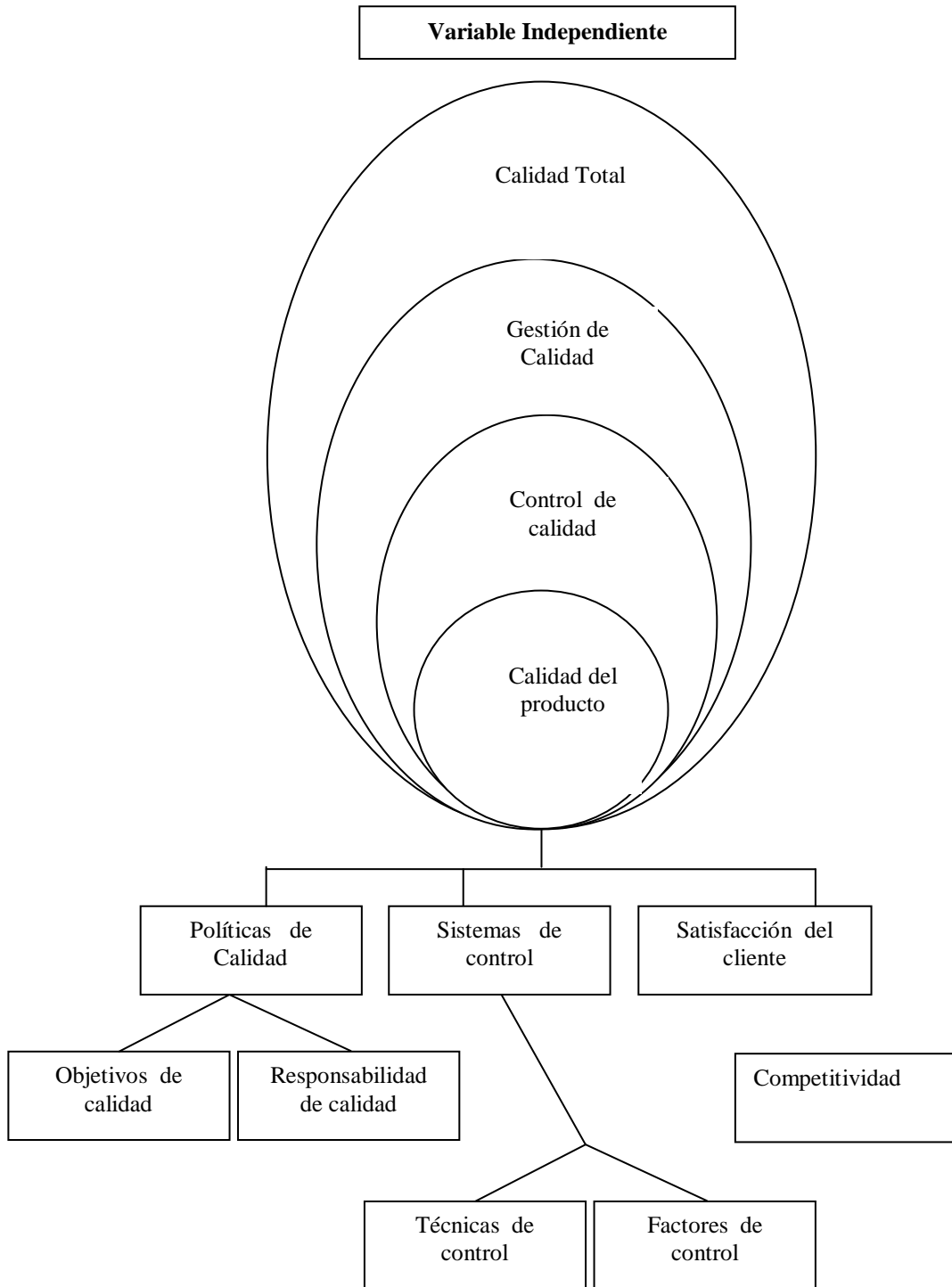
Ley de Régimen Municipal

Art. 381 al 386. Ordenanzas para el la Determinación, Administración, Control y Recaudación del Impuesto de Patentes Municipales: establece la obligatoriedad de obtener la patente y por ende el pago de los impuestos para todos los Comerciantes e Industriales que funcionan dentro de los límites del Cantón Ambato. Así como los que ejerzan cualquier actividad económica.

Art. 30 al 36 : Impuesto del 1.5 por mil sobre los Activos Totales, se calcula sobre los activos totales de los contribuyentes que ejerzan cualquier actividad económica dentro de l cantón Ambato.

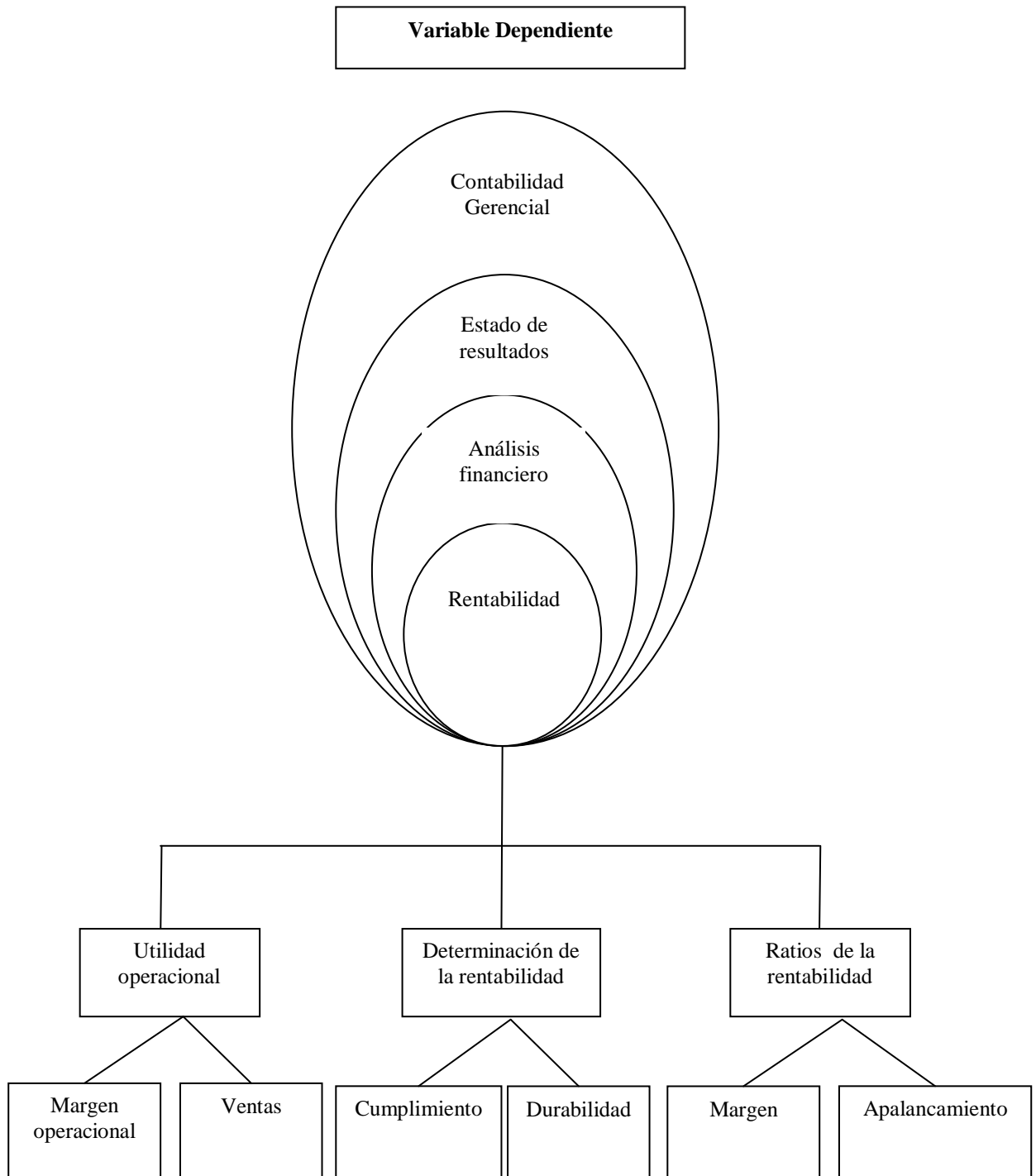
2.4. Categorías Fundamentales

Gráfico N° 2 Variable Independiente



Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

Gráfico N°3 Variable Dependiente



Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

Calidad total

La Calidad Total, implica que todos y cada uno de los entes que configuran la organización empresarial, es decir, personas, procesos, proveedores, departamentos, etc., se consideran a la vez, clientes y proveedores; de este modo, la calidad total persigue la satisfacción total de todos los clientes, tanto internos como externos. La inspección no aporta calidad a lo que no tiene pero impide que se propague.

La calidad total y la gestión de calidad tratan de hacer las cosas bien a la primera, con el mínimo coste y satisfaciendo las necesidades de los clientes. No se busca solo la calidad del producto final, sino la calidad a largo de todo el proceso. MARTINEZ, G. PELLICER, E. (2007, p. 46), Organización y gestión de proyectos y obras.

Para OAKLAN J.2007 p. 6. La calidad total es la clave para el liderazgo efectivo a través del compromiso para el mejoramiento constante, una filosofía de hacerlo bien a la primera, capacitar al personal para que entienda las relaciones cliente proveedor, no comprar solo por el precio, administrar el mejoramiento de los sistemas, métodos modernos de capacitación y supervisión, administración de procesos a través de trabajo de equipo y comunicaciones mejoradas, eliminación de barreras y miedos, educación constante y desarrollo de “expertos”, un informe sistemático para implantar el TQM.

En el concepto de calidad se incluye la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización. La Calidad Total pretende, teniendo como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa.

Un autor reconocido de la gestión de la calidad, proporcionó la siguiente definición respecto a la Calidad Total: "Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad". La calidad total puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial. KAORU Ishikawa, (2008, p.112) Administración y control de la calidad

Gestión de Calidad

Engloba las acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos del cliente sobre la calidad y que además, es conforme con determinadas normas o especificaciones técnicas; en esta fase, destaca tanto el mayor compromiso que adquiere la dirección, con una declaración formal y escrita y con unos objetivos claros y concisos, como el enfoque basado en los procesos de la empresa y el enfoque al cliente. MARTINEZ, G. PELLICER, E. (2007, p. 46). Organización y gestión de proyectos y obras.

La dirección de la empresa y sus responsables establecerán un Sistema de Calidad debidamente documentado en el que consten los procedimientos e instrucciones, para lo cual deberán organizar y poner en marcha el programa, así como entrenar a las personas para que estén capacitadas para hacerlo. ANDRES, S. STOLL, G. (2000, p. 147).

Control de calidad

El control de calidad es un conjunto de actividades y técnicas operativas que se utilizan para comprobar que los requisitos teóricos de un producto o servicio se alcancen en la práctica. En su aspecto más básico consiste en comprar el producto o servicio con una referencia dada por una determinada normativa. El control de calidad suele dividirse en dos tipos: Producción y recepción. Los materiales o equipos recibidos en obra suelen someterse en fábrica a un control de producción, homologado o no por una organización de prestigio ajena al fabricante y complementando su control con el de recepción en obra. Ambos controles son realmente útiles, el primero por lo intenso o continuo que puede llegar a ser, y el segundo porque sirve para contrastar el volumen de información que facilita el primero. MARTINEZ, G. PELLICER, E. (2007, p. 284). Organización y gestión de proyectos y obras.

El control de calidad es entonces esencialmente el conjunto de actividades y técnicas empleadas para lograr y mantener la calidad de un producto, proceso servicio. Incluye una actividad de supervisión, pero también está dedicada a encontrar y a eliminar las causas del problema de calidad de manera que los requisitos del cliente sean cumplidos en forma

continua. OAKLAN, J. (2007, p. 14). La gestión de la calidad a través del control significa tratar con los datos obtenidos del proceso utilizado para la fabricación de productos o servicio. Debido a que los productos o servicios son siempre producidos a través de las especificaciones del cliente, el control eficaz del proceso y fabricación dará como resultado un rendimiento coherente y estandarizado que siempre cumplirá con los requisitos. Significa menos pérdidas, más eficacia y, probablemente, mayores beneficios. JAMES, P. (1997, p.30). Gestión de la calidad total.

Calidad de producto

FEIGENBAUN Armand V. Control Total de la Calidad, la calidad del producto y servicio puede definirse como: la resultante total de las características del producto y servicio de mercadotecnia. Ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio satisfará las esperanzas del cliente.

El propósito de la mayoría de las medidas de calidad es el determinar y evaluar el grado o nivel al que el producto o servicio enfoca su resultante final.

POZO José, 1983, en la calidad de producto se refiere a que “Es investigar, desarrollar, diseñar, producir y vender productos y servicios que sean lo más económicos, lo más útiles y que cumplan con los requerimientos del consumidor y que provean de buenos servicios.”

Pero BERRY Thomas H. Calidad Total. Opina, la calidad se relaciona con la percepción del cliente. Los clientes comparan el desempeño real del producto o la excelencia del servicio total con su propio conjunto de expectativas y se forma un juicio que rara vez es neutro.

El producto o servicio recibe la aprobación o el rechazo. Por consiguiente la definición básica de calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Políticas de calidad

La Política de Calidad de la Organización, donde la misma, a través de su Dirección, expone sus intenciones respecto a la Calidad. (Definición ISO 9000:2000; “Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección”). En este punto se determina, por ejemplo, si la Organización se ha decantado por la implantación de un Sistema ISO, por el modelo EFQM, o bien por el modelo ONG con calidad. Además declara su intención de cara a que todos los miembros de la Organización comprendan el compromiso de la Dirección con la Calidad. Declaración que establece el compromiso de lograr la satisfacción de clientes y una buena relación con proveedores, a través del mejoramiento continuo de precios, calidad, servicio, comunicación e innovación tecnológica. BEMJAMIN, E. FINCOWSKY, F. (2009, p. 262)

La dirección se desarrollará y documentará la política de calidad refiriéndose a:

- Servicio a prestar
- Imagen de la empresa relacionada con la calidad
- Objetivo de la calidad en el servicio.
- Forma de lograr los objetivos.
- Implicación del personal. **SENLLE, A. VILAR, J.** (2000, pp. 86, 87).

La política de calidad comprende aquellas decisiones fundamentales de la empresa relativas:

- Objetivos de calidad a alcanzar.
- Los instrumentos o medios para conseguir los objetivos fijados.
- Los principios a observar en la aplicación de los instrumentos elegidos. **SENLLE, A. STOLL, G.** (2000, p.147). Enciclopedia de la calidad total

Objetivos de calidad

Los objetivos de la Calidad, o ambiciones que, respecto a este tema, tiene la Organización. (Definición ISO 9000:2000; “Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad”).

- Satisfacer al cliente
- Cuidar el medio ambiente
- Eficacia del servicio

Para lo cual se establecerán medios, métodos, controles análisis de costes, análisis de requisitos y resultados del servicio. Esto debe llevarse a cabo mediante el compromiso de todas las personas que componen la empresa, y requerirá sensibilización, motivación, preparación técnica y humana, y entrenamiento. SENLLE, A. VILAR, J. (2000, p. 87).

Explicación de los propósitos específicos que la organización establece para lograr: La satisfacción de sus clientes cumpliendo sus expectativas.

- Rentabilidad.
- La mejora de procesos.
- Liderazgo en el mercado.
- El trabajo en equipo para crear valor.
- El desarrollo del capital humano. **BEMJAMIN, E. FINCOWSKY, F.** (2009, p. 262).

Responsabilidad de calidad

Como todas las políticas empresariales (y con mas razón en este caso), fijar la política de la calidad es tarea específica de la mas alta dirección, al mismo tiempo que diseñar y echar a andar la organización precisa, para el logro de los objetivos planteados.

Esto significa que aunque se delegue la coordinación y ejecución directa de las acciones necesarias en un responsable y exista un comité de la calidad con funciones de apoyo, la

responsabilidad última de obtenerla recae en la Dirección, que manifestara clara y explícitamente su compromiso con el proceso y sus fines, proporcionando medios humanos, técnicos y económicos para alcanzarlos. SENLLE, A. STOLL, G. (2000, p.66).Enciclopedia de excelencia y calidad total.

Técnicas de control

Son las herramientas de las que se auxilia el administrador par llevar a cabo el proceso de control.

Técnica: Conjunto de procedimientos propios de un arte, ciencia u oficio. Habilidad con que se utilizan esos procedimientos. Método habilidad, táctica, tomando en cuenta la definición de la palabra técnica, se puede definir a las técnicas del control como todos los procedimientos o métodos usados un una organización para controlar o supervisar un proceso automatizado o actividad humana. Existen diferentes técnicas de planeación-control que usa un ejecutivo.

Por ejemplo, las normas administrativas que son un tipo de planeación importante, también se usa para propósitos de control. En forma similar los presupuestos son planes, y su uso, adecuadamente llamado formulación de presupuestos, es esencialmente una función de control, así como los estudios de evaluación de personal están realizados de acuerdo con el proceso de control.

Factores de control

Existen cuatro factores que deben ser considerados al aplicar el proceso de control: Cantidad, Tiempo, Costo y Calidad.

Los tres primeros son de carácter cuantitativo y el último es eminentemente cualitativo. El factor cantidad se aplica a actividades en la que el volumen es importante. A través del factor tiempo se controlan las fechas programadas. El costo es utilizado como un indicador de la eficiencia administrativa, ya que por medio de él se determinan las erogaciones de ciertas actividades. La calidad se refiere a las especificaciones que deben reunir un cierto producto o ciertas funciones de la empresa.

Satisfacción del cliente

Para CHRISTOPHER K. Ahoy, administración de operaciones con enfoque en el cliente; para muchas compañías, la satisfacción del cliente es la cuestión más importante que afecta la supervivencia organizacional. A pesar de esto, la mayoría de empresas no tienen idea de los que realmente piensan sus clientes. Las organizaciones que no están preparadas para estar a la altura de los desafíos de mañana operan un estado de tranquilidad ingenua creyendo que si sus clientes tuvieran una satisfacción menor a 100% lo sabrían. Pero esto no es así. Dado que los clientes migran a las áreas en las que se encuentran más confortables, no necesitan confrontar este asunto.

Modelo de satisfacción del cliente (Modelo kano)

Tres categorías de calidad que afectan la satisfacción del cliente son los “insatisfactores”, “satisfactores” y “deleitadores”. El gurú japonés de la calidad el profesor Noriaki Kano desarrolló estas tres categorías en 1984. Inicialmente introdujo un modelo de calidad de dos factores conocido como “Curva Kano”

Para ZEITHAML Valarie A, y BITNER Mary Jo, Un Enfoque de Integración del Cliente a la Empresa “Todo el mundo sabe que es la satisfacción, hasta que se le pide que la defina entonces parece que nadie” esta cita de OLIVER Richard L. – reconocido experto, escritor e investigador sobre el tema de la satisfacción del cliente por largos años- expresa el reto que implica la definición de este concepto, uno de los principios básicos sobre el cliente. Con base en definiciones previas, Oliver ofrece su propia definición formal. Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente.

Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio, o de que un producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. En términos un poco menos técnicos, nosotros interpretamos esta definición para referirnos a que satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió

a sus necesidades y a las expectativas el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio. La satisfacción del cliente es influida es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes, lo mismo que sus atribuciones y sus percepciones de calidad.

Competitividad (internet)

Para FERNÁNDEZ-RÍOS Manuel, SANCHEZ GARCIA José; Eficacia organizacional la competitividad es uno de los conceptos que estén en permanente de bate y que a relegado a un segundo plano el concepto de eficacia, fruto más de las características que el entorno presenta (avances tecnológicos, limitaciones de mercado, internacionalización, facilidad de entrada de nuevos productos) que del concepto en sí. A diferencia de los concepto de eficiencia, productividad o rentabilidad, el concepto de competitividad marca claras diferencias con respecto al concepto de eficacia debido a que implica un grado de relatividad y comparación.

En palabras de Viedma (1992) la competitividad es la capacidad de una empresa u organización de cualquier tipo para desarrollar mantener sistemáticamente unas ventajas comparativas que le permiten disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socioeconómico en que actúa.

Contabilidad Gerencial

Para Carlos CUEVAS VILLEGAS Fernando la principal tarea de la contabilidad gerencial es proporcionar información a la gerencia para la planeación y el control, básicamente aquella que tiene las siguientes funciones:

a) Estimación de Costos

Dentro de la contabilidad gerencial, el énfasis en la estimación de costos se hace con propósitos de planeación y control, más que para informes financieros.

b) Planeación

La planeación puede involucrar decisiones como: agregar un nuevo producto o servicio, construir nuevas instalaciones, entre otras. La contabilidad gerencial proporciona informes para tomar tales decisiones.

c) Control de Costos

Es esencial que los costos sean monitoreados en forma efectiva, de tal manera que puedan determinarse si permanecen en niveles razonables para las actividades realizadas.

d) Medición de la Actuación

La información de la contabilidad gerencial se utiliza para evaluar el desempeño gerencial; ya que se emplea para responder preguntas como: ¿Se obtuvo un adecuado retorno sobre los activos?

e) Motivación Gerencial

Un aspecto importante del control gerencial está relacionado con la congruencia de metas. Los estándares, los presupuestos y la medida de actuación deberán acompañarse con adecuados desarrollos motivacionales.

f) Creación de Costos

Deberán desarrollarse sistemas contables consistentes con las necesidades gerenciales de planeación, control e información.

La National Association of Accountants (Asociación Nacional de Contadores de los Estados Unidos) en 1982, definió la contabilidad gerencial como “el proceso de identificación, medición, análisis, preparación, interpretación y comunicación de la información de financiera usada por la gerencia para planear, evaluar y controlar la organización y usar de manera apropiada sus recursos”.

Estados de resultados

Para OROSCO José, contabilidad general; los balances de situación y de resultados adquieren las denominaciones de estados financieros, en virtud del ordenamiento y agrupación de las cuentas para los fines de análisis e interpretación de la situación y de los rendimientos operacionales obtenidos periódicamente.

La elaboración y presentación de los balances de situación y de resultados se sustentan en los principios de contabilidad generalmente aceptados relacionados con la presentación de estados financieros, así como en las obligaciones legales establecidas en el Art. 20 de la ley de compañías y en el Art. 81 literal a del reglamento de la ley de impuestos a la renta.

