

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 1 de 7</b>

26.

**FECHA** | jueves, 7 de diciembre de 2017

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

**UNIDAD REGIONAL** | Extensión Facatativá

**TIPO DE DOCUMENTO** | Trabajo De Grado

**FACULTAD** | Ciencias Administrativas  
Económicas y Contables

**NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO** | Pregrado

**PROGRAMA ACADÉMICO** | Administración de Empresas

El Autor(Es):

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>	<b>No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN</b>
ALVAREZ CONTRERAS	GUILLERMO ALEXANDER	11439602

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 2 de 7</b>

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
MANJARRÉS ZÁRATE	BENJAMÍN ANDRÉS

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA MANSION COCINAS INTEGRALES CON BASE EN LA NORMA NTC 6001

<b>SUBTÍTULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Administrador de empresas

<b>AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>
07/12/2017	102

<b>DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS</b> (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
1. Mipymes	Mipymes
2. Sistema de Gestión de Calidad	Quality Management System
3. Mejora	Improvement
4. NTC 6001	NTC 6001
5. Mejora continua	Continuous improvement
6. Competitividad	Competitiveness

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 3 de 7</b>

### RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Este proyecto permite aplicar los conocimientos vistos durante el programa de Administración de Empresas, a través del diseño de sistemas integrados de gestión, aportando de esta manera al desarrollo de los objetivos y metas corporativas de la organización objeto de estudio. Desde la perspectiva teórica, este proyecto permite solucionar problemas reales de la organización, teniendo presente que uno de los principios de los Sistemas de Gestión de Calidad consiste en el enfoque sistémico (interacción de todos los procesos).

This project allows applying the knowledge seen during the Business Administration program, through the design of integrated management systems, contributing in this way to the development of corporate goals and objectives of the organization under study. From the theoretical perspective, this project allows solving real problems of the organization, bearing in mind that one of the principles of Quality Management Systems consists of the systemic approach (interaction of all processes).

### AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una "X":

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 4 de 7</b>

<b>AUTORIZO (AUTORIZAMOS)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	x	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 5 de 7</b>

caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI \_\_\_ NO \_x\_.**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2



d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo

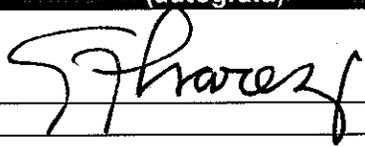
	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b> <b>PAGINA: 7 de 7</b>

contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa Mansión Cocinas Integrales con base en la NTC 6001.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
ALVAREZ CONTRERAS GUILLERMO ALEXANDER	

12.1.50

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA  
MANSION COCINAS INTEGRALES CON BASE EN LA NORMA NTC 6001

GUILLERMO ALEXANDER ALVAREZ CONTRERAS

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
FACATATIVÁ

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA  
MANSION COCINAS INTEGRALES CON BASE EN LA NORMA NTC 6001

GUILLERMO ALEXANDER ALVAREZ CONTRERAS

Trabajo de Grado para optar al título de Administrador de Empresas

BENJAMÍN ANDRÉS MANJARRÉS ZÁRATE

Magíster en Administración de Organizaciones

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACATATIVÁ

2017

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

## **DEDICATORIA**

La culminación de mi formación profesional quiero dedicarla a Dios, a mi Padre Luis Guillermo Alvarez quien falleció durante mi proceso de formación académica, a mi familia por su apoyo incondicional, y especialmente, a Adriana Constanza Fetecua Carrillo, quien fue motor y apoyo invaluable de este logro en mi camino hacia buscar cada día ser un mejor Ser humano.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Colcerámica por brindarme los espacios, apoyo económico y respaldo constante, a mi amada Universidad de Cundinamarca, a todos los docentes que ayudaron con sus conocimientos y metodología en mi formación académica, a mis compañeros de carrera graduados en 2017 y especialmente a mi amada Azuba . ...mil gracias!!

## CONTENIDO

	pag
1. TÍTULO.....	12
2.ÁREA, LÍNEA Y PROGRAMA .....	14
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	15
3.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
4. OBJETIVOS .....	17
4.1 OBJETIVO GENERAL .....	17
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
5. JUSTIFICACIÓN .....	18
6. MARCOS DE REFERENCIA .....	19
6.1. MARCO TEORICO.....	19
6.1.1. Conceptos de Calidad .....	19
6.1.2. Modelo de gestión para micro y pequeñas empresas mipymes NTC 6001 21	
6.2. MARCO CONCEPTUAL .....	22
6.3. MARCO LEGAL .....	24
6.4. MARCO INSTITUCIONAL.....	25
7. DISEÑO METODOLOGICO .....	26
7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	26
7.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	26
7.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	27
7.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	28
7.5. FUENTES DE INFORMACIÓN .....	29
8. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL MANSIÓN COCINAS INTEGRALES.....	30
8.1. AUDITORÍA EXTERNA.....	30
8.1.1. SECTOR O SUBSECTOR ECONOMICO AL QUE PERTENECE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA .....	30