Contabilidad General, El estado de resultados según SANCHÉZ ZAPATA Pedro, es el informe contable que presenta en forma ordenada las cuentas de Rentas, Costos y Gastos preparados a fin de medir los resultados y la situación económica de la empresa durante un periodo determinado, también puede ser denominado:

- Estado de gastos y rendimientos
- Estado de pérdidas y ganancias
- Estado de operaciones
- Estados de situación económica.

Sin embargo, BALLESTEROS Nicolás, y GRANADOS Martin; Fundamentos de Contabilidad. El estado de resultados o de pérdidas y ganancias nos muestra los ingresos y egresos efectuados por una entidad económica durante un periodo determinado de tiempo, valuados y presentados de acuerdo a los principios de contabilidad, así como la diferencia resultante, ya sea utilidad o pérdida.

Análisis financiero

Para ORIOL Amat, 2000; análisis económico financiero; el análisis de los estados financieros, también conocido como análisis económico financiero, análisis de balances

o análisis contable , es conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas

Análisis Financiero, Principios y Métodos; VISCIONE Jerry A. el análisis financiero se puede definir como un conjunto de principios y procedimientos que permiten que la información de la contabilidad, de economía y de otras operaciones comerciales sea más útil para `propósitos de toma de decisiones.

Áreas de Interés del Análisis Financiero

De igual manera para RUBIO DOMÍNGUEZ Pedro, manual de análisis financiero; El análisis de los estados financieros debe examinar aspectos importantes de la situación de financiera de la empresa. Así como el resultado de sus operaciones, para organizar de algún modo este análisis, podemos citar cinco áreas de interés del análisis:

- La estructura patrimonial de la empresa
- El fondo de maniobra y la liquides a corto plazo
- El flujo de fondos
- El resultado económico de las operaciones
- Rendimiento y rentabilidad.

Rentabilidad

Para FAGA Alberto (internet), 2006 ¿cómo conocer y manejar sus costos para tomar decisiones rentables?; la rentabilidad provee los fondos y la tranquilidad de espíritu para permanecer en el negocio aun cuando las condiciones externas sean difíciles, cuando llegue la época de Vacas Flacas.

Para PALACIOS Hernán, Manual de Contabilidad, la rentabilidad es un parámetro de referencia en qué medida (valor o porcentaje) la utilidad del periodo tiene relación con el nivel de ventas, con la inversión total con el capital o patrimonio, con el efectivo, etc. Y apreciar el mérito del negocio desde este punto de visa

Esta razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio.

$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

Si bien la rentabilidad neta del activo se puede obtener dividiendo la utilidad neta para el activo total, la variación presentada en su fórmula, conocida como “**Sistema Dupont**”¹, permite relacionar la rentabilidad de ventas y la rotación del activo total, con lo que se puede identificar las áreas responsables del desempeño de la rentabilidad del activo.

En algunos casos este indicador puede ser negativo debido a que para obtener las utilidades netas, las utilidades del ejercicio se ven afectadas por la conciliación tributaria, en la cuál, si existe un monto muy alto de gastos no deducibles, el impuesto a la renta tendrá un valor elevado, el mismo que, al sumarse con la participación de trabajadores puede ser incluso superior a la utilidad del ejercicio.

Utilidad Operacional

La utilidad de operaciones es diferente de la utilidad neta o líquida, puesto que la utilidad operacional no toma en cuenta todos los conceptos de un estado de resultados. La utilidad operacional se refiere única y exclusivamente a los ingresos y gastos operacionales, dejando de lado los gastos e ingresos no operacionales.

La utilidad operacional es el resultado de tomar los ingresos operacionales y restarle los costos y gastos operacionales. Recordemos que los ingresos, costos y gastos operacionales, son aquellos relacionados directamente con el objeto social de la empresa, con su actividad principal.

La utilidad operacional, por no incluir todos los ingresos y erogaciones de la empresa, es por lo general menor a la utilidad neta, aunque puede suceder que la empresa presente una pérdida no operacional y en consecuencia la utilidad neta sea inferior a la

utilidad operacional, puesto que la utilidad operacional se ve disminuida por la pérdida no operacional.

Para determinar la utilidad operacional, en términos generales debemos seguir el siguiente esquema:

Ventas (ingresos operacionales)

(-) Devoluciones en ventas

(-) Costo de venta

(-) Gastos operacionales

= Utilidad operacional

Si queremos llegar hasta la utilidad neta, continuamos sumando ingresos no operacionales y restando costos y gastos no operacionales, lo mismo que los impuestos correspondientes y participación de los trabajadores. <http://www.gerencie.com/utilidad-operacional.html>

De igual manera para gerencie.com la utilidad operacional está influenciada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas.

Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar.

Una compañía podría desarrollar su actividad social sin incurrir en gastos financieros, por ejemplo, cuando no incluye deuda en su financiamiento, o cuando la deuda incluida no implica costo financiero por provenir de socios, proveedores o gastos acumulados.

$$\textit{Margen operacional} = \frac{\textit{Utilidad Operacional}}{\textit{Ventas}}$$

El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

Debido a que la utilidad operacional es resultado de los ingresos operacionales menos el costo de ventas y los gastos de administración y ventas, este índice puede tomar valores negativos, ya que no se toman en cuenta los ingresos no operacionales que pueden ser la principal fuente de ingresos que determine que las empresas tengan utilidades, como en el caso de las empresas holding por ejemplo.

Determinación de la rentabilidad

Se refiere a la relación entre el beneficio obtenido en un periodo y el capital invertido en la actividad económica que ha dado lugar a tal beneficio, el cual por lo general se lo expresa en porcentajes. CUATRECASAS L (200,p. 47).

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Beneficio periodo}}{\text{Capital invertido}}$$

Cumplimiento

El grado en que el diseño y las características de la operación se acercan a la norma deseada. Sobre este punto se han desarrollado muchas fórmulas de control: Sello Norven de calidad, normas ISO 9.000, ISO 14.000, etc.

Durabilidad

Es la medida de la vida operativa del producto. Por ejemplo, la empresa Volvo garantiza que los vehículos que ellos fabrican tienen el promedio de vida útil más alto y por eso su alto precio.

Ratios de rentabilidad

La rentabilidad financiera también puede explicarse a partir de varios ratios. Por ejemplo, se puede descomponer la rentabilidad financiera en tres ratios, si multiplicamos y dividimos por las ventas y por el activo: Beneficio neto Ventas Activo

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{capitales propios}}$$

En esta descomposición, el primer ratio es de margen, el segundo de rotación y el tercero de apalancamiento. Amat Oriol (2000,p. 151).

Apalancamiento

Es consecuencia de la estrategia financiera de la empresa, recoge el riesgo financiero y se expresa como producto de un indicador de endeudamiento y de un indicador del coste del endeudamiento.

2.5. Hipótesis

La aplicación de un sistema de control de calidad mejorará la rentabilidad de la Funeraria Altamirano de la ciudad de Ambato.

2.6. Señalamiento de Variables

Variable Independiente

La calidad del producto

Indicador

Estado de resultados

Variable Dependiente

La rentabilidad

Indicador

Control de calidad

Unidades de observación

Propietario, obreros y clientes.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

La investigación del problema está enfocada con una fundamentación epistemológica, el conocimiento de la realidad se da por una estrecha relación entre el objeto cognoscente y el objeto de conocimiento; es cuali-cuantitativo porque reúne las siguientes características:

- Es naturalista porque se desenvuelve en un medio natural.
- Es Participativo porque todos los involucrados están dispuestos a colaborar para encontrar la solución al problema.
- Es etnográfico por que el problema está perfectamente delimitado, tanto en lugar como en las personas involucradas.
- Es humanista porque están participando seres humanos en el problema.
- Es interno porque se puede ver el problema desde adentro de la empresa.
- Es interpretativo porque se puede entender lo que está sucediendo en relación con el problema.

- Es normativo porque se dará la siguiente solución implementación de un sistema de control de calidad.
- El impacto externo del problema será un buen producto de calidad, a buen precio.
- Internamente la empresa se verá beneficiada por un mejor ambiente de trabajo y mayores ingresos económicos, lo que permitirá alcanzar los objetivos planteados.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación bibliográfica o documental

Porque se ha tomado información de libros, tesis de grado, Internet y revistas disponibles que se ha conseguido en las bibliotecas y en la página web, relacionado con el tema de la investigación.

3.2.2 Investigación experimental

Porque es la que ha permitido manipular la variable independiente calidad del producto y observar el efecto en la variable dependiente rentabilidad, observando así la relación causa-efecto.

3.2.3 Investigación de campo

Porque el investigador ha podido ir a observar el problema en el lugar de los hechos y de la misma manera se aplicará métodos y técnicas para recolectar la información requerida.

3.3- Nivel o tipo de investigación

En la investigación del problema se ha utilizado los siguientes tipos de investigación:

3.3.1 Investigación exploratoria

Se llegó a nivel exploratorio, ya que se exploró la realidad de la empresa para llegar a plantear el problema central que es “la calidad del producto y su incidencia en la rentabilidad de la empresa FUNERARIA ALTAMIRANO”

3.3.2 Investigación descriptiva

Para ver como se ha desarrollado el problema en el interior de la empresa y además se ha delimitado la teoría en tiempo y en espacio, para buscar especificar las propiedades de las personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. Es decir que se describirá la naturaleza del problema, las situaciones que lo generan y como se manifiesta en la empresa.

3.3.3 Investigación correlacional

En la investigación, la relación de variables se presenta, cuando la variable independiente calidad del producto como también la variable dependiente rentabilidad se ve disminuida, lo cual afecta al resultado económico de la empresa.

3.4. Población y Muestra

La población con la que se va a trabajar son 40 clientes de la Funeraria Altamirano de la ciudad de Ambato dedicados a la compra y venta de cofres mortuorios; como también al gerente, al contador y bodeguero, los mismos que serán investigados para recabar la información sobre el efecto del cambio de las variables del problema a investigarse

3.5. Operacionalización de Variables

Matriz de Operacionalización de variables

Hipótesis: La aplicación de un sistema de control de calidad del producto incidirá en la rentabilidad de la Funeraria Altamirano.

Variable Independiente: calidad del producto

Tabla N° 1 Operacionalización Variable Independiente

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS/ INSTRUMENTOS
La definición básica de calidad del producto es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.	Satisfacción de Necesidades	Personales	¿Funeraria Altamirano satisface sus necesidades?	Cuestionario dirigido a los clientes de la Funeraria Altamirano
		Colectivas		
	Expectativas	Precios	¿Se siente conforme con los precios del producto?	
		Acabado	¿Se siente conforme con el acabado del producto?	
		Atención	¿Le satisface la atención que le brinda la Funeraria Altamirano?	
Calidad	¿La calidad del producto llena sus expectativas al momento de comprarlo? ¿La empresa cuenta con un sistema de control de calidad para el producto?			

		Interno	¿El cliente interno realiza en orden las tareas de producción?	Cuestionarios dirigido al gerente y contadora de la Funeraria Altamirano
	Cientes	Minoristas	¿El cliente minorista maneja una cantidad fija de compras? ¿Funeraria Altamirano entrega a tiempo el producto solicitado?	Cuestionarios dirigido a los clientes de la Funeraria Altamirano Encuesta y cuestionarios dirigido al gerente y contadora de la Funeraria Altamirano
		Mayoristas	¿El cliente mayorista satisface las expectativas de ventas de la empresa? ¿Funeraria Altamirano cubre sus pedidos de compras?	Cuestionarios dirigido a los clientes de la Funeraria Altamirano

Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

Variable Dependiente: La Rentabilidad

Tabla N° 2 Operacionalización Variable dependiente

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIZACIÓN	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS/ INSTRUMENTOS
<p>Rentabilidad es un parámetro de referencia, en qué medida (valor o porcentaje) la utilidad del periodo tiene relación con el nivel de ventas, con la inversión total con el capital o patrimonio, con el efectivo, etc. Y apreciar el mérito del negocio desde este punto de vista</p>	<p>Utilidad del periodo</p> <p>Nivel de Ventas</p>	<p>Ingresos</p> <p>Gastos</p> <p>Utilidad</p> <p>Perdida</p> <p>Ventas a crédito</p> <p>Ventas de contado</p>	<p>¿Se encuentra satisfecho con los ingresos de la empresa?</p> <p>¿Está de acuerdo con los gastos que realiza la empresa?</p> <p>¿La utilidad o rentabilidad de la empresa llena sus expectativas?</p> <p>¿Sus operaciones comerciales le generan pérdida al término del ciclo contable?</p> <p>¿Las ventas a crédito llenan las expectativas de la empresa?</p> <p>¿Se siente conforme con el nivel de ventas a contado?</p>	<p>Cuestionario dirigida el gerente y a la contadora de la Funeraria de Altamirano.</p>

3.6. Plan de recolección de Información

Tabla N° 3: Plan de Recolección de la Información

PREGUNTAS	EXPLICACION
¿Para qué?	Para el diseño de un Sistema de Control de Calidad
¿A qué persona o sujeto?	Los clientes internos y externos de la empresa
¿Sobre qué aspectos?	La Calidad del Producto y la Rentabilidad de la Empresa
¿Quién?	El Investigador (Moisés Jordán)
¿Cuándo?	En el año 2012
¿Lugar de recolección de la información?	FUNERARIA ALTAMIRANO
¿Qué técnica de recolección?	Cuestionarios

Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

En la presente investigación se utilizará los siguientes tipos de información:

Información primaria. Porque se obtendrá mediante el contacto directo con el objeto de estudio, es decir con el personal de la empresa para constatar la calidad del producto es decir con la realidad.

Información secundaria. Se recolectó de estudios realizados anteriormente, Se encuentra registrada en documentos y material impreso como: libros, revistas especializadas, informes técnicos, memorias de eventos científicos, tesis de grado, etc.

Las fuentes de información son: bibliotecas, hemerotecas, archivos, centros de documentación e Internet.

3.7. Plan de procesamiento de información

Es el proceso que permite analizar la información con el fin de obtener las repuestas a las preguntas que se formularon en los instrumentos y presentar los resultados. Comprenden:

- **Revisión y codificación de la información.** Luego de aplicar los instrumentos para la recolección de datos, es necesario, proceder a la revisión de la información para detectar errores u omisiones, eliminar respuestas contradictorias y organizar de la forma más clara para facilitar su tabulación. Asignando con un código a las preguntas y a las respuestas, a fin de que se facilite el proceso de tabulación.

- **Categorización y tabulación de la información.** Es la determinación de categorías, grupos o clases en las que pueden ser clasificadas las respuestas. Con un proceso para conocer la frecuencia con que se repiten los datos de la variable en cada categoría para presentarlos en cuadros estadísticos.

- **Análisis de datos.** Una vez que se ha recopilado y tabulado la información, es necesario analizar para presentar los resultados. El análisis comprende dos etapas:
 - ✓ La selección del estadígrafo más apropiado en función de la hipótesis formulada.
 - ✓ La presentación de los datos.
 - ✓ Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

- **Interpretación de resultados.**

Después haber realizado el análisis de los datos y diseñado los cuadros que resumen los resultados, el siguiente paso es interpretarlos, es decir comprender la magnitud de los datos y el significado de los mismos. Para realizar la interpretación se hará lo siguiente se sugiere lo siguiente:

- ✓ Describir los resultados.
- ✓ Analizar la hipótesis en relación con los resultados obtenidos para verificar o rechazarla.
- ✓ Estudiar cada uno de los resultados por separado y relacionarlos con el marco teórico.
- ✓ Elaborar una síntesis de los resultados.
- ✓ Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

Se procede al análisis de las respuestas obtenidas en los cuestionarios de los clientes de la **Funeraria Altamirano** con la finalidad de observar las fortalezas y debilidades en cuanto a la calidad del producto como también se analizarán las respuestas obtenidas del gerente, contador y el bodeguero de la funeraria.

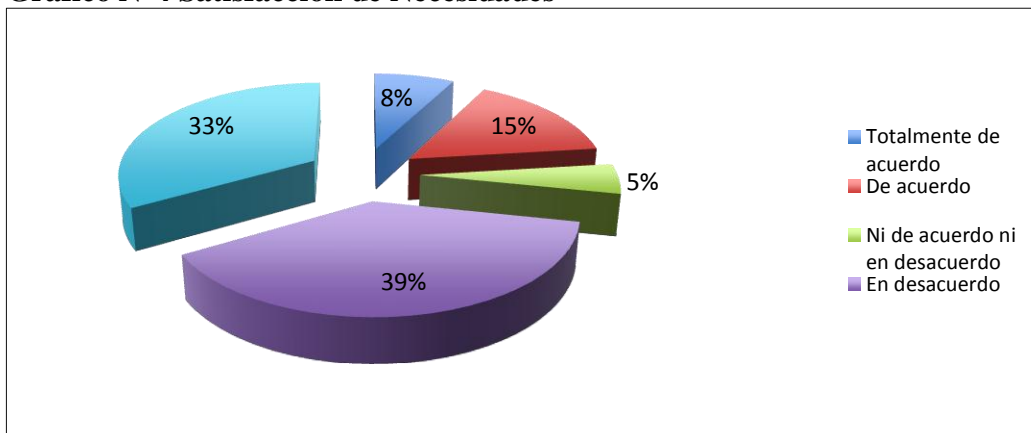
El criterio que se siguió para procesar la información obtenida a través de las encuestas se lo hizo aplicando la escala de Likert y el software SPSS.

1. ¿Funeraria Altamirano satisface sus necesidades?

Tabla N°4 Satisfacción de Necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente de acuerdo	3	7,7	7,7	7,7
De acuerdo	6	15,4	15,4	23,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5,1	5,1	28,2
En desacuerdo	16	38,5	38,5	66,7
Totalmente en desacuerdo	13	33,3	33,3	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N°4 Satisfacción de Necesidades



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente :La Encuesta

El 7,7% de los encuestados opina que sus necesidades se encuentran totalmente satisfechas, el 15,4% de acuerdo, el 5,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 38,5% se encuentran en desacuerdo y el 33,3% se encuentran totalmente en desacuerdo.

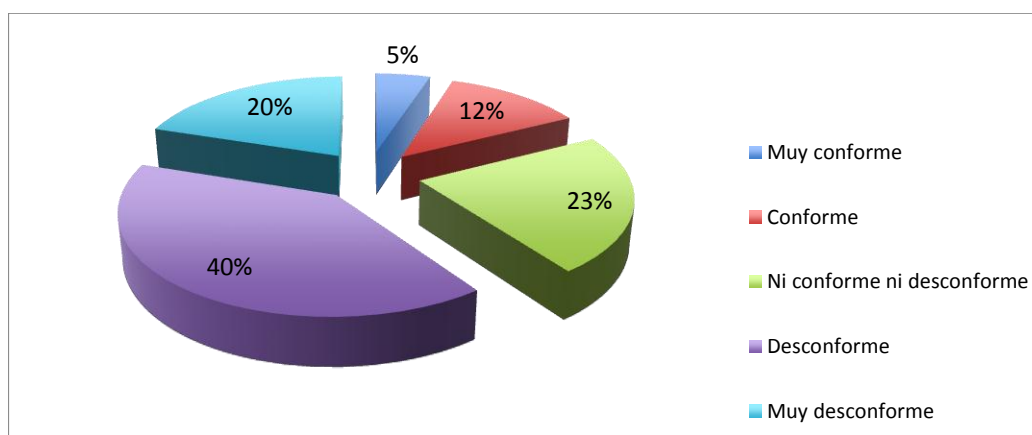
Por tanto se considera que los clientes no se hallan satisfechos en su totalidad, la funeraria no brinda un producto con las características y atributos adecuados que son requeridos por los clientes.

2. ¿Se siente conforme con los precios del producto?

Tabla N°5 Precios del Producto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy conforme	2	5,0	5,0	5,0
Conforme	5	12,5	12,5	17,5
Ni conforme ni desconforme	9	22,5	22,5	40,0
Desconforme	16	40,0	40,0	80,0
Muy desconforme	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 5 Precios del Producto



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 2% de los encuestados opinan estar muy conformes con el precio del producto, el 12,5% se hallan conformes mientras que el 40% y el 20% se hallan desconformes y muy desconformes respectivamente.

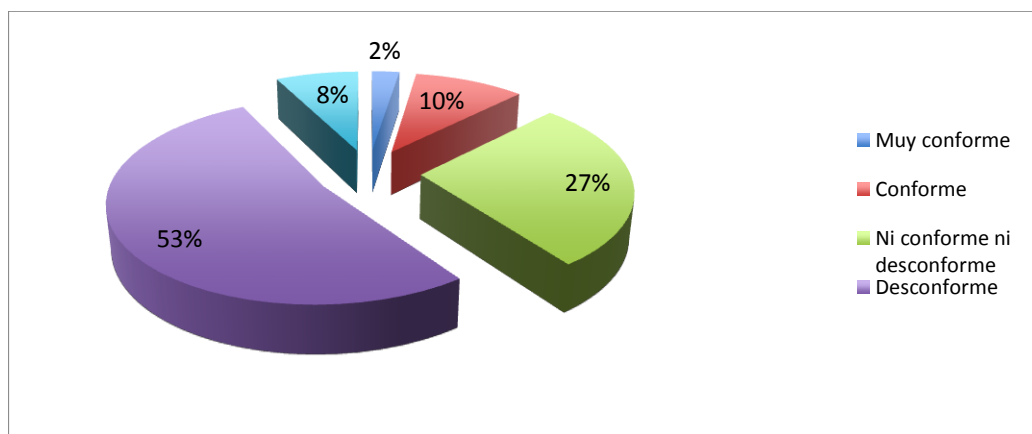
Se considera tener en cuenta que el precio del producto debe ir acorde al tipo y a la calidad del mismo como también con sus características de fabricación, ya que mientras mejor sea el producto terminado mayor podría ser su precio en el mercado.

3. ¿Se siente conforme con el acabado del producto?

Tabla N°6 Acabado del Producto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy conforme	1	2,5	2,5	2,5
Conforme	4	10,0	10,0	12,5
Ni conforme ni desconforme	11	27,5	27,5	40,0
Desconforme	21	52,5	52,5	92,5
Muy desconforme	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 6 Acabado del Producto



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

Del total de clientes encuestados el 2,5% opina sentirse muy conforme con el acabado del producto, el 10% conforme, el 52,5% desconforme y el 7,5% se halla muy desconforme.

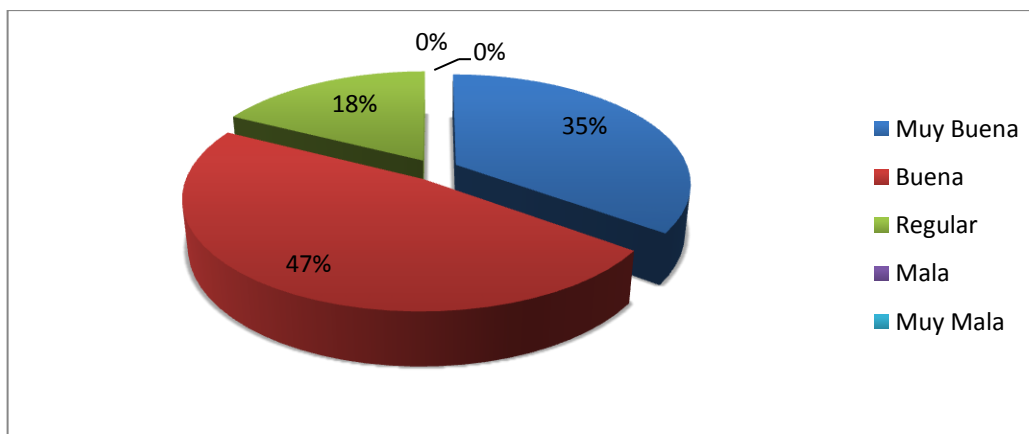
La funeraria no está controlando el producto terminado, se considera que la empresa debe manejar sistemas de control y producción para mejorar el acabado y presentación del producto.

4. ¿La atención que le brinda la Funeraria Altamirano es?

Tabla N°7 Atención de la Funeraria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy Buena	14	35,0	35,0	35,0
Buena	19	47,5	47,5	82,5
Regular	7	17,5	17,5	100,0
Mala		0,0	0,0	100,0
Muy Mala		0,0	0,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N°7 Atención de la Funeraria



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 35% está consciente que la atención que brinda la funeraria es muy buena, el 47% dice que es buena sin embargo el 17,5% manifiesta que la atención es regular al momento de visitar la empresa.

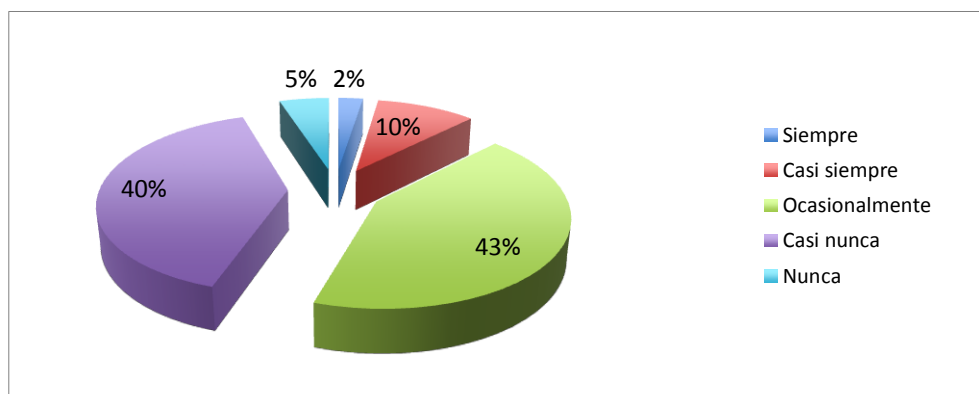
En su mayoría los encuestados manifiestan que la atención de la funeraria se halla en un nivel muy bueno y bueno por lo que para ellos es de suma importancia ya que genera un grato ambiente en cuanto a la relación empresa cliente.

5. ¿La calidad del producto llena sus expectativas al momento de comprarlo?

Tabla N°8 Calidad del Producto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	2,5	2,5	2,5
	Casi siempre	4	10,0	10,0	12,5
	Ocasionalmente	17	42,5	42,5	55,0
	Casi nunca	16	40,0	40,0	95,0
	Nunca	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N°8 Calidad del Producto



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 2,5% de los encuestados dicen que la calidad del producto si llenan sus expectativas, pero el 40% y el 5% opina que la calidad del producto casi nunca y nunca llena sus expectativas.

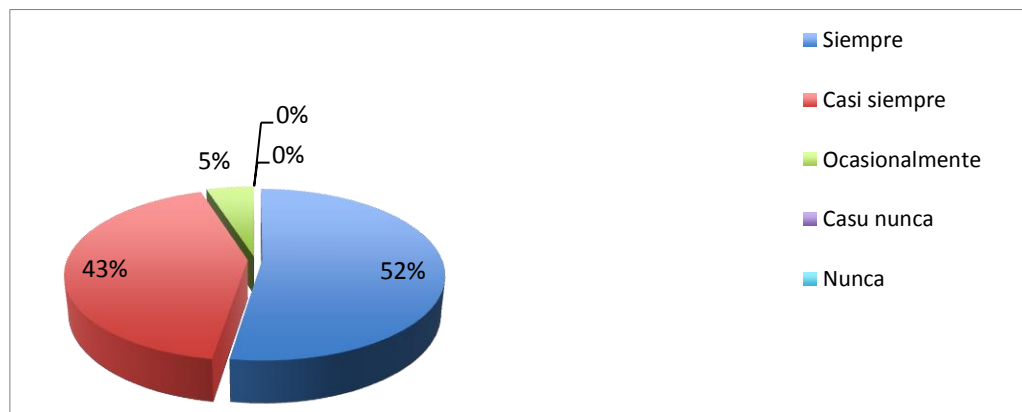
Es preocupante el porcentaje de encuestados que están inconformes en cuanto a la calidad del producto, llevándonos a concluir que la empresa no controla la calidad del producto lo que conllevaría a perder clientes.

6. ¿Funeraria Altamirano entrega a tiempo producto solicitado?

Tabla N°9 Entrega del Producto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	21	52,5	52,5	52,5
Casi siempre	17	42,5	42,5	95,0
Ocasionalmente	2	5,0	5,0	100,0
Casi nunca		0,0	0,0	100,0
Nunca		0,0	0,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 9 Entrega del Producto



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 52,5% de encuestados opina que el producto siempre llega a tiempo como también la cantidad solicitada, mientras que el 5% manifiesta que lo hace de manera ocasionalmente.

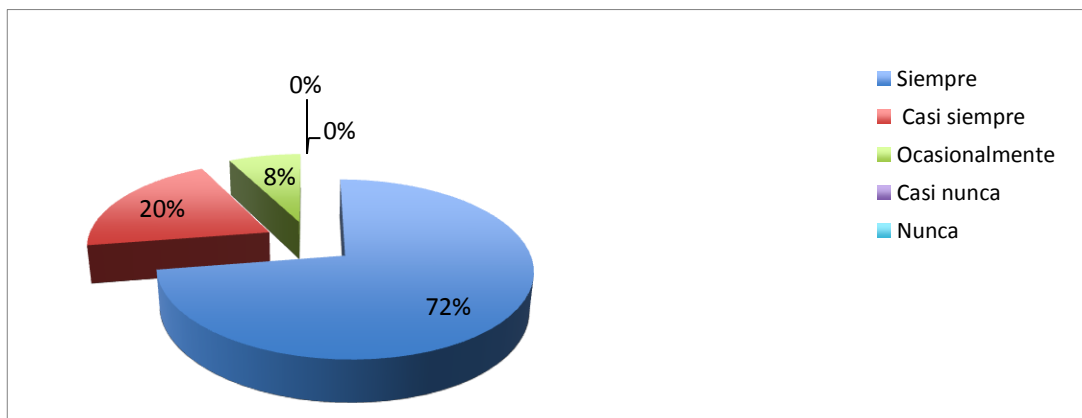
Ante esta respuesta se puede concluir que la empresa maneja stock de productos este resultados nos permite conocer que la empresa siempre entrega a tiempo el producto solicitado. Por lo que la empresa maneja de manera adecuada sus tiempos de distribución.

7. ¿Funeraria Altamirano cubre sus pedidos de compra?

Tabla N°10 Cobertura de Pedidos de Compra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	29	72,5	72,5	72,5
Casi siempre	8	20,0	20,0	92,5
Ocasionalmente	3	7,5	7,5	100,0
Casi nunca		0,0	0,0	100,0
Nunca		0,0	0,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Gráfico N° 10 Cobertura de Pedidos de Compra



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 72,5% de los encuestados opina que sus pedidos de compra siempre son cubiertos y a tiempo, mientras que 7,5% manifiesta que la Funeraria Altamirano cubre sus pedidos de compra ocasionalmente.

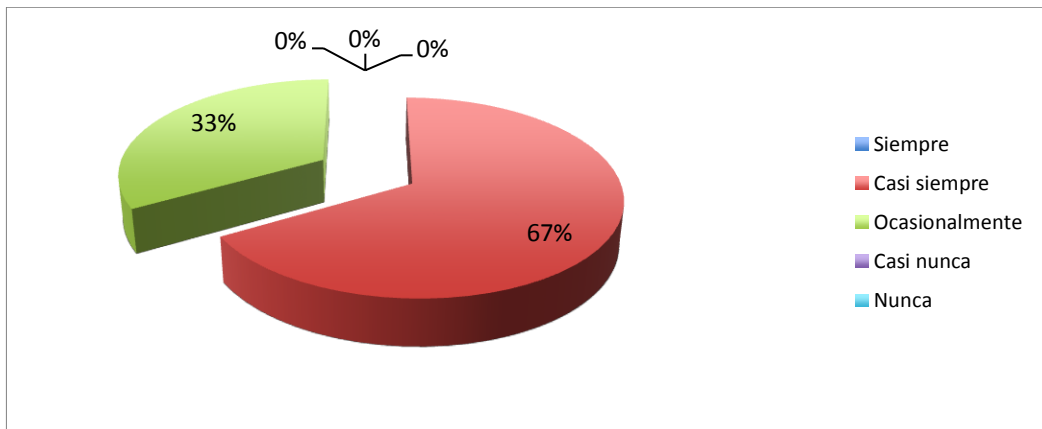
La mayoría de los clientes encuestados manifiestan que sus pedidos de compra siempre son cubiertos en la cantidad y modelo solicitado. Pero no se debe descartar el porcentaje de encuestados que se debe cubrir para tener un nivel máximo de cobertura.

1. ¿Su cliente interno realiza en orden las tareas de producción?

Tabla N° 11 Cumplimiento de Funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre		0,0	0,0	0,0
Casi siempre	2	66,7	66,7	66,7
Ocasionalmente	1	33,3	33,3	100,0
Casi nunca		0,0	0,0	100,0
Nunca		0,0	0,0	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Gráfico N°11 Cumplimiento de Funciones



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 66,7% de los encuestados opina que los empleados siempre cumplen con sus funciones, mientras que el 33,3% manifiesta que lo hacen casi siempre.

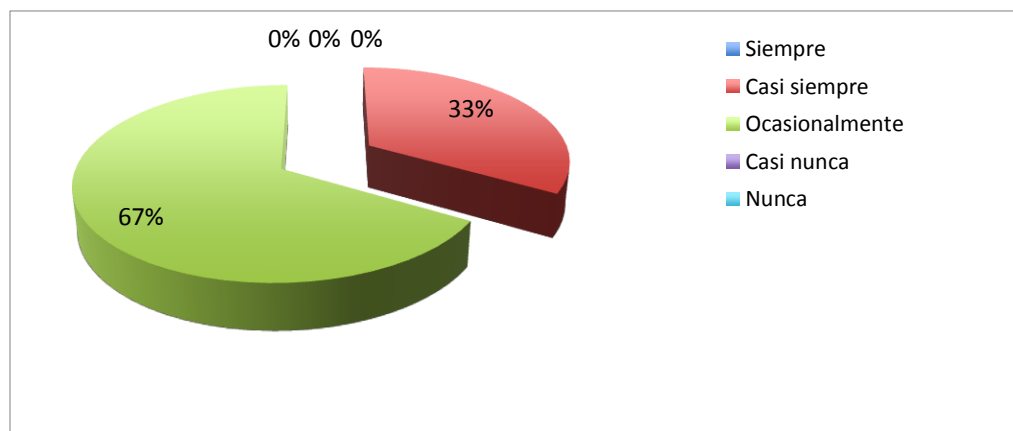
Este resultado nos permite conocer que los trabajadores de la funeraria no siempre cumplen en orden las actividades y sus funciones que son encomendadas por parte la gerencia.

2. ¿El cliente minorista maneja una cantidad fija de compras?

Tabla N°12 Nivel de Compras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre		0,0	0,0	0,0
Casi siempre	1	33,3	33,3	33,3
Ocasionalmente	2	66,7	66,7	100,0
Casi nunca		0,0	0,0	100,0
Nunca		0,0	0,0	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Gráfico N°12 Nivel de Compras



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 33,3 % de los encuestados opinan que casi siempre los clientes minoristas manejan cantidades fijas de compras, mientras que el 66,7% manifiesta que lo hacen ocasionalmente.

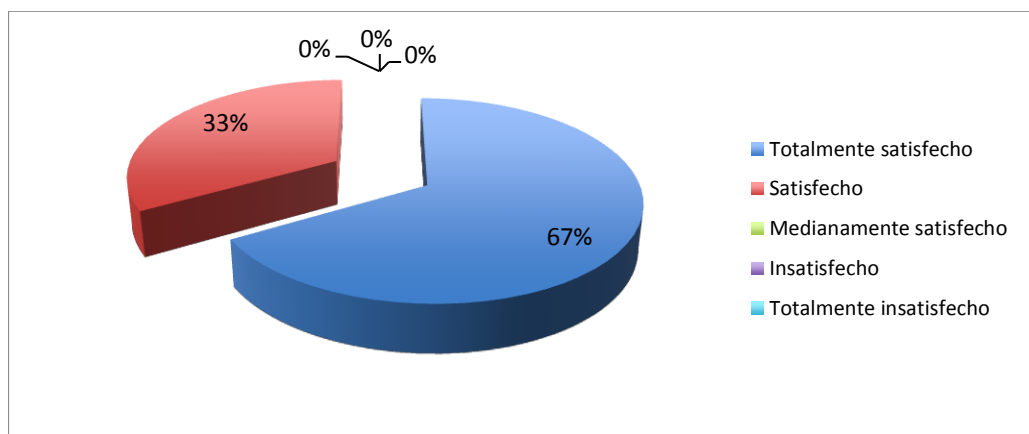
El resultado de la encuesta realizada nos permite conocer que los clientes minoristas no manejan una cantidad fija de compras, esto se da por su ubicación ya que ellos manejan bajos niveles de venta.

3. ¿El cliente mayorista satisface las expectativas de ventas?

Tabla N° 13 Expectativas de Ventas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente satisfecho	2	66,7	66,7	66,7
Satisfecho	1	33,3	33,3	100,0
Medianamente satisfecho		0,0	0,0	100,0
Insatisfecho		0,0	0,0	100,0
Totalmente insatisfecho		0,0	0,0	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Gráfico N° 13 Expectativas de Ventas



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 66,7% de los encuestados opina que se hallan completamente satisfechos con el nivel de ventas a sus clientes mayoristas, mientras que el 33,3% manifiesta que están medianamente satisfechos.

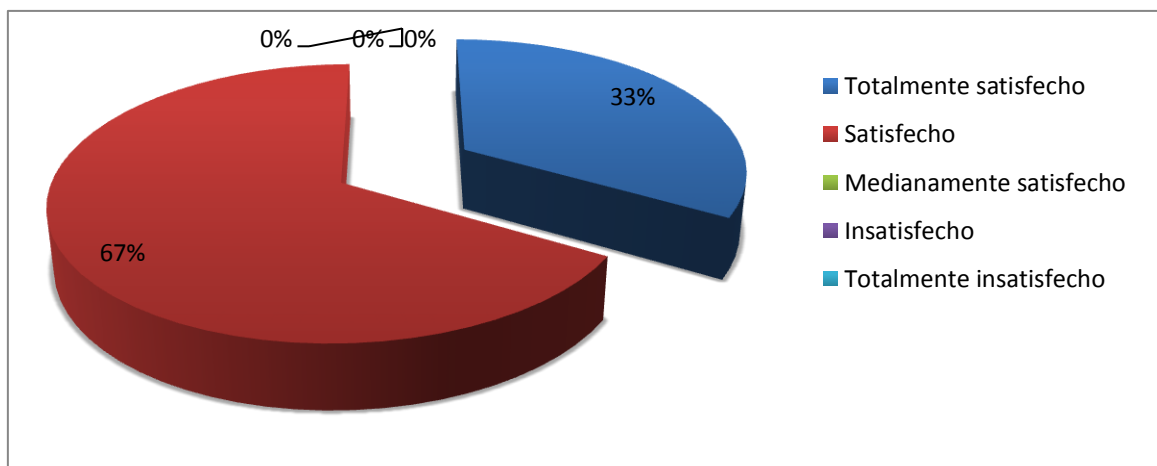
Este resultado nos permite conocer que las expectativas de ventas son cubiertas por parte de los clientes mayoristas ya que ellos adquieren grandes cantidades de producto, por lo que la funeraria debe hacer énfasis en brindar un buen producto.

4. ¿Se encuentra satisfecho con los ingresos de la empresa?

Tabla N°14 Ingresos de la Empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Totalmente satisfecho	1	33,3	33,3	33,3
Satisfecho	2	66,7	66,7	100,0
Medianamente satisfecho		0,0	0,0	100,0
Insatisfecho		0,0	0,0	100,0
Totalmente insatisfecho		0,0	0,0	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Gráfico N° 14 Ingresos de la Empresa



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

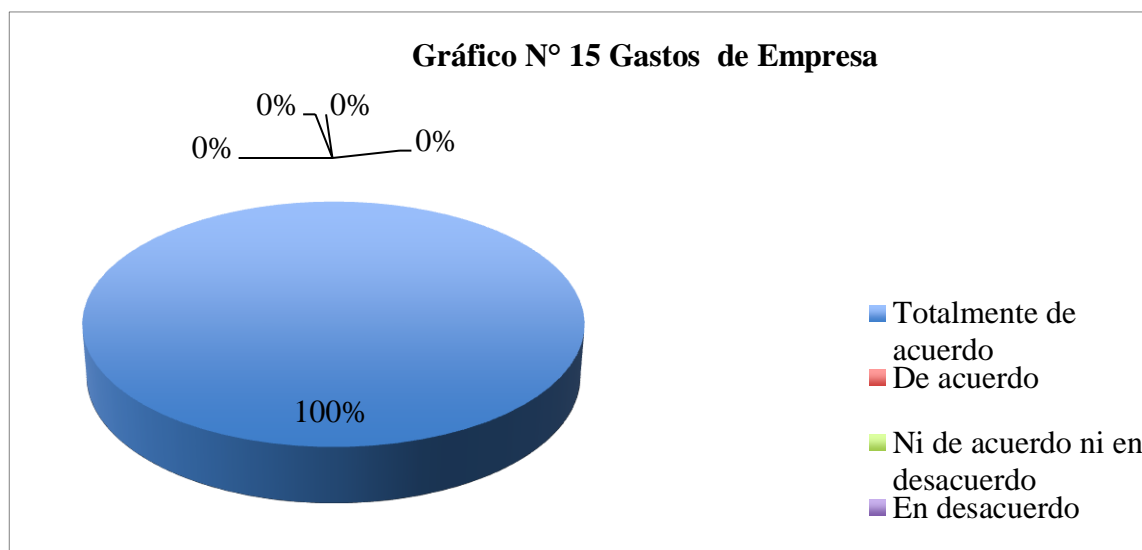
El 33,3% y 66,7% de los encuestados manifiestan estar totalmente satisfecho y satisfechos respectivamente.

El personal encuestado manifiesta que los ingresos de la funeraria los mantiene satisfechos, sin embargo opinan que en comparación a los periodos anteriores estos han disminuido notablemente.

5. ¿Está de acuerdo con los gastos que realiza la empresa?

Tabla N° 15 Gastos de la Empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	3	100,0	100,0	100,0
	De acuerdo		0,0	0,0	100,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0,0	0,0	100,0
	En desacuerdo		0,0	0,0	100,0
	Totalmente en desacuerdo		0,0	0,0	100,0
	Total		3	100,0	100,0



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 100% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con la inversión que se realiza para fabricar el producto.

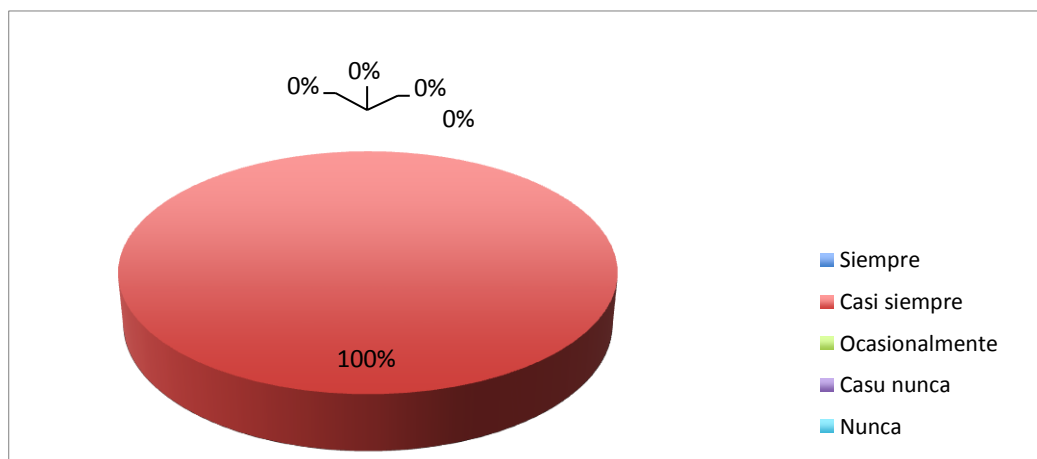
Este resultado nos permite conocer que los gastos son justificados como resultado de las actividades y servicios básicos que se utiliza dentro de la producción.

6. ¿La utilidad o rentabilidad de la empresa llena sus expectativas?

Tabla N°16 Rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre		0,0	0,0	0,0
Casi siempre	3	100,0	100,0	100,0
Ocasionalmente		0,0	0,0	100,0
Casi nunca		0,0	0,0	100,0
Nunca		0,0	0,0	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Gráfico N° 16 Rentabilidad



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 100% de los encuestados opina que la rentabilidad de la empresa llena sus expectativas

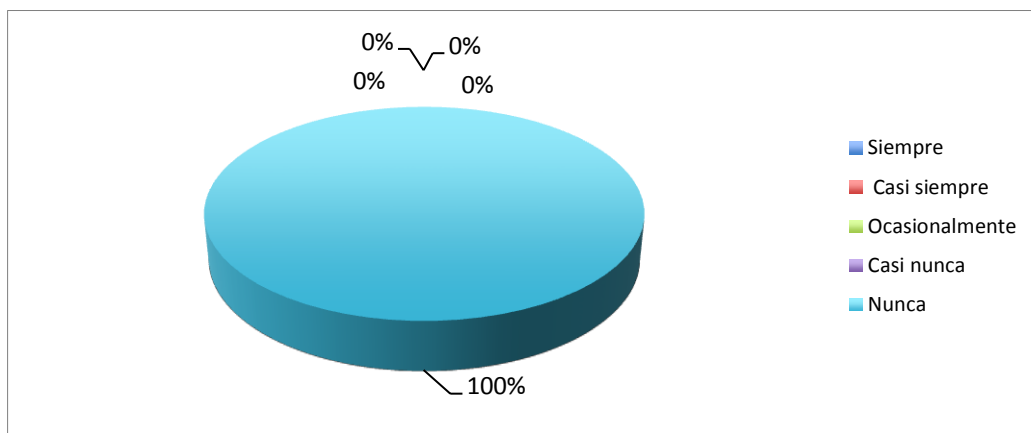
En la actualidad la rentabilidad de la empresa mantiene satisfecho a su personal administrativo, sin embargo manifiestan que en comparación de periodos anteriores la rentabilidad ha venido afrontando una disminución significativa para la empresa.

7. ¿Las operaciones comerciales de la empresa le generan pérdida al término del ciclo contable?

Tabla N° 17 Resultado del Ciclo Contable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre		0,0	0,0	0,0
Casi siempre		0,0	0,0	0,0
Ocasionalmente		0,0	0,0	0,0
Casi nunca	3	100,0	100,0	100,0
Nunca		0,0	0,0	0,0
Total	3	100,0	100,0	

Gráfico N° 17 Resultado del Ciclo Contable



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 100% de los encuestados manifiesta que el ciclo contable casi nunca genera pérdida económica.

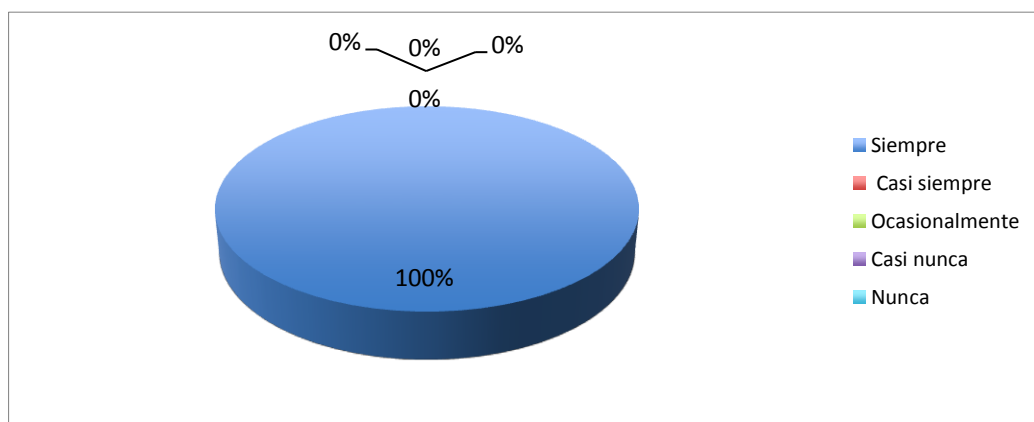
El personal encuestado manifestó que sus ciclos contables no generan pérdida ya que la empresa maneja un capital propio para sus operaciones comerciales y de producción.

8. ¿Las ventas a crédito llenan las expectativas de la empresa?

Tabla N° 18 Ventas a Crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	3	100,0	100,0	100,0
Casi siempre		0,0	0,0	100,0
Ocasionalmente		0,0	0,0	100,0
Casi nunca		0,0	0,0	100,0
Nunca		0,0	0,0	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Gráfico N° 18 Ventas a Crédito



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 100% de los encuestados manifiesta que las ventas a crédito si llenan sus expectativas.

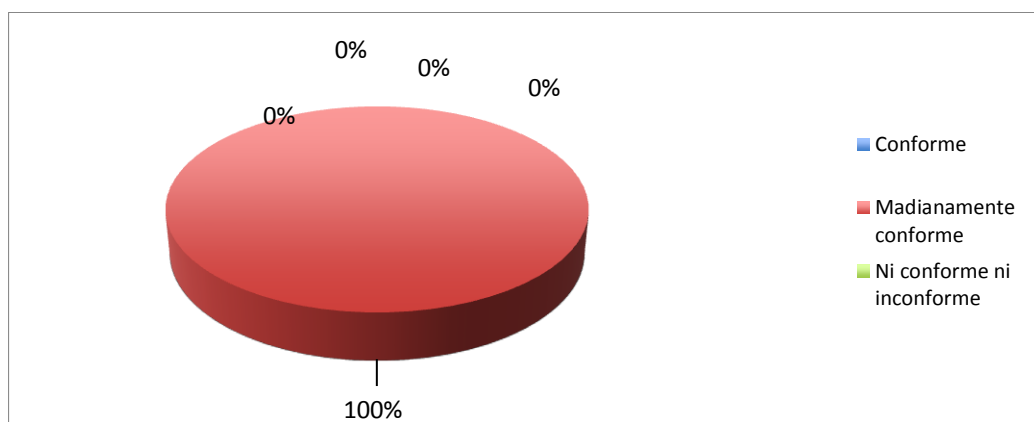
La encuesta realizada nos permite conocer que en su mayoría las ventas a crédito se las maneja con sus clientes mayoristas por las grandes cantidades de producto que compran lo que deja como resultado que las expectativas de la empresa están cubiertas.

9. ¿Se siente conforme con el nivel de venta a contado?

Tabla N° 19 Ventas de Contado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Conforme		0,0	0,0	0,0
Medianamente conforme	3	100,0	100,0	100,0
Ni conforme ni inconforme		0,0	0,0	100,0
Medianamente inconforme		0,0	0,0	100,0
Inconforme		0,0	0,0	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Gráfico N° 19 Ventas de Contado



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 1000% de los encuestados manifiesta que sus ventas de contado los mantiene medianamente conforme.

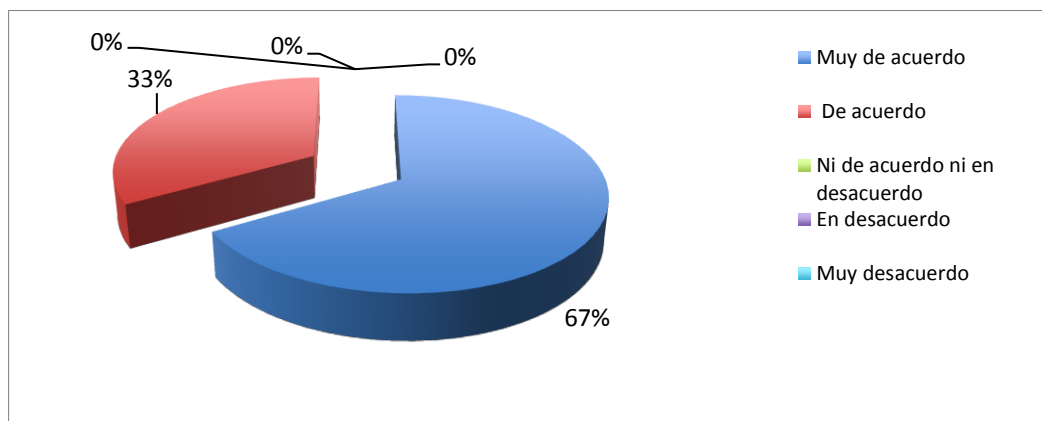
Este resultado nos permite conocer que las ventas de contado son hacia clientes minoristas y manifiestan que están medianamente conformes por que no son constantes y manejan pequeñas cantidades de compra.

10. ¿Cree usted que la inversión que realiza la empresa para fabricar el producto es el apropiado?

Tabla N° 20 Inversion para el Producto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy de acuerdo	2	66,7	66,7	66,7
De acuerdo	1	33,3	33,3	100,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0,0	0,0	100,0
En desacuerdo		0,0	0,0	100,0
Muy desacuerdo		0,0	0,0	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Gráfico N° 20 Inversión para el Producto



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 66,7% de los encuestados opinan estar muy de acuerdo con la inversión que la empresa realiza para fabricar el producto, mientras que el 33,3% se hallan de acuerdo.

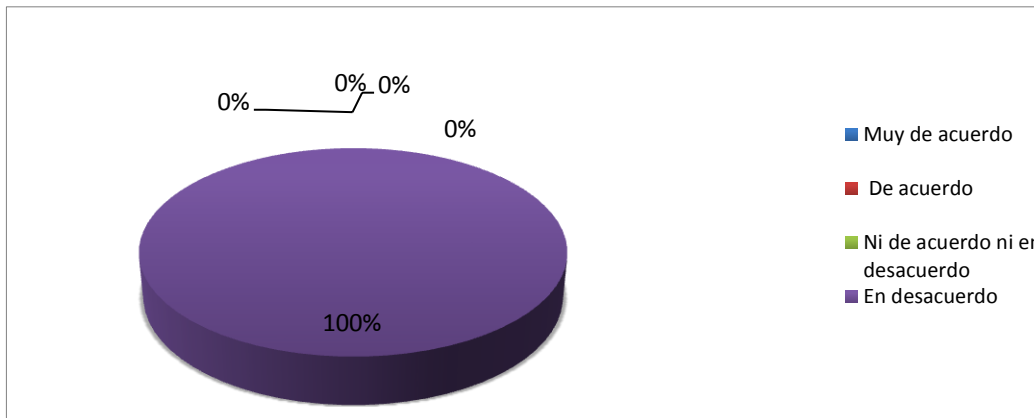
Este resultado nos permite conocer que la empresa maneja de manera adecuada su recurso económico para la fabricación del producto. Esto nos quiere decir que la empresa maneja un presupuesto dentro de su inversión.

11. ¿La empresa cuenta con un sistema de control de calidad para el producto?

Tabla N° 21 Control de calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy de acuerdo		0,0	0,0	0,0
De acuerdo		0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	3	100,0	100,0	100,0
Muy desacuerdo		0,0	0,0	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Gráfico N° 21 Control de calidad



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta

El 100% de los encuestados manifiesta que esta en desacuerdo.

Este resultado nos permite conocer que en la actualidad la empresa no cuenta con un sistema de control de calidad, lo que está afectando de manera directa al producto terminado.

4.2. INTERPRETACION DE DATOS

Como se pudo observar en las encuestas realizadas a los clientes y al personal de la **FUNERARIA ALTAMIRANO**, piensan que es importante y relevante tener un sistema de control de calidad lo que permitirá alcanzar altos niveles de satisfacción de los clientes y que se logre un mayor crecimiento económico de la empresa.

4.3. VERIFICACION DE HIPOTESIS

Hipótesis

La aplicación de un sistema de control de calidad del producto incidirá en la rentabilidad de la empresa Funeraria Altamirano.

4.3.1. Combinación de Frecuencias

PREGUNTA 5 (VARIABLE INDEP) **¿La calidad** del producto llena sus expectativas al momento de comprarlo?

PREGUNTA N° 6 (VARIABLE DEP) **¿La utilidad rentabilidad** de La empresa llena sus expectativas?

4.3.2. Frecuencias observadas

Tabla N° 22 Frecuencias Observadas

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	OCASIONAL MENTE	CASI NUNCA	NUNCA	
PREGUNTA 6 CLIENTE INTERNO		3,00				3,00
PREGUNTA 5 CIENTE EXTERNO	1,00	4,00	17,00	16,00	2,00	40,00
TOTAL	1,00	7,00	17,00	16,00	2,00	43,00

Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta Cliente Interno y Externo

4.3.3. Frecuencias esperadas

Tabla N° 23 Frecuencias esperadas

ALTERNATIVAS	ALTERNATIVAS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	OCASIONALMENTE	CASI NUNCA	NUNCA	
PREGUNTA 6 CLIENTE INTERNO	0,10	0,50	1,20	1,10	0,10	3,00
PREGUNTA 5 CIENTE EXTERNO	0,90	6,50	15,80	14,90	1,90	40,00
	1	7	17	16	2	
						43,00

Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta Cliente Interno y Externo

4.3.4. Modelo lógico

Hipótesis nula:

H_0 = La aplicación de un sistema de control de calidad del producto no incidirá en la rentabilidad de la Funeraria Altamirano.

Hipótesis alternativa:

H_1 = La aplicación de un sistema de control de calidad del producto si incidirá en la rentabilidad de la Funeraria Altamirano.

4.3.5. Nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación es del 1%

4.3.6. Grados de libertad

$$GL = (k-1) (J-1)$$

$$GL = (4-1) (2-1)$$

$$GL = 3*1$$

$$GL = 3$$

En donde:

K = Columnas

J = Filas

4.3.7 Calculo del Chi-Cuadrado

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

En donde:

X² = Chi-Cuadrado

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

Tabla N° 24 Formula de la hipótesis

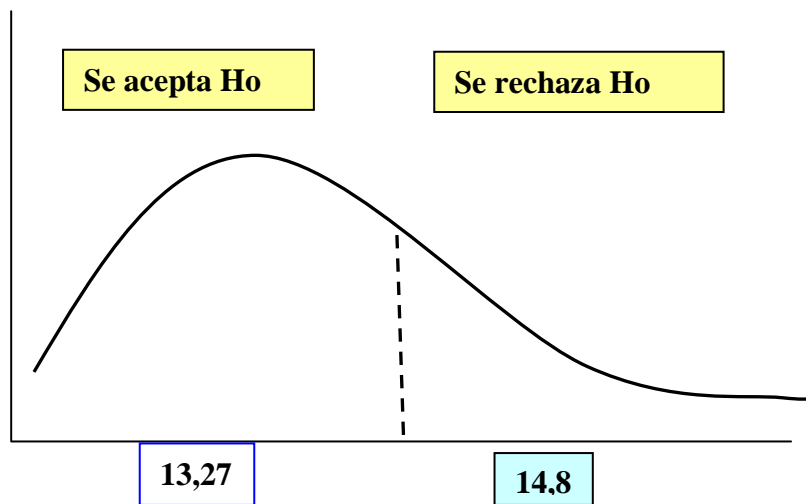
	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ²
					E
PREGUNTA 6 Siempre	0,00	0,10	-0,10	0,01	0,10
PREGUNTA 6 Casi siempre	3,00	0,50	2,50	6,25	12,50
PREGUNTA 6 Ocasionalmente	0,00	1,20	-1,20	1,44	1,20
PREGUNTA 6 Casi nunca	0,00	1,10	-1,10	1,21	0,00
PREGUNTA 6 Casi nunca	0,00	0,10	-0,10	0,01	0,00
PREGUNTA 5 Siempre	1,00	0,90	0,10	0,01	0,01
PREGUNTA 5 Casi siempre	4,00	6,50	-2,50	6,25	0,96
PREGUNTA 5 Ocasionalmente	17,00	15,80	1,20	1,44	0,09
PREGUNTA 5 Casi nunca	16,00	14,90	1,10	1,21	0,00
PREGUNTA 5 Nunca	2,00	1,90	0,10	0,01	0,00
	43,00	43,00		X² =	14,86

Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta Cliente Interno y Externo

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Grafico N° 22 El Chi Cuadrado



Elaborado por: Moisés Jordán

Fuente: La Encuesta Cliente Interno y Externo

Decisión

El valor de χ^2 tabular = 13,27 < χ^2 calculado = 14,86

Por consiguiente se acepta la hipótesis alterna, es decir, La aplicación de un sistema de control de calidad del producto si incidirá en la rentabilidad de la Funeraria Altamirano y se rechaza la hipótesis nula.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el trabajo de investigación se puede establecer las siguientes conclusiones:

- En la actualidad las características y atributos de los productos no satisfacen las necesidades de los clientes y además se muestran inconformes con los precios en el mercado.
- La atención que reciben por parte de la funeraria es buena esto ayuda a que los clientes perciban un ambiente de cordialidad al momento de visitar la funeraria.

- La calidad de los productos no es la más óptima, por lo que no llenan sus expectativas al momento de ser adquiridos lo que conllevaría a que cada vez sea más difícil competir en el mercado.
- La funeraria maneja de manera adecuada la distribución de su producto, los clientes manifiestan en su mayoría que sus pedidos siempre llegan a tiempo y con la cantidad solicitada.
- En la actualidad el cliente interno no cumple en orden las actividades que se le encomienda lo que da como resultado que dentro de la producción choques exista un cruce de actividades.
- Los clientes minoristas manejan pequeñas cantidades de compras, pero los clientes mayoristas por la cantidad de producto que adquieren satisface las expectativas de ventas y son de gran ayuda para el crecimiento de la funeraria.
- Los gastos que realiza la funeraria son justificados por que son el resultado de los servicios básico que son utilizados para el funcionamiento de la funeraria y para la producción.
- En comparación con periodos anteriores la rentabilidad de la funeraria ha venido sufriendo una notable disminución; sin embargo aún no ha llegado al punto de generar pérdida económica para la empresa.
- La funeraria no cuenta con un sistema de control de calidad lo que afecta directamente al producto final de la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se debe mejorar las características y atributos de los productos para que los precios sean justificados al momento de ser adquiridos por los clientes.
- Funeraria Altamirano debe ofrecer productos de e alta calidad los mismos que deben ser fabricados con el material y maquinaria, también debemantener la buena imagen en cuanto a la atención que brinda.
- La gerencia de la empresa debe hacer cumplir los roles y funciones de cada trabajadorpara que la organización de la empresa mejore, además se debe brindar capacitación a todos los trabajadores sobre el cumplimiento de sus funciones y lealtad a la empresa.
- Se debe implementar maquinaria y material adecuado dentro de la producción, para mejorar el producto final.
- Mantener el adecuado manejo de todos los gastos e inversiones que se realiza para la fabricación del producto mediante un presupuesto de gastos e inversiones.
- Diseñar un sistema de control de calidad para el producto que vaya acorde a las necesidades actuales de la empresa para mejorar la calidad del producto.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD LA FUNERARIA ALTAMIRANO DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

AMBATO – ECUADOR

2012

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

Empresa en la cual desarrolla: “Funeraria Altamirano”.

Beneficiarios: Propietario, empleados clientes.

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Santa Rosa

Calle: S/n Barrio Bellavista

Duración del Proyecto: 7 Meses.

Fecha estimada de inicio: Junio de 2012.

Fecha estimada de Finalización: Diciembre de 2012

Equipo Técnico Responsable:

CARGO:	NOMBRE
Investigador	Moisés Jordán.
Gerente	Sr. Mario Altamirano.
Administrador	Sra. Jenny Vargas.
Tutora:	Dra. Mg Giovanna Ortiz

Título: “Diseño de un sistema de control de calidad para mejorar la rentabilidad la funeraria Altamirano de la ciudad de Ambato”.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Diseñar un Sistema de control de calidad, debe ser una medida estratégica de toda organización, para el logro de sus objetivos, de tal manera que su actividad se oriente al mejoramiento de la competitividad a nivel nacional, haciendo énfasis en la búsqueda de respuestas a los problemas cotidianos que presenta la empresa.

En la actualidad para las empresas orientadas a brindar productos y servicios, la calidad debe ser un factor muy importante dentro de sus procesos de producción los mismos que ayuden a evitar pérdida y desperdicio de material.

Hoy en día el empresario debe tener un amplio conocimiento de los hechos que suceden a su alrededor ya que esto lo ayudara para que sea un pilar fundamental para su empresa.

Realizando una revisión y análisis del material bibliográfico existente en la biblioteca virtual, de Propuestas relacionadas con el tema en estudio, se obtiene información, que contribuye en el aporte de los antecedentes investigativos.

Guano, M. (2008) Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9000-2000 del Instituto Tecnológico Superior Aloasi. Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica Indoamerica. Llegando a obtener los siguientes objetivos. Identificar y evaluar la factibilidad de aplicar un Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9000-2000 para mejorar el desempeño institucional, determinando el estado actual de acuerdo a los requerimientos de las Normas ISO 9000-2000, llegando a obtener información sobre las normas ISO que se pueden aplicar en la institución, llegando a concluir y establecer una propuesta del Sistema de Gestión de Calidad en la organización que presta servicios educativos del nivel medio superior, conlleva a analizar factores como paradigmas, cultura organizacional, esquemas de trabajo y otros que detienen el avance de la Institución que debe estar a la par del sector productivo con respecto a la calidad.

ANDRADE Paul y LOOR Paul. (2004) Desarrollo de un Sistema de Calidad en el Hotel las Cabaña Balandra, de la Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Ciencias e Ingeniería. Llegando a obtener los siguientes objetivos:

Desarrollo de un Sistema de Calidad en el Hotel las Cabañas Balandra, aplicando herramientas de ingeniería industrial.

Optimizar los procesos internos del Hotel las Cabañas Balandra.

Reducir los costos asociados a la calidad, existentes en el Hotel las Cabañas Balandra.

Brindar una mejor atención a los clientes del hotel.

6.3.JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el mercado Ecuatoriano, se caracteriza por su constante cambio, debido a que las empresas y la palabra calidad se ha convertido en una de las más usadas; su significado y aplicación son de vital importancia para toda organización, esta palabra encierra el significado de la diferencia entre el éxito y el fracaso, involucra un esfuerzo en el que deben participar todos sus colaboradores, tanto administrativos como operativos, ya que su correcta aplicación puede determinar que una empresa se mantenga firme dentro de un ambiente tan competitivo como es nuestro mercado actual.

El motivo de la propuesta es mejorar la calidad del producto y la rentabilidad de la Funeraria Altamirano, mediante el diseño y la aplicación de un Sistema de Control de Calidad, lo que permitirá que la empresa brinde productos de calidad para que su capacidad de desarrollo dentro del ámbito funerario mejore, convirtiéndose en un ente activo frente a la sociedad.

Al utilizar este tipo de herramientas dentro del proceso productivo se ahorrará el tiempo mejorando la creatividad, favoreciendo el equilibrio personal y la experiencia de los miembros de la organización, de esta manera se formará personal con alta proyección de productividad en cualquier actividad de manera correcta, además con esta propuesta se procurará un cambio de actitud de los trabajadores.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo general

“Diseñar el Sistema de Control de Calidad para mejorar la rentabilidad de la Funeraria Altamirano de la ciudad de Ambato”.

6.4.2. Objetivos específicos.

- ❖ Diagnosticar la situación actual de la “**Funeraria Altamirano**”, con respecto a un sistema de control de calidad.
- ❖ Socializar las relaciones laborales entre el personal para mejorar procesos de producción.
- ❖ Poner en marcha el sistema de control de calidad de la **Funeraria Altamirano** a través del sistema diseñado.

6.5. ANALISIS DE FACTIBILIDAD

a) Administrativa

La propuesta es factible según el análisis organizacional, porque el fundador de la empresa esta consiente que la empresa necesita implementar un sistema de control de calidad y ofrecer un mejoramiento que adopte una posición más agresiva para conquistar nuevos espacios en el mercado a través de la aplicación de un sistema de control de calidad.

b) Legal

No existe limitaciones en lo referente a la aplicación de un sistema de control de calidad, al contrario no se puede justificar el oponerse al cambio, más aún cuando el beneficiario directo es la empresa, la misma que se encaminara con la participación efectiva de los involucrados en la gestión.

c) Económica

La inversión que representa la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el fundador está dentro del presupuesto y planes que tiene como empresa, ya que debe considerar que en la inversión estará reflejado el costo-beneficio del mismo a mediano plazo.

d) Análisis Socio Cultural.

Las costumbres de compra han ido evolucionando en nuestro país desde la exigencia de adquirir productos a precios cómodos, hasta solicitar calidad y precio que ahora son las variables más solicitadas y demandadas en el mercado.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

Definición control de calidad

El término control de calidad se refiere a un sistema dentro de una planta de fabricación u otra organización, por medio del cual se busca que los productos fabricados sean conformes con los parámetros específicos que definen la calidad del producto o servicio.

Un programa de control de calidad eficaz no solo garantiza a la dirección que se puede conseguir y mantener una buena calidad en el producto; también reduce los costes e incrementa la productividad. Se requiere una organización efectiva como marco dentro del cual una compañía puede trabajar hacia estos objetivos.

Esta incluye una comunicación adecuada y que se eviten las lagunas o conflictos en las actividades y responsabilidades.

Organización autodirigida

Una organización autodirigida es aquella en la que los mecanismos de retroalimentación y control sirven para conseguir y mantener los objetivos deseados. En particular,

- (1) los outputs del sistema se siguen continuamente y
- (2) la información obtenida sirve para modificar los inputs y operaciones dirigiéndolos hacia los fines establecidos.

En un programa de control de calidad, el objetivo es un producto final de calidad aceptable y a costes competitivos. De este modo la organización establecida debe coordinar los esfuerzos de marketing y ventas orientados hacia el consumidor con la ingeniería de producción y las operaciones de diseño.

La calidad, el coste y la productividad se tienen en cuenta al mismo tiempo. La comunicación de las necesidades de los consumidores, vía la organización de marketing y ventas, suministra los datos clave para las necesarias revisiones en producción, ingeniería y diseño.

Organigrama

Aunque las funciones de control de calidad se pueden encajar de muchas maneras en una organización. Se consigue así un buen equilibrio entre las fuerzas que representan la cantidad y la calidad de la producción. Más todavía, esta forma de organización estimula la consecución de los siguientes objetivos principales a través del control de calidad:

1. Consecución de la calidad a los niveles de costes presupuestados.
2. Mantenimiento eficaz de la calidad.
3. Medidas e informes imparciales de la calidad.

El director de control de calidad

La persona elegida para director de control de calidad debería cumplir ciertos requisitos que aseguren su eficacia. Las características principales que se buscan son:

1. Habilidad para vender ideas eficazmente, a todos los niveles de la organización, oralmente y en forma escrita.

Debe enfocar las cosas de manera realista y objetiva. Y es fundamental que el director de control de calidad haga atractivas sus comunicaciones para atraer a aquellos que deben respaldar sus programas, así como a aquellos que deben trabajar con ellos.

2. Amplia formación en investigación, ingeniería y producción.
3. Suficiente conocimiento de las funciones de marketing, ventas y financieras para integrar eficazmente el trabajo de control de calidad con todas las necesidades de la firma.
4. Aptitud para planificar y organizar el trabajo y delegar responsabilidades.

Estos factores se vuelven importantes especialmente cuando crece el tamaño de la organización.

5. Competencia estadística, para que pueda utilizar los análisis estadísticos de producción y de los problemas de calidad, comprender la naturaleza y funciones de los gráficos de control estadísticos, y pueda recomendar las acciones basadas en los resultados estadísticos.
6. Ausencia de parcialidad, bien sea en la dirección de la orientación de las ventas o en la preferencia por la cantidad de producción. Los problemas de calidad se deben abordar imparcialmente.
7. Preocupación por el comportamiento.

El director de control de calidad debe medir el comportamiento de su departamento respecto de objetivos específicos dentro de períodos de tiempo determinados.

Organización del departamento de control de calidad

Las responsabilidades de cada persona y el trabajo del departamento deberían fraccionarse en unidades discretas y conmensurables.

Estas unidades se refieren al control de los departamentos de producción, líneas de producto, o combinaciones de departamentos y líneas.

RONALD H. Lester, NORBERT L, ENRICK Harry E, MOTTLEY, Jr. Control de Calidad.

Importancia del Departamento de Control de Calidad

El esfuerzo de las organizaciones para alcanzar la calidad y productividad produjeron una serie de medidas como la creación de un departamento de calidad cuyas funciones se orientaban a inspeccionar, controlar y validar los procesos basándose en la separación del producto bueno del malo.

El objetivo de esta función era evitar que los productos defectuosos lleguen a los clientes.

No obstante, los inconvenientes producidos eran que la actividad era centralizada y que la calidad era responsabilidad única de dicho departamento, obstaculizando los esfuerzos por eliminar las causas de los productos defectuosos.

Por consiguiente, los productos continuaban siendo deficientes carentes, factores que no permitían reducir los costos de producción, fue entonces cuando se estableció que las funciones del departamento de calidad no son compromisos que deben concentrarse en una sola área, sino que esta debe proporcionar planeaciones con la finalidad que el control de calidad sea responsabilidad de cada departamento.

Latín american Quality Institute.

Sistemas de Control de Calidad

Como se ha dicho anteriormente, el término control de calidad se refiere a un sistema organizativo por medio del cual la producción se ajustará a unos parámetros específicos que definen la calidad del producto o servicio. Resulta adecuado examinar con más detalle la naturaleza de la calidad y del control.

Calidad

Al evaluar las características del producto fabricado, el término calidad se utiliza para indicar el nivel de comportamiento del producto. Generalmente, el comportamiento deseado se mide en términos de los requisitos especificados.

Ejemplo: En la fabricación de mosquetones, ninguna unidad debe tener una resistencia inferior a los kilogramos especificados. La calidad del lote se puede etiquetar como «conforme» o «aceptable» cuando los ensayos indican que todos ellos cumplen la resistencia mínima especificada.

El ejemplo anterior ejemplos tiene los siguientes factores en común, definiendo así la naturaleza de la calidad de los productos:

1. Las características importantes de un producto, tales como las dimensiones, proporción de los ingredientes, resistencia, resistencia a la llama, u otras variables, están especificadas.

Se establecen los límites superiores o inferiores, o ambos, conocidos como tolerancias, para los parámetros importantes.

2. Los productos se ensayan para comprobar su conformidad con los requisitos. 3
3. Los productos no conformes son de calidad inaceptable.
4. El nivel de calidad puede referirse:

- (a) a la media de una medida de un lote,
- (b) a las medidas tomadas a una unidad individual de un o
- (c) a la proporción de producto que no es conforme

A pesar de la simplicidad de estos ejemplos, se admite que la tarea de establecer especificaciones válidas puede ser bastante compleja. El producto puede que tenga que comportarse de maneras diferentes bajo diferentes condiciones ambientales.

No sólo el uso final del producto, sino también las capacidades del proceso y las habilidades de diseño tendrán su parte en la capacidad de la firma para fabricar un producto de calidad dentro de unos factores de coste marketinianos. Garantías, certificados, comportamiento a largo plazo, y consideraciones de seguridad añaden nuevos aspectos.

Control

El control de la calidad abarca dos aspectos principales. El primero se refiere a la capacidad y a la medición real de las características de la calidad que son significativas en cuanto al comportamiento del producto.

El segundo se refiere a proporcionar los caminos que conducen a la acción correctora en todos aquellos casos en los que las mediciones de la calidad indican un comportamiento significativamente fuera de estándar en términos de materiales de recepción, fabricación de componentes o montaje final. Se mide el comportamiento para obtener los niveles de calidad reales.

Decidiremos si el producto es conforme o no con las especificaciones. Si es conforme, el producto se considera que es aceptable y no hace falta ninguna otra acción. Por el contrario, la no conformidad reclama una acción correctora.

Aplicación de sistemas

El proceso de control de calidad tiene lugar dentro del marco de la aplicación de sistemas. El objetivo del sistema de control de calidad es generalmente la consecución de unos niveles particulares de calidad, tal como se indica en las especificaciones y tolerancias.

Las características importantes de estas especificaciones incluyen la descripción exacta del producto, los límites claramente definidos de varias características, los estándares de las medidas directas (tales como las dimensiones) o medidas indirectas (tales como contenido de humedad, deducido a partir de las lecturas de la resistencia eléctrica), y la diferenciación entre características de calidad mayores o críticas y los defectos menores o menos importantes.

La vía para la consecución del objetivo del sistema de control de calidad pasa a través del equipo de producción, el personal, y los servicios de procesamiento, operaciones y similares. El seguimiento es el paso final, por medio del cual se garantiza el control de calidad.

La retroalimentación procedente del consumidor da el ímpetu principal para mejorar el funcionamiento del sistema de control de calidad. De este modo no sólo las especificaciones del producto, sino también las de la evaluación de la calidad y del proceso se engranan con las necesidades del mercado.

RONALD H. Lester, NORBERT L, ENRICK Harry E, MOTTLEY, Jr.

Plan de Control de Calidad

Un Plan de Control de Calidad especifica los controles de calidad que se aplican a cualquier proceso o conjunto de procesos que tengan por finalidad la realización de un producto, ya

sea éste un servicio o un producto tangible. Los Planes de Control no sólo se establecen en la realización de productos, también se utilizan, por ejemplo, en la prevención de riesgos laborales, en situaciones relacionadas con la seguridad territorial, en la seguridad sanitaria, o en la seguridad alimentaria.

La Planificación

La importancia de la planificación es capital, tanto que la profesionalidad y la competencia de los gestores en cualquier ámbito se puede medir en función de los planes que son capaces de establecer y, sobre todo, por la eficacia alcanzada en su ejecución. De entre las diversas tipologías de planes, los planes de control ocupan un lugar preferente, al igual que el Plan Estratégico o los Planes de Emergencia. Respecto a los planes y su ejecución, decía un gurú que prefería un mal plan bien ejecutado, que un magnífico plan pésimamente ejecutado.

Antes de entrar en harina, habría que decir que es posible no utilizar ningún tipo de herramienta de gestión, desconocer por completo qué es un modelo de gestión y qué herramientas de gestión se han desarrollado y funcionan con éxito, y sin embargo hacer crecer un proyecto empresarial. Estas organizaciones aprenden solas y sobre la marcha, descubriendo la rueda a cada paso.

De entre éstas, algunas aprenden rápido la importancia de los planes, de pensar antes las cosas, y casi al mismo tiempo la importancia de comunicar dicho plan a toda la organización, la necesidad de ponerlo por escrito. Ven claro también que lo importante y lo más difícil de los planes es ejecutarlos con eficacia, de lo cual surge la necesidad de determinar los recursos apropiados (RRHH, Infraestructura, y Ambiente de trabajo, si atendemos a la estructuración de ISO 9001).

Según, Jorge Pereiro

Calidad

La calidad para Joseph Juran Calidad según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial. Calidad: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es "adecuación al uso".

La misión de Juran y la planificación para la calidad

Crear la conciencia de la crisis de la calidad, el papel de la planificación de la calidad en esa crisis y la necesidad de revisar el enfoque de la planificación de la calidad. Establecer un nuevo enfoque de la planificación de la calidad.

Suministrar formación sobre como planificar la calidad, utilizando el nuevo enfoque. Asistir al personal de la empresa para replanificar aquellos procesos insistentes que poseen deficiencias de calidad inaceptables (caminar por toda la empresa). Asistir al personal de la empresa para dominar el proceso de planificación de la calidad, dominio derivado de la re panificación de los procesos existentes y de la formación correspondiente.

La espiral del progreso de la calidad

Una forma conveniente de mostrar algunos de los muchos usos y usuarios es por medio de la "espiral de progreso de la calidad". Nos referimos a ella simplemente como "la espiral. "La espiral muestra una secuencia típica de actividades para poner un producto en le mercado. En las grandes empresas departamentalizamos esas actividades.

Como resultado cada departamento realiza un proceso operativo, produce un producto y suministra dicho producto a otros departamentos receptores pueden ser considerados "clientes" que reciben los productos procedentes de los departamentos proveedores.

Tabla N° 25 LaEspiral Del Progresode la Calidad

Proveedor	Producto (Bienes y Servicios)	Cliente
Cliente	Información sobre necesidades	Desarrollo del producto Operaciones
Desarrollo del producto	Diseño de producto	Marketing
Operaciones Marketing	Bienes, servicios	Cientes

J.M. Juran.

6.7. METODOLOGÍA (MODELO OPERATIVO)

“DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD PARA EL PRODUCTO DE LA FUNERARIA ALTAMIRANO DE LA CIUDAD DE AMBATO”.

Para el desarrollo de la propuesta es preciso ejecutar un buen diagnóstico empresarial que ayudará a la empresa a encontrar su situación actual y de ésta manera orientarse en el cumplimiento de sus metas y objetivos hacia el futuro.

6.7.1.1.Misión Institucional

“Funeraria Altamirano” es una institución orientada a la fabricación y venta al por mayor y menor de cofres mortuorios con atención especializada en servicios exequiales para todos nuestros clientes.

Misión de la Propuesta

Consientes que la Misión es una regla de conducta habitual de todos los que conforman parte de esta empresa, debe ser grabada en la mente de todos los clientes internos, por lo que consideramos importante mantener la esencia del negocio, para el efecto responderemos a tres interrogantes de esta manera:

¿Qué hace?

Mejorar y brindar nuestro producto y servicio.

¿Para Quién es?

Para todos nuestros clientes.

¿Factor Diferenciador?

Un producto de calidad que satisfaga las necesidades de los clientes

“Mejorar y brindar productos y servicios de calidad para todos nuestros clientes en un grato ambiente de cordialidad y respeto en busca de su satisfacción.”

6.7.2. Visión Institucional

“**Funeraria Altamirano**” será una institución de referencia y diferenciadora entre las demás funerarias de su alrededor y dentro del país por sus niveles de calidad y eficacia de su servicio.

Visión de la Propuesta

Se considera a la visión un sueño a futuro en la que se debe incluir el año y el impacto que tendrá en la empresa, sus clientes y para la sociedad.

“Funeraria Altamirano en el 2014 será la mejor funeraria en el centro del país, siendo una institución de referencia y diferenciadora entre las demás funerarias por sus niveles de calidad y eficacia de su servicio. Su talento humano tendrá conocimientos y habilidades muy amplias para la fabricación de su producto, el mismo que estará siempre encaminado a la satisfacción del clientes interno y externo”

6.7.3. Valores Corporativos

Lealtad

Compromiso con la institución y en la adversidad, defender con pasión y fidelidad su esencia. Poner a favor de la institución capacidad, entusiasmo, devoción, colaboración noble y desinteresada.

Responsabilidad

Es la virtud asociada con la obligación que se tiene de cumplir con todas las actividades cotidianas, que a la vez induce a hacer bien las cosas y cumplir las expectativas e incluso superarlas. Todo esto implica enfrentar el resultado de las acciones y las decisiones que se tomen.

Unidad

Actuar como si se fuese uno, en un ambiente de integración, amistad y leal colaboración donde el espíritu solidario es el factor que permite sumar esfuerzos para multiplicar logros.

Es decir, mantener un equipo de trabajo unido bajo valores de compañerismo y responsabilidad personal y colectiva, respeto, lealtad y/o dedicación a los demás miembros, en el entendido de que cada una de las actividades que se desarrollan en la funeraria es indispensable e inciden unas sobre otras.

Integridad

Cualidad de rectitud en el comportamiento del individuo; se refiere a actuar de manera congruente, sin engaños, ni falsedades o hipocresías.

Honestidad

Permite comprender que el ser humano es perfectible y reconocer los límites del saber, lo que ayuda a crear conciencia y tomar acción.

Honradez

Cualidad de una persona que actúa con justicia, con apego a la moral y según la ley; se comporta rectamente y de acuerdo con la verdad.

Justicia

Ayuda a proceder con equidad e imparcialidad, a no tener una actitud prejuiciosa y a actuar sin favoritismos o preferencias.

Respeto

La interacción con los demás conlleva a no rebasar la libertad del otro; es decir, respeto a las normas y a los diferentes miembros del equipo, paciente y familiares encontrando puntos comunes y sacrificios para el bien común.

Tolerancia

Admitir las diferencias personales, sin caer en la complacencia de errores en las decisiones y actuaciones incorrectas; reconocer que los demás pueden tener concepciones diferentes a las propias, lo que posibilita el conocimiento conjunto y la convivencia armónica.

Confidencialidad

Guardar reserva de hechos o información de la empresa o de las funciones que en ella se realiza, sin perjudicar las actividades comerciales y de producción que en la empresa se realizan.

Compromiso

Con la funeraria, con el trabajo y, sobre todo, con el ser humano, con el paciente, su familia y su entorno.

Transparencia

Hacer uso de los recursos asignados para cumplir las tareas de la funeraria con eficiencia y honestidad.

Liderazgo

A partir del ejemplo personal, fomentar aquellas conductas que promuevan una cultura ética y de calidad en el desempeño de las labores. El mantenerse a la vanguardia no sólo en el conocimiento sino en las cualidades humanas que engrandecen el espíritu, guía el actuar y arrastran como ejemplo a seguir.

Generosidad

Conducirse con una actitud sensible y solidaria de respeto y apoyo hacia los compañeros de trabajo y hacia la sociedad en general, especialmente con los menos favorecidos.

Valores basados en los conceptos anteriores, es decir de la empresa, por lo que sugerimos los siguientes Valores Corporativos:

Responsabilidad social empresarial

Puede definirse como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa y su valor añadido.

Comunicación

Una buena comunicación permite conocer las necesidades de los miembros de la empresa y sus clientes. En definitiva, a través de una comunicación eficaz se puede construir, transmitir y preservar una clara visión compartida, los valores, la misión, y los objetivos de una organización.

Trabajo en equipo

Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes. El éxito de las empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados.

Mejoramiento continuo

La capacitación permanente del personal de la entidad permitirá una superación integral en cada área de responsabilidad, lo que generara resultados óptimos en su desempeño.

6.7.4. Cultura corporativa

Creencias de la entidad

- ✘ En el aspecto Legal se cumple con todos los parámetros legales.

- ✘ En el aspecto Político mantiene una actitud pasiva frente a la realidad actual que vive el País.

- ✘ El aspecto Medio Ambiental recibe mucha atención por parte de los propietarios, pues su negocio en si busca no dañar el entorno.
- ✘ El aspecto laboral merece ser fortalecido con varios incentivos que permitan a los empleados desarrollar sus acciones en un ambiente laboral agradable.
- ✘ En la parte administrativa se está optando por contratar a una persona ajena al círculo familiar para que pueda tomar mejores decisiones administrativas de manera profesional.

6.7.5. Políticas institucionales

Gerente

- ✘ Fomentar el compañerismo y creatividad dentro de la empresa.
- ✘ Implementar y trabajar con tecnología vanguardista.
- ✘ Incentivar siempre al personal
- ✘ Ofrecer al personal de la empresa seguridad y confianza que les ceda prosperar personalmente por medio de su trabajo.

Personal de la entidad

- ✘ Todo el personal debe cumplir con puntualidad y respetar el horario de trabajo de 08h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00.

- ✘ Todo empleado tendrá que afrontar de un debido proceso en todos los asuntos relacionados con medidas disciplinarias conforme la acción realizada.
- ✘ Los jefes de cada área de trabajo deberán hacer informes mensuales de su labor realizada.
- ✘ Todo el personal debe mantener a diario el orden y la limpieza de su puesto de trabajo
- ✘ Los jefes de cada área de trabajo debe supervisar el manejo adecuado de la maquinaria.

6.7.6. Diseño del sistema control de calidad

Por medio del análisis de los datos de la investigación se han tomado los puntos que en la actualidad son críticos para implementar el sistema de control de calidad en la empresa.

El sistema de Calidad se preparó tomando como referencia el problema encontrado en la investigación realizada en la empresa; la cual muestra el estado actual de Calidad. En el sistema de control de calidad estructurado se proporcionan los elementos necesarios para mejorar la calidad de los productos.

El sistema de control de calidad diseñado se lo implementará para regular y comprobar la calidad de los productos fabricados así como de sus materiales y recursos utilizados en su fabricación. La finalidad del sistema es prevenir la presencia de errores durante el proceso de fabricación.

6.7.7. Responsabilidad funcional de la calidad dentro del sistema de producción.

Para lograr un producto de calidad se debe involucrar a todos los departamentos ya que tienen relación directa con el sistema de control de calidad de esta manera quedan relacionados a la producción, un producto de calidad es un resultado de cuidadosas especificaciones al momento de diseñar el producto como también las actividades que se realiza al momento de su fabricación.

6.7.8. Sistema de control de calidad dentro la Producción

6.7.8.1. Tipos de control

El sistema de control de calidad se lo aplicara para todo el proceso de producción, iniciando con:

6.7.8.1.1. El control previo

En esta etapa comprende todo

- Las compras de materiales (madera, pega, material mdf, etc)
- La preparación y corte de la materia prima a utilizarse

Una vez realizado el control previo el jefe de producción y control de calidad darán paso para que se lleve acabo la fabricación del producto, al termino de la fabricación llegara al área de ligado y sellado; esta etapa es la mas importante para obtener una buena calidad de producto.

Para el área de sellado y ligado se designara cuatro personas que tengan amplios conocimientos, también se la equipara con maquinaria nueva y los insumos adecuados como son:

- Lijadoras
- Lijas con su respectiva numeración
- Masilla
- Equipo de protección.
- Polvo secante de color para masilla, etc.

A demás se designará una persona que será la encargada del control de calidad dentro de esta área, si los productos no cumplen con la calidad esperada volverán iniciar todo el procedimiento de esta área.

6.7.8.1.2. Control concurrente

La manera más adecuada de realizar este control será con la supervisión directa de las actividades de cada área que comprende:

- Preparación del material
- Corte y elaboración de plantillas
- Ensamble y pegado de plantillas
- Masillado y lijado delos ataúdes
- Aplicación de sellador y fondo
- Madereado y pintado del ataúd
- Aplicación de brillo
- Tapizado del ataúd
- Colocación de vidrios y adorno

El control concurrente se llevara a cabo mientras la fabricación del ataúd este en marcha, lo que implica la regulación de las actividades en curso que son parte del proceso de la transformación para asegurarse de que se cumplan con los estándares de calidad. El control concurrente se diseña para asegurarse de que las actividades del trabajo del empleado producen los resultados correctos.

Se lo emplea con la finalidad de corregir errores que a lo largo podrían significar un gran costo de producción.

Para llegar a la etapa del control posterior debemos cumplir con todos los pasos detallados anteriormente.

6.7.8.1.3. Control posterior

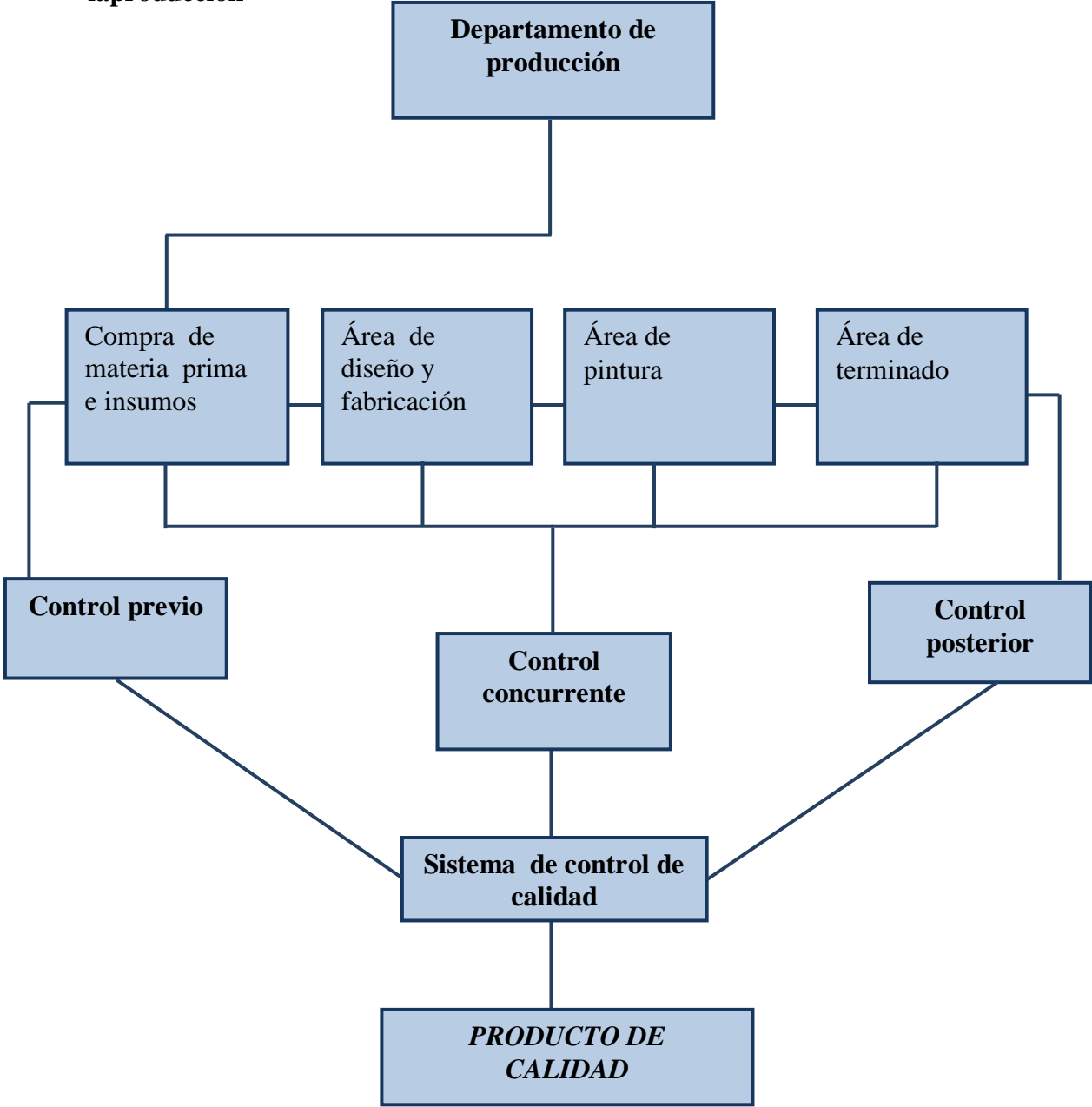
Para el control de calidad del producto final de debe tener en cuenta varios aspectos muy importantes como los siguientes:

- La textura del ataúd
- El brillo
- El color
- El tapizado
- El tipo de tela
- Los adornos y errajes
- Tipo de pintura
- Modelo de ataúd

Estas características son las más importantes para los clientes. Si al término del control algunos productos no cumplen las características detallados anteriormente, deberán regresar hasta el área de sellado y ligado para que vuelvan hacer reprocesados en la siguiente manera:

- Despintado
- Masillado
- Lijado y sellado

Grafico N° 23 Responsabilidad del sistema de control de calidad dentro de la producción



Elaborado por: Moisés Jordán

6.7.9. Función del Sistema de Control de Calidad

Grafico N24 DIAGRAMA DE FLUJO VIJENTE EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA “FUNERARIA ALTAMIRANO” DE LA CUIDAD DE AMBATO

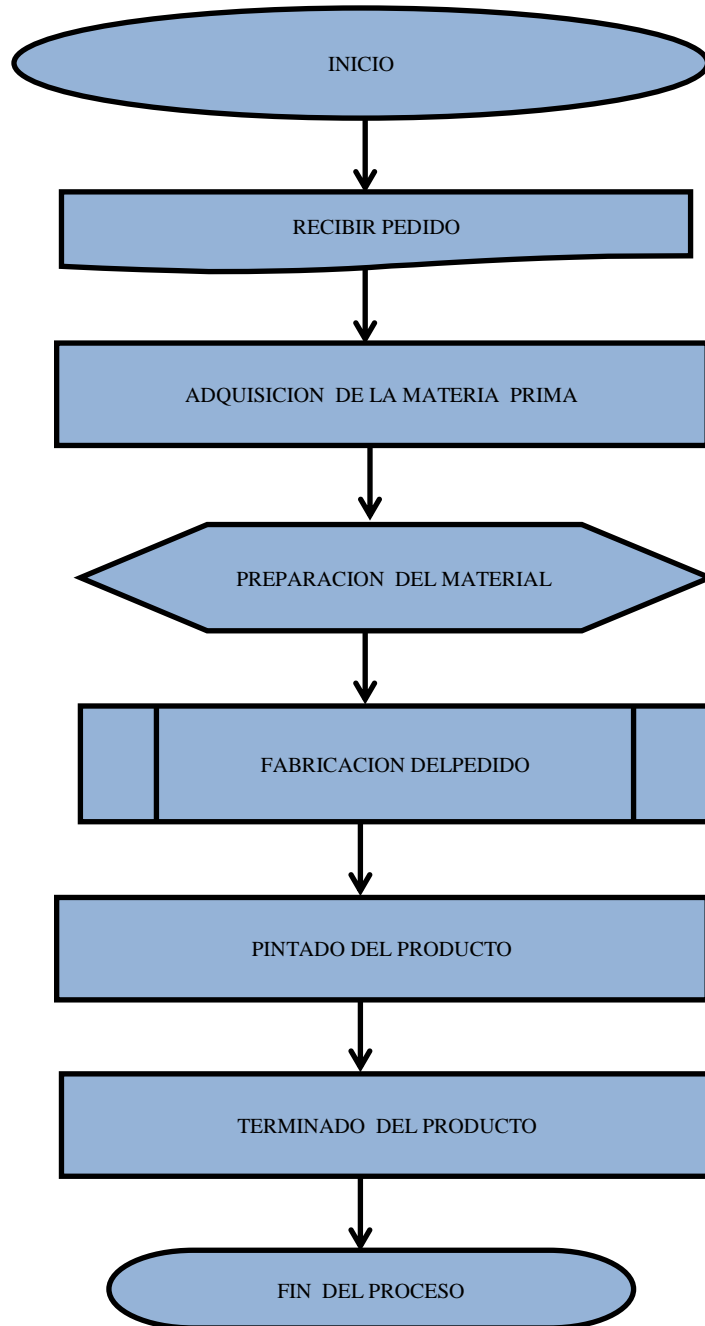
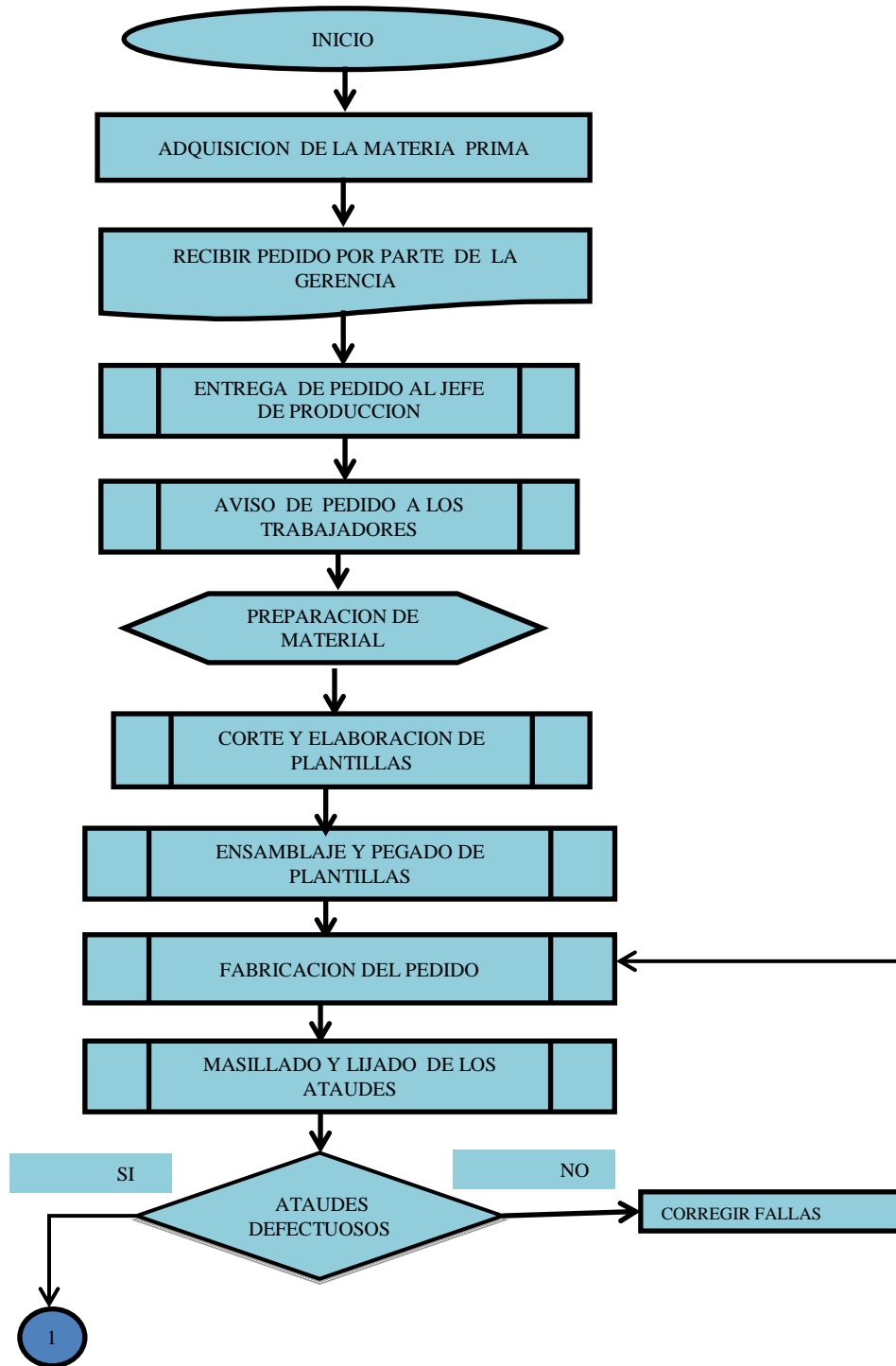
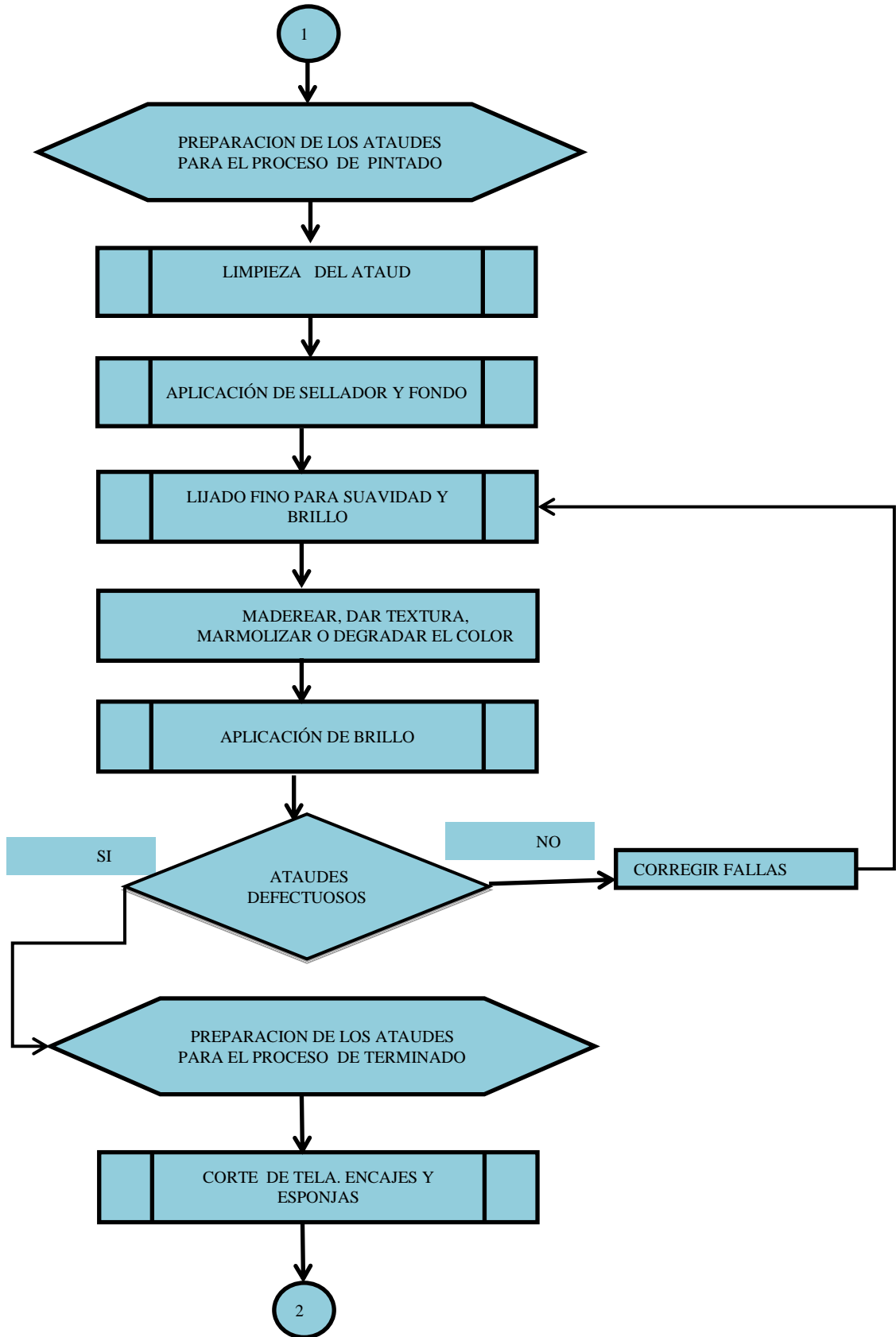
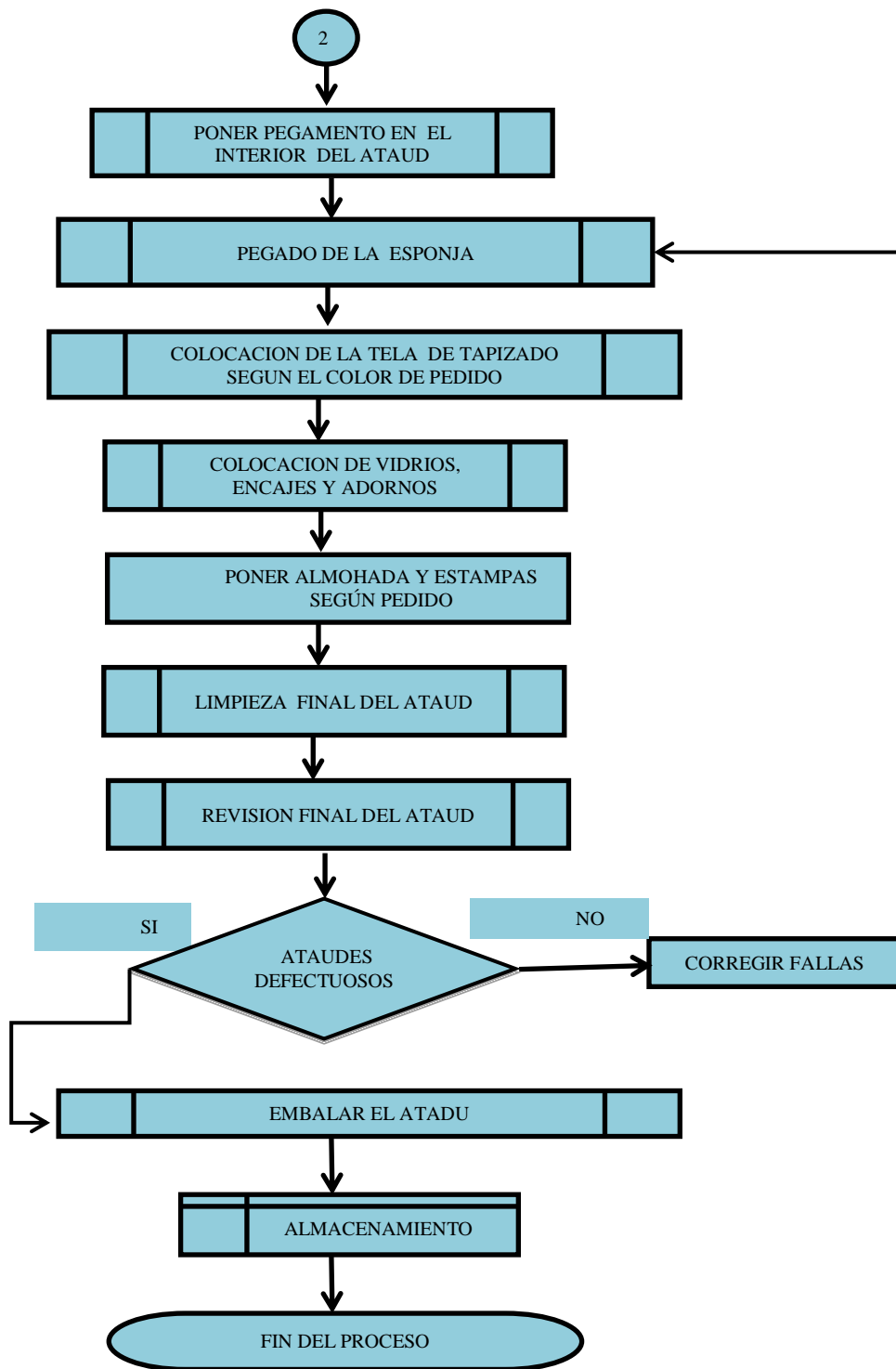


Grafico N° 25 Diagrama de flujo propuesto para el proceso de producción de la “FUNERARIA ALTAMIRANO” DE LA CIUDAD DE AMBATO




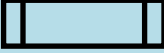











Elaborado por: Moisés Jordán

Tabla N° 26 Nomenclatura del diagrama de flujo de proceso de producción

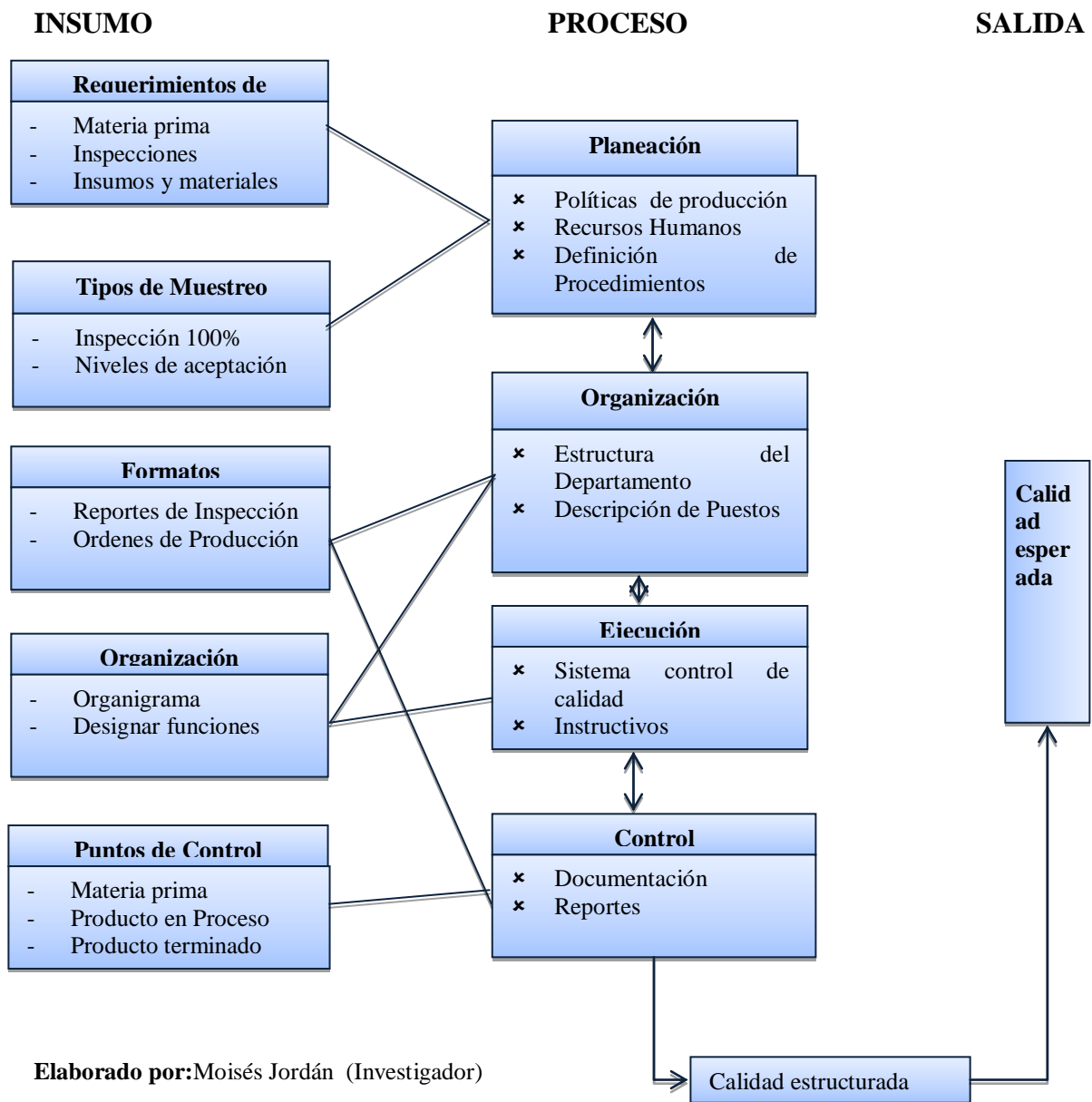
NOMENCLATURA DEL DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS	
	Inicio del proceso de producción
	Entrada de documentos de orden de pedido para la producción
	Preparación de actividades y procesos
	Proceso predefinido para la producción
	Almacenamiento de los ataúdes en la bodega
	Toma de dicciones en cada etapa de producción
	Conector de actividad
	Actividad del proceso de producción
	Fin del proceso

Elaborado por: Moisés Jordán

6.7.10. Diagrama del Control de Calidad

La estructura del control de calidad muestra los materiales necesarios, el proceso y la salida de la estructura, como también muestra la relación entre recursos y procesos.

Grafico N°26 Diagrama del Control de Calidad



6.7.11. Políticas del Control de Calidad

Descripción de las Políticas

Las políticas de calidad de la funeraria Altamirano son establecidas por la gerencia y serán la descripción de metas que se desea alcanzar. Las políticas deben estar orientadas a mejorar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

Las políticas de calidad deben tener un desplazamiento desde los niveles más altos de la organización hasta los obreros.

- La principal tarea será la de controlar y mejorar de manera constante los productos, haciendo más énfasis en los requerimientos de los clientes.
- Todos los procesos serán controlados de manera preventiva con las decisiones basadas en datos reales que fueron obtenidos en las encuestas.
- Se establecerá controles justos y necesarios en cada área, departamento y procesos que permitan detectar a tiempo cualquier falencia que afecte al cliente final.

6.7.12. Calidad entre el concepto de los trabajadores y el propuesto

Tabla N° 27 Calidad entre trabajadores y lo Propuesto

CONCEPTO DE LOS TRABAJADORES	CONCEPTO PROPUESTO
La calidad esta orientada al producto exclusivamente	La calidad afecta toda la calidad de la empresa
La calidad considera al cliente externo	La calidad considera al cliente externo y al interno
La responsabilidad de la calidad es la unidad que controla	La responsabilidad de la calidad es de todos

La calidad la establece el fabricante	La calidad la establece el cliente
La calidad pretende la identificación de fallas	La calidad pretende la prevención de fallas
Exigencia de niveles de calidad aceptables	Cero errores, hacerlo bien desde la primera vez
La calidad cuesta	La calidad es rentable
La calidad significa inspección	La calidad significa satisfacción

Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

Fuente: (SHUAN LUCAS Juana Leonor)

6.7.13. Alcance del Control de Calidad

El sistema será aplicable en todo momento que se requiera hacer una inspección de la materia prima, producto, proceso, producto terminado y además se lo aplicara al momento en el que el cliente de la empresa desee conocer nuestra política de control de calidad.

Además se lo aplicara en todo el proceso de producción desde el momento de la compra de todos los insumos y materiales hasta llegar al producto final.

6.7.13.1. Control de calidad de materia prima e insumos

Descripción

Se evalúa el material antes de adquirirlo, mediante pruebas sencillas como las dimensiones de la plancha Mdf, al ancho y la textura para la adaptabilidad a los procesos, etc.

Con la evaluación se determina: Cuantos ataúdes se puede fabricar por cada plancha de Mdf, aglomerado y por cada tablón de madera.

A los insumos también se les realiza un análisis que permitan determinar la estabilidad, en qué tipo de maquinaria se los puede aplicar, etc.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a la Materia Prima e Insumos

- Materia prima: distintos tipos y tamaños de material Mdf y los tipos de madera y tablones.
- Insumos en general: pega blanca, masillas, sierra, clavos, tornillos, lija, cuchillas grapas, lijas, sierra de mano, etc.

6.7.13.2. Control de calidad en el corte y preparación del material

Descripción

De modo general las etapas del corte y preparación de la materia son las siguientes:

- Definición
- Estudio para verificar cuantos ataúdes de una cada plancha mfd, aglomerado y cada tablón.
- Para nuevos diseños (dibujo y corte de plantillas)
- Fabricación: Fabricación de una muestra, para verificación de fallas.

Alcance

El procedimiento cubre las siguientes fases del corte y preparación de todo e material.

- Organización del diseño.
- Corte de las plantillas diseño
- Verificación del diseño.
- Elaboración de la plantilla

6.7.13.3. Control de calidad en la fabricación del producto

Descripción

Los elementos influyentes en el ensamblaje del ataúd:

- Las piezas provenientes del área de corte deben ingresar al área de ensamblaje con su respectiva identificación del modelo de ataúd.
- Revisar que las piezas a ensamblar tengan los piquetes o marcas para facilitar la labor de los obreros.
- Facilitar al operario los accesorios y aditamentos de máquina para cada operación especial.

Alcance

El Formato del proceso de producción es para controlar la calidad durante el proceso de ensamble de todas las plantillas o piezas cortadas y debidamente pulidas.

6.7.13.4. Control de calidad en el acabado del producto

Descripción

Una vez terminadas los ataúdes deben pasar bajo la supervisión del jefe de control de calidad para lo cual se procederá de la siguiente manera:

- Todos los ataúdes serán verificados para constatar si se obtuvo la calidad esperada.
- De encontrarse algún defecto en la pieza este será señalado con un pedazo de cinta adhesiva y una vez terminada su inspección se procederá a separarla para reproceso.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los productos en el área de acabado, en las siguientes fases:

- En el tapizado, en los adornos y errajes.
- En el doblado y los detalles de la tela que va dentro y fuera del ataúd en cada modelo.

- Pintura, textura y brillo.

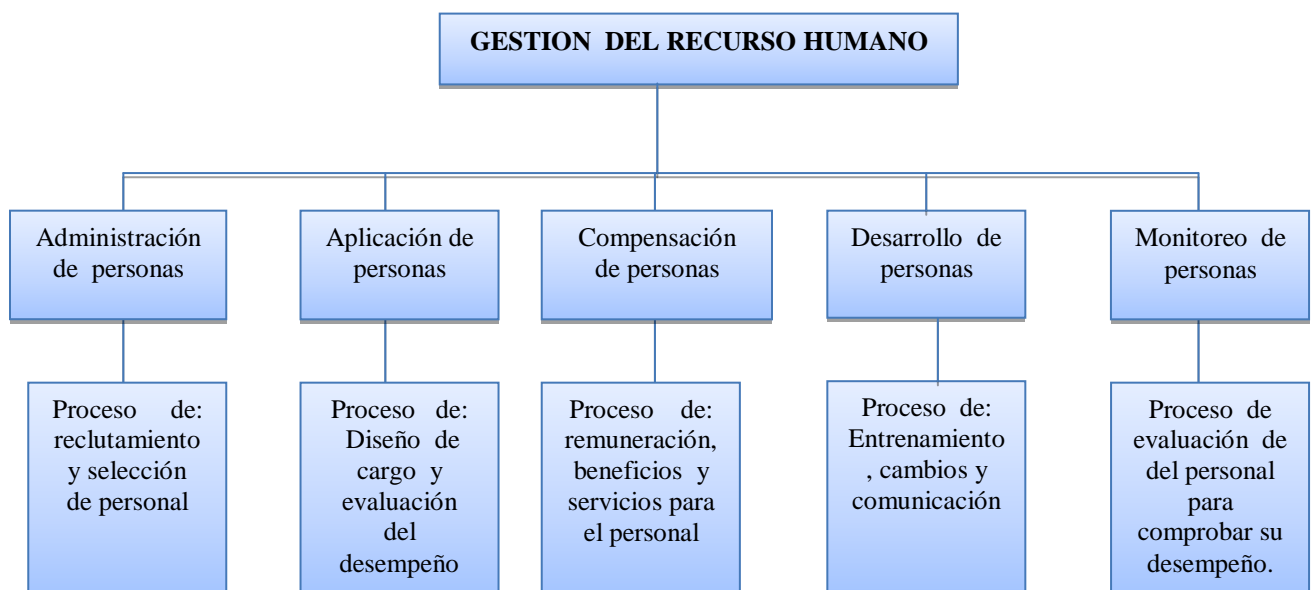
6.7.14. Manejo de los recursos de la empresa

6.7.14.1. Manejo del recurso humano

La funeraria Altamirano mantendrá a su recurso humano como parte fundamental para su desarrollo, se conservará el recurso humano bien motivado por que es la base fundamental para mantenerse en el camino de la calidad. Durante el crecimiento y aumento de la capacidad de producción estará latente la participación de todos los trabajadores de la empresa, ya que ellos aportan sus conocimientos, habilidades y su experiencia en la actividad realizada.

Para que el recurso humano sea colaborador, cooperador y comparta la Visión y la Misión de la empresa, el gerente deberá crear un ambiente que favorezca esto, apoyar programas de capacitación, entrenamiento y crecimiento para todos los trabajadores y fomentar la formación de equipos de trabajo y el interés de la superación constante profesional y personal.

Gráfico N° 27 Los 6 procesos de la gestión del recurso humano



Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

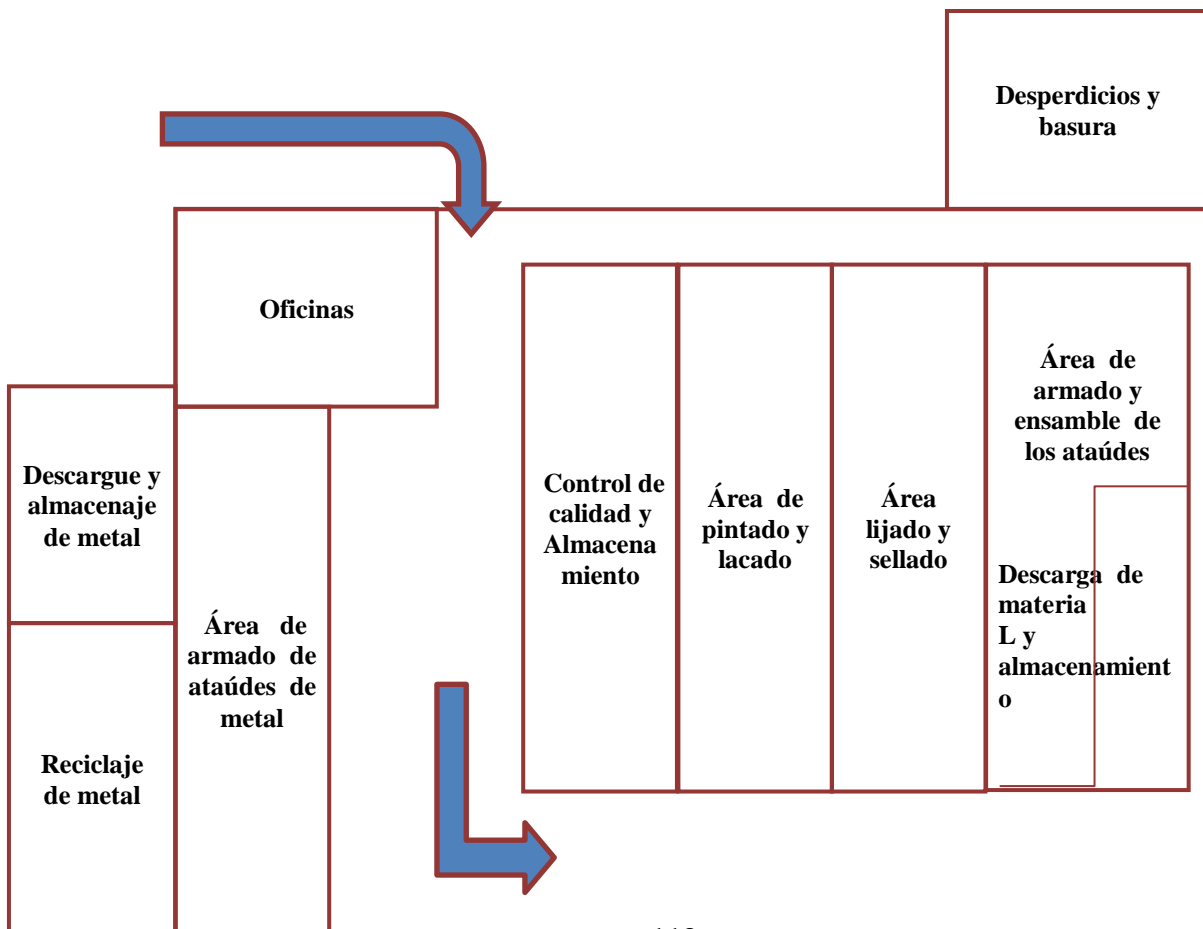
Fuente: *Idalberto Chiavenato*

6.7.14.2. Manejo de la Infraestructura

Para la empresa el contar con una buena infraestructura es de suma importancia, ya que al contar con el espacio adecuado permite que la empresa divida sus procesos de producción en áreas de manera ordenada.

Cada área comprende un proceso diferente, por lo que para cada una se designara un jefe que será el encargado de dar reportes del desempeño y el cumplimiento de las actividades que sean designadas a cada trabajador,

Grafico N° 28 Manejo de la Infraestructura



Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

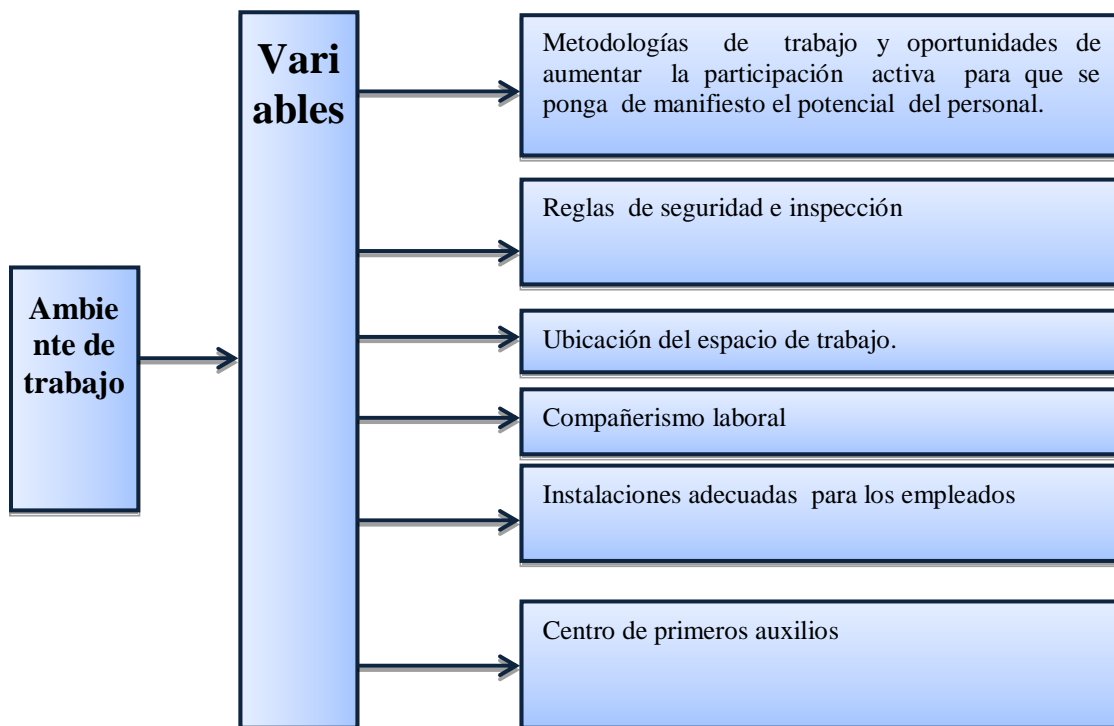
6.7.14.3. Manejo de la Comunicación o Ambiente de Trabajo

La empresa debe establecer el ambiente de trabajo preciso para lograr cumplir con los requisitos del producto.

La forma más virtuosa y rentable de cumplir con los requisitos de la calidad con respecto al ambiente de trabajo es mejorar continuamente el ambiente de laboral y fomentando el compañerismo en la empresa.

Empezando primero por establecer responsabilidades a cada persona en su actividad laboral. Personas que determinan como se pueda mejorar el ambiente de trabajo, velar por los aspectos físicos pero también psicológicos que puedan aumentar el rendimiento y el compromiso de todos los que conforman la empresa para hacer su trabajo bien. En la siguiente figura se explica que el ambiente de trabajo comprende una serie de variables.

Grafico N° 29 Ambiente de Trabajo



Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

6.7.15. Plan de Acción

El plan de acción diseñado para la Funeraria Altamirano se detalla a continuación, se puede ver de manera clara los objetivos planteados para desarrollo del sistema de control de calidad.

Para la funeraria Altamirano el plan de acción será una herramienta eficaz, ya que en él estarán detallados los objetivos, estrategias, actividades y los responsables de cada fase del plan de acción.

Los encargados de controlar el progreso del plan de acción será el gerente y los jefes de cada departamento, el control se lo llevara realizará al inicio, durante su desarrollo y al finalizar el mismo. La finalidad del control será verificar el cumplimiento de los objetivos planeados y obtener tener la oportunidad de mejorar las actividades que no concuerden con lo esperado

Tabla N° 28 Plan de Acción

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSO MATERIAL	TIEMPO	COSTO
Diseñar un adecuado sistema de control de calidad para todas las etapas del proceso de producción	Implementación de un departamento de control de Calidad	Contratación de un jefe de control de calidad	Gerente General		1 MES	4000,00
		Equipamiento del departamento de producción con nueva maquinaria y materiales de producción.	Administrador Contador	- Maquinaria - Materiales - Equipo de oficina	1 MES	
Los clientes internos deberán tener conocimientos claros de todas las actividades que realiza en la empresa	Socializar a los clientes internos con toda información del sistema de control de calidad.	Reunir a cada sección de producción para difundir el sistema de control de calidad	Jefe de producción Jefe de control de calidad	Impresiones para convocatorias	2 MESES	60,00
		Difundir en la empresa el sistema de control de calidad para que los obreros tengan conocimiento de las actividades que deben realizar	Jefe de control de calidad	Fotocopias	1 MES	120,00
		Colocar en toda el área de	Jefe de producción	Impresiones		

		producción una grafica que indique de manera clara todo el proceso de producción.				
Dar capacitación al personal con la finalidad de crear integración y motivación para poder crear compromiso del cliente interno hacia la empresa y del sistema de control de calidad.	Talleres de diseño y cursos de capacitación para todos los clientes internos.	Comunicación con la empresa que brindará las capacitaciones.	Administrador	Internet Transporte Teléfono	3 meses	550,00
		Entregar la información que se Brindara en la capacitación según el cronograma.	Jefe de control de Calidad	Fotocopias Proyector		
		Evaluación posterior a la capacitación para conseguir la efectividad requerida	Jefe de control de calidad Jefe de producción	Fotocopias		
		Ejecutar las actividades propuestas en el diseño del sistema De control de calidad.	Jefe de control de calidad Jefe de producción	Equipo de computo		
					TOTAL	4730,00

Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

6.7.16. Cronograma de Actividades

Tabla N° 29 Cronograma de Actividades

Id.	Actividades	Comienzo	Fin	jun 2012				jul 2012				ago 2012				sep 2012				oct 2012				nov 2012				dic 2012			
				3/6	10/6	17/6	24/6	1/7	8/7	15/7	22/7	29/7	5/8	12/8	19/8	26/8	2/9	9/9	16/9	23/9	30/9	7/10	14/10	21/10	28/10	4/11	11/11	18/11	25/11	2/12	9/12
1	Aprobación del plan por parte de la gerencia	01/06/2012	27/07/2012	[Barra azul]																											
2	Creación del departamento del control de calidad	02/07/2012	02/08/2012	[Barra azul]																											
3	Equipamiento de la área de producción	01/08/2012	15/08/2012	[Barra azul]																											
4	Dar información del sistema de control de calidad en toda la empresa	16/08/2012	21/09/2012	[Barra azul]																											
5	Brindar capacitación sobre calidad del producto	24/09/2012	01/10/2012	[Barra azul]																											
6	Realizar evaluación de conocimientos	01/10/2012	05/10/2012	[Barra azul]																											
7	Colocar graficas en el área de producción acerca del proceso de producción y control de calidad y seguridad	08/10/2012	23/10/2012	[Barra azul]																											
8	Aplicación sistema de control de calidad	24/10/2012	24/10/2012	[Barra azul]																											
9	Simulación el sistema	26/10/2012	26/11/2012	[Barra azul]																											
10	Evaluación y cambios de la simulación realizada	27/11/2012	30/11/2012	[Barra azul]																											
11	Continuidad del sistema	03/12/2012	28/12/2012	[Barra azul]																											

Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

6.8. Administración de la Propuesta

La principal responsabilidad cae de forma directa hacia el Gerente de la “FUNERARIA ALTAMIRANO”, con estrecha relación con el Departamento de Control de Calidad de la empresa, mismos que son los encargados de vigilar el inicio el desarrollo del sistema de control, de calidad.

El Sistema de Control de Calidad y sus actividades se irán ajustando a los requerimientos de la empresa a las comerciales; la revisión del plan será secuencial, constante y permanente.

6.8.1. Financiamiento

La Funeraria Altamirano, tomando en cuenta que es necesario mejorar la calidad el producto y su rentabilidad decide asumir el 100% de los costos que resulta el diseño de un Sistema de Control de Calidad, de manera que el financiamiento sea propio. Ya que esta consiente al mejorar la calidad de su producto tendrá como resultado un incremento de su rentabilidad.

6.8.2. Funciones y Actividades de Control

- Departamento Administrativo

Responsable

Gerente

Actividades

Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento y desarrollar metas a corto y largo plazo para cada departamento.

- **Departamento Producción**

Responsable

Jefe De Producción

Actividades

Será el responsable de las actividades relacionadas con el proceso de producción teniendo como objetivo conseguir mayor calidad en la producción con los medios materiales y humanos a su alcance.

- **Mantenimiento**

Responsable

Persona contratada periódicamente

Actividades

Prevenir accidentes y lesiones en el trabajador ya que tiene la responsabilidad de mantener en buenas condiciones, la maquinaria y herramienta, equipo de trabajo, lo cual permite un mejor desenvolvimiento y seguridad evitando en parte riesgos en el área laboral

- **Recurso Institucional**

Empresa “Funeraria Altamirano” de la ciudad de Ambato Parroquia Santa Rosa Vía a Guaranda, Barrio bellavista

Planificación

Es importante que se realice una recopilación de datos, que orienten hacia la oportunidad de mejora, deben ser suficientes en número y contenido, para proceder al análisis y determinar el problema que permita presentar soluciones permanentes a todas las actividades inmersas en ellos.

- **Recurso Humano**

Gerente

Personal Administrativo

Personal de Producción

Técnico de Mantenimiento, Obreros

- **Recurso Material**

Equipo y Maquinaria

Materia Prima

Materiales e Insumos

Recursos de unión

Es la compra de materia prima e insumos para la empresa, incluye el posicionamiento del potencial Humano, del dinero, del material y suministros.

Control

El control de producción es una función encaminada a garantizar que aquello que se requiere sea hecho en las cantidades necesarias y de acuerdo con una escala de tiempo.

6.8.3. Presupuesto

Tabla N° 30 Presupuesto

DETALLE	VALOR
Contratación del jefe de control	450,00
Equipo de oficina	600,00
Muebles de oficina	350,00
Maquinaria	2600,00
Impresiones para convocatorias	60,00
DIFUSION DEL PLAN	
Fotocopias e impresiones	120,00
Internet, transporte, teléfono, proyector,	550,00
4730,00	
CAPACITACIONES	
1. Calidad del producto	130,00
2. Talleres de manejo de Ansiedad, estrés, motivación y trabajo en equipo.	90,00
3. Lealtad a la empresa	90,00
4. Cumplimiento de funciones	120,00
430,00	
Subtotal	5160,00
10% imprevistos	516,00
Total de la propuesta	5676,00

Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

6.9. Previsión de la Evaluación

Se utiliza para evaluar si los cambios ocurren como se tiene previsto. Las evaluaciones determinan el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Control de Calidad implantados en el marco de resultados, estos pueden ser resultados intermedios o resultados finales. Objetivos que persigue la evaluación en la “Funeraria Altamirano” El personal administrativo y de producción son los interesados en evaluar que resultados que se tienen con la implementación en la producción del Sistema de Control de Calidad en la Empresa “Funeraria Altamirano”. Entre los principales objetivos que tiene esta previsión son los siguientes:

- Guiar las acciones de evaluación que se desarrolla en el sistema de control de calidad en la producción.
- Orientar al jefe de producción y obreros directos en la elaboración de los productos, sobre la utilización de los materiales y evaluaciones enfocadas a indicadores claves que busque conseguir los objetivos establecidos en el Sistema de Control de Calidad.

Conclusión:

- La evaluación llegara a determinar que beneficio obtuvo con la implementación del Sistema de Control de Calidad como alternativa para mejorar la calidad del producto.
- La evaluación tendrá relación directa con las áreas de producción, dando un diagnostico preciso de la consecución de las metas establecidas en la propuesta de mejora para la funeraria.

Tabla N° 31 Previsión de la Evaluación

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
¿Quiénes solicitan evaluar?	El gerente y autoridades de la “Funeraria Altamirano”.
¿Por qué evaluar?	Porque el objetivo de la propuesta es aportar para mejorar la calidad de producto mejorando los proceso de producción y la rentabilidad.
¿Para qué evaluar?	Para determinar sin la propuesta contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados.
¿Qué evaluar?	Los proceso de producción que inciden de forma directa en la mejora de la calidad del producto.
¿Quién evalúa?	El gerente de la “Funeraria Altamirano”.
¿Cuándo evaluar?	Durante el proceso de producción y de una vez puesta en practica la propuesta.
¿Cómo evaluar?	Al finalizar cada etapa de producción mediante indicadores de calidad y producción.
¿Con qué evaluar?	Mediante indicadores de calidad y producción.

Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

BIBLIOGRAFIA

Diario El Universo *Según datos del INEC, existen en Guayaquil 82 establecimientos que ofrecen variados servicios exequiales*

Constitución Política de La República del Ecuador. *Sección 3". De los Consumidores.*

Concordancias:Con»P: 96 Inc. 1 //LO-DCon: 4Num. 8; 33; 64-69.

BERLINCHES, A. (2008). *ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad*. Sexta edición. Editorial, M José López Razo. Madrid – España.

BEMJAMIN, E. y FINCOWSKY, F. (2009). *Organización de Empresas*. Tercera Edición. Editorial, Interamericana S.A de C.V. México.

KAORU Ishikawa, (2008), *Que es el Control Total de la Calidad*. Onceava Edición Económica. Editorial, Norma S. A. Colombia.

MARTINEZ, G. y PELLICER, E. (2007), *Organización y Gestión de Proyectos y Obras*. Primera Edición. Editorial Israel Sebastián. Aravaca- Madrid.

OAKLAN, J. (2007). *Calidad Total*.

SENLLE, A. y STOLL, G. (2000). *Enciclopedia de Excelencia y Calidad Total*. Ediciones Gestión 2000 S.A. Editorial, Lumen. Barcelona- España.

ULRICH Karl T. EPPINGER. (2004). Steven D. *Diseño y Desarrollo de Productos* 3ªEdición. McGraw Hill Interamericana S.A. de C.V.

- BUFFA Elwood S. (1988). *Administración de la Producción*. Editorial LIMUSA S.A. de C.V. Balderas 95.
- DIONES SOLER. (1990). *Política del Producto*. Editorial ORBIS S.A.
- KING SCOTT Peter. (1984). *Control de Producción*. Editorial LIMUSA.
- VORIS William. (2003). *Control de la Producción*. 3a Edición Editorial HISPANA EUROPEA Barcelona España.
- FEIGENBAUN Armand V. (1991). *Control Total de la Calidad*. Edición autorizada por McGraw Hill Book Company INC. Para campaña Editorial Continental S.A de C.V. México.
- POZO, J (1983) .*Control de Calidad*. Editorial FONT S.A. Guadalajara Jal. México.
- BERRY Thomas H. (1996). *Calidad Total*. Editorial Rodríguez M. Zuz.
- CHRISTOPHER K. Ahoy. (2010). *Administración de Operaciones con Enfoque en el Cliente*. Editorial Mexicana Num. 736.
- ZEITHAML Valarie A, y BITNER Mary Jo.(2001).*Un Enfoque de Integración del Cliente ala Empresa*. 2ª Edición. Editorial McGraw Hill Interamericana S.A. de C.V.
- FERNÁNDEZ-RÍOS Manuel, SANCHEZ GARCIA José. *Eficacia Organizacional*.
- CUEVAS VILLEGAS Carlos Fernández. (2001). *Contabilidad de Costos, Enfoque Gerencial y Gestión*. 2ª Edición. Edición Universitaria

Federico Rivera y Orlando Fernandez. Pearson Educación de Colombia Ltda.

CORAL Lucy, y GUDIÑO. (2001). *Emma, Contabilidad Universitaria*. 6ª Edición. Editorial McGraw Hill Interamericana S.A. de C.V.

SANCHÉZ ZAPATA Pedro. (1996). *Contabilidad General*. Editorial McGraw Hill Interamericana Santa Fe Bogotá Colombia.

BALLESTEROS Nicolás, y GRANADOS Martin. (1981). *Fundamentos de Contabilidad*. 2ª Edición. Editorial Nueva Productora Interamericana S.A. de C.V.

ORIOI Amat, (2002). *Análisis Económico Financiero*. Editorial Gestión 2000. SL Barcelona Planeta de Agostini.

RUBIO DOMÍNGUEZ Pedro, *Manual De Análisis Financiero*

FAGA Alberto (2006). *Como Conocer y Manejar sus Costos Para Tomar Decisiones Rentables*.

PALACIOS Hernán. *Manual de Contabilidad*. Editorial CONSISTEC CIA. LTDA. Quito Ecuador.

<http://yervinson.blogspot.com/2008/10/la-utilidad-operacional.html>

GUANO, M. (2008) *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9000-2000 del Instituto Tecnológico Superior Aloasi*. Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica Indoamerica.

ANDRADE Paul y LOOR Paul. (2004) *Desarrollo de un Sistema de Calidad en el Hotel las Cabaña Balandra*, de la Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Ciencias e Ingeniería.

RONALD H. Lester, NORBERT L, ENRICK Harry E, MOTTLEY, Jr. *Control de Calidad*.

Latín American Quality Institute. *Importancia del departamento de control de Calidad*.

RONALD H. Lester, NORBERT L, ENRICK Harry E, MOTTLEY, Jr. *Control de Calidad y Beneficio Empresarial* Versión española por: JESÚS NICOLAU MEDINA Licenciado en Ciencias Químicas. Vicepresidente del Centro de Promoción para la Calidad de la Comunidad Valenciana (AECC). Consultor. MERCEDES GOZALBES BALLESTER Licenciada en Ciencias Químicas y Farmacia Edita: Díaz de Santos, S. A. c/Juan Bravo, 3A. 28006 Madrid

PEREIRO Jorge Fecha: 10/10/05 (56884 Lecturas), *publican un documento acerca del Plan de Control de Calidad*

JURAN J.M.. *“Juran y la Planificación para la Calidad”* ediciones Díaz Santos

Enciclopedia Microsoft 98. *Control de calidad 1993-1997* Microsoft Corporation J.M.

JURAN y F.M. Tryna. *Análisis y Planeación de la Calidad* Mc. Graw Hill.

SHUAN LUCAS Juana Leonor, Tesis Digitales UNMSM, *diagnostico de calidad*.

Idalberto CHIAVENATO *Los 6 procesos de la gestión del talento humano*

www.monografias.com

Conceptos generales de calidad total

www.monografias.com

Control y Calidad Total

Anexos

Anexo 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FORMULARIO DE ENCUESTA PARA LOS CLIENTES EXTERNOS DE
LA FUNERARIA ALTAMIRANO DE LA CIUDAD DE AMBATO

INSTRUCTIVO: Su respuesta es importante, por favor elija solo una.

Marque con una x la respuesta correcta

La información proporcionada será confidencial

Objetivo

Identificar el nivel de incidencia de la calidad del producto sobre la rentabilidad de la empresa Funeraria Altamirano de la ciudad de Ambato.

CUESTIONARIO

1. ¿Funeraria Altamirano satisface sus necesidades?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Se siente conforme con los precios del producto?

Muy conforme

Conforme

Ni conforme ni desconforme

Desconforme

Muy desconforme

3. ¿Se siente conforme con el acabado del producto?

Muy conforme

Conforme

Ni conforme ni desconforme

Desconforme

Muy desconforme

4. ¿Le satisface la atención que le brinda la Funeraria Altamirano?

Completamente satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho ni insatisfecho

Insatisfecho

Completamente Insatisfecho

5. ¿La calidad del producto llena sus expectativas al momento de comprarlo?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

6. ¿Funeraria Altamirano entrega a tiempo el producto solicitado?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

7. ¿Funeraria Altamirano es constante y cubre sus pedidos de compra?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FORMULARIO DE ENCUESTA PARA PERSONAL DE LA FUNERARIA
ALTAMIRANO DE LA CIUDAD DE AMBATO

INSTRUCTIVO: Su respuesta es importante, por favor elija solo una.

Marque con una x la respuesta correcta

La información proporcionada será confidencial

Objetivo.

Identificar el nivel de incidencia de la calidad del producto sobre la rentabilidad de la empresa Funeraria Altamirano de la ciudad de Ambato.

CUESTIONARIO

1. ¿El cliente interno cumple sus funciones en el orden encomendado?

- | | |
|----------------|--------------------------|
| Siempre | <input type="checkbox"/> |
| Casi siempre | <input type="checkbox"/> |
| Ocasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Casi nunca | <input type="checkbox"/> |
| Nunca | <input type="checkbox"/> |

2. ¿El cliente minorista maneja una cantidad fija de compras?

- Siempre
- Casi siempre
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

3. ¿El cliente mayorista satisface las expectativas de ventas de la empresa?

- Totalmente Satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Totalmente insatisfecho

4. ¿Se encuentra satisfecho con los ingresos de la empresa?

- Totalmente Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho

Insatisfecho

Totalmente insatisfecho

5. ¿Está de acuerdo con los gastos que realiza la empresa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. ¿La utilidad o rentabilidad de la empresa llena sus expectativas?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

7. ¿Sus operaciones comerciales le generan pérdida al término del ciclo contable?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

8. ¿Las ventas acredito llenas las expectativas de la empresa?

Siempre

Casi siempre

Ocasionalmente

Casi nunca

Nunca

9. ¿Se siente conforme con el nivel de ventas a contado?

Conforme

Medianamente Conforme

Ni conforme ni desconforme

Medianamente desconforme

Inconforme

10. ¿Cree usted que la inversión que realiza la empresa para fabricar el producto es la apropiada?

Muy de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy desacuerdo

11. ¿La empresa cuenta con un sistema de control de calidad para el producto?

Muy de acuerdo

De acuerdo

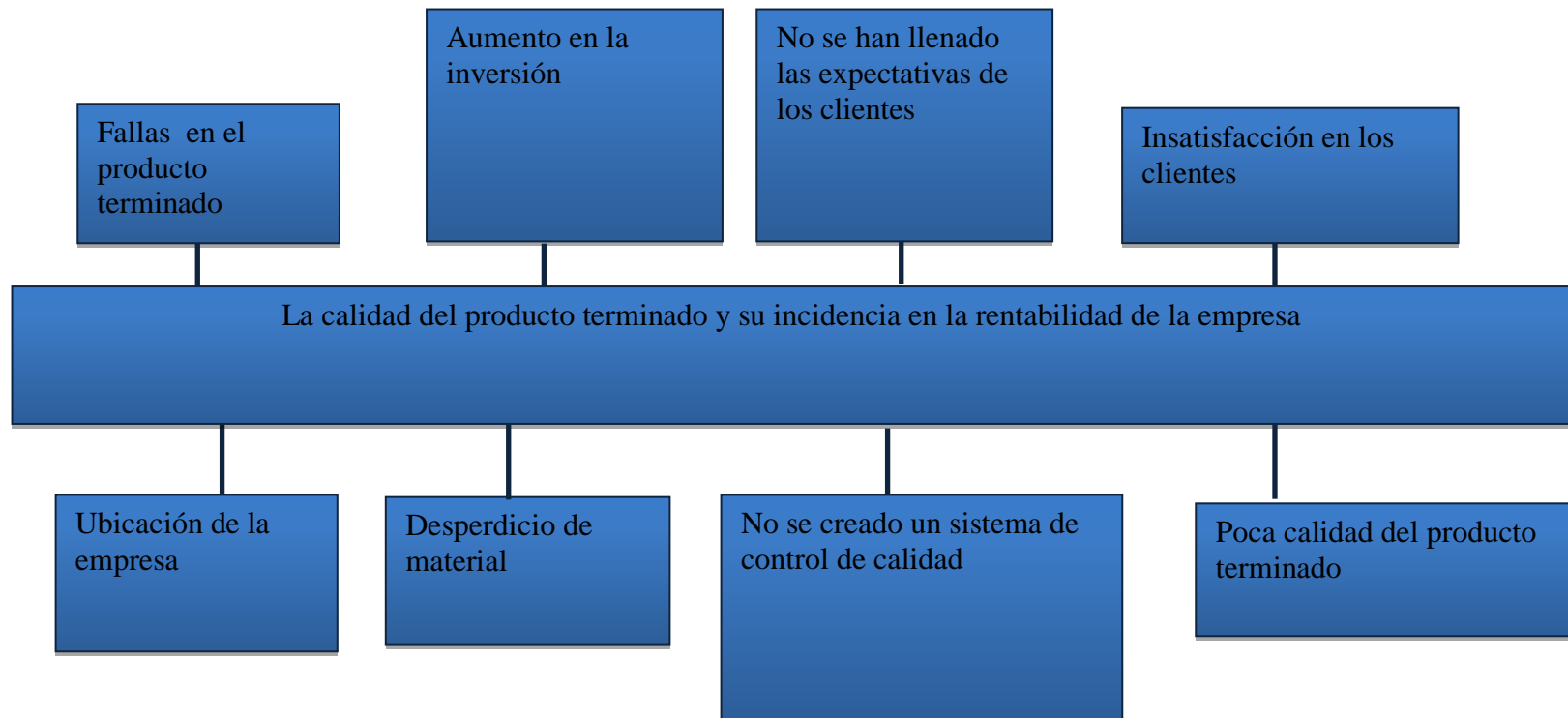
Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Muy desacuerdo

Anexo 3

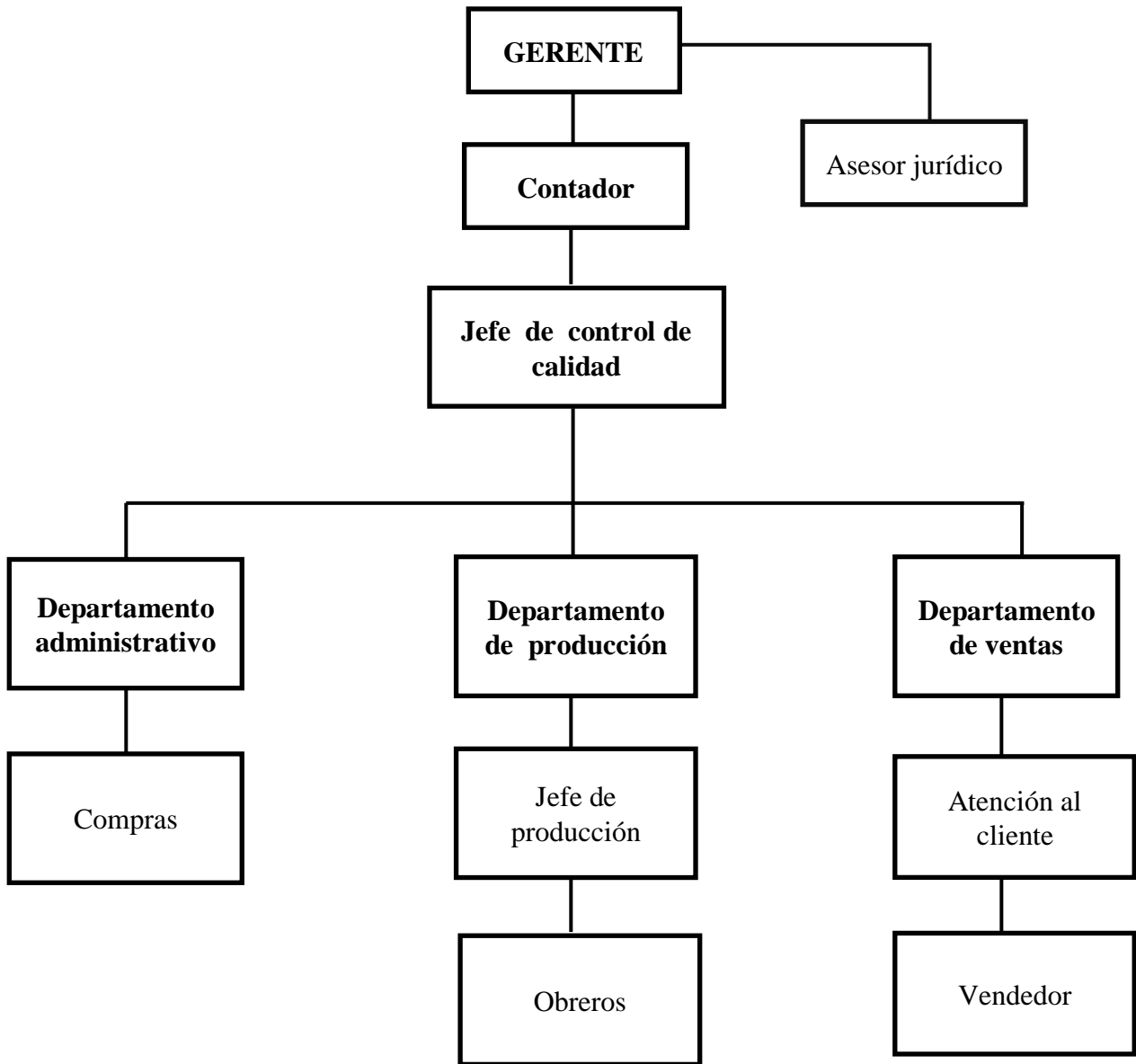
ARBOL DE PROBLEMAS



Elaborado por: Moisés Jordán (Investigador)

Anexo 4

Organigrama estructural propuesto para la funeraria



ANEXO 5

Ubicación de la empresa Funeraria Altamirano de la Ciudad de Ambato.