8.1.2. NORMATIVIDAD APLICABLE AL SECTOR ECONÓMICO .....	30
8.1.3. DIMENSIONES DEL ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS COMPETITIVAS DEL SECTOR INDUSTRIAL .....	35
8.1.4. ANÁLISIS INTEGRADO DE LAS FUERZAS DEL ENTORNO .....	36
8.2. AUDITORÍA INTERNA .....	44
8.2.1. PRESENTACION DE LA ORGANIZACIÓN .....	44
8.2.2 FASE DEL NEGOCIO .....	46
8.2.3 ÁREAS FUNCIONALES Y PERSONAL EMPLEADO TOTAL Y POR AREAS .....	46
8.2.4 ANTIGÜEDAD PROMEDIO POR NIVELES JERÁRQUICOS .....	47
8.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS EFE .....	47
8.4. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS EFI.....	49
8.5. ANÁLISIS CAUSA-EFECTO MANSIÓN COCINAS INTEGRALES.....	50
8.6. ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MANSIÓN COCINAS INTEGRALES .....	50
8.7. MATRIZ DOFA MANSIÓN COCINAS INTEGRALES .....	60
9. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICA DE CALIDAD MANSIÓN COCINAS INTEGRALES S.A.S .....	61
9.1 POLÍTICA DE CALIDAD.....	61
9.2 OBJETIVOS DE CALIDAD .....	61
9.3 MAPA DE PROCESOS .....	61
9.3.1 Procesos de Dirección.....	63
9.3.2 Procesos Operativos .....	63
9.3.3 Procesos de Apoyo .....	64
10. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	65
11. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO: DISEÑO E INSTALACIÓN DE COCINAS .....	74
11.1. FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO: DISEÑO E INSTALACIÓN DE COCINAS .....	82
11.2 CUADRO DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NTC 6001 .....	89
CONCLUSIONES.....	95

RECOMENDACIONES .....	96
BIBLIOGRAFÍA .....	97

## LISTA DE TABLAS

	pag
Tabla 1 Concepto de calidad según máximos exponentes .....	19
Tabla 2. Estratificación de la muestra .....	28
Tabla 3. Normatividad aplicable al sector de fabricación de otros productos de madera .....	31
Tabla 4. Descripción de componentes contaminantes por área de operación. ....	33
Tabla 5. Matriz de Evaluación de Factores Externos EFE Mansión Cocinas Integrales.....	47
Tabla 6. Matriz de Evaluación de Factores Internos Mansión Cocinas Integrales.	49
Tabla 7. Percepción productos y servicios Mansión Cocinas Integrales .....	53
Tabla 8. Frecuencia de compra Mansión Cocinas Integrales.....	54
Tabla 9. Calificación promedio variables del servicio Mansión Cocinas Integrales	55
Tabla 10. Calificación promedio variables del servicio Mansión Cocinas Integrales	56
Tabla 11. Factores críticos para mejoramiento continuo Mansión Cocinas Integrales.....	60
Tabla 12. Procedimiento Diseño e Instalación de Cocinas .....	77
Tabla 13. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Planificación y Direccionamiento Estratégico para Mansión Cocinas Integrales S.A.S .....	92
Tabla 14. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Gestión de Compras para Mansión Cocinas Integrales S.A.S .....	93
Tabla 15. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Gestión de Ventas para Mansión Cocinas Integrales S.A.S .....	94
Tabla 16. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios para Mansión Cocinas Integrales S.A.S.....	94
Tabla 17. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Gestión del Talento Humano para Mansión Cocinas Integrales S.A.S.....	95

Tabla 18. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Gestión de la Información y Recursos Físicos para Mansión Cocinas Integrales S.A.S .....	96
Tabla 19. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Gestión Financiera para Mansión Cocinas Integrales S.A.S .....	97

## LISTA DE FIGURAS

	pag
Figura 1. Diseño publicitario .....	45
Figura 2. Ubicación de la empresa .....	45
Figura 3. ORGANIGRAMA (Propuesta) .....	46
Figura 4. Diagrama Causa-Efecto Mansión Cocinas Integrales .....	52
Figura 5. Percepción productos y servicios Mansión Cocinas Integrales .....	53
Figura 6. Frecuencia de compra Mansión Cocinas Integrales .....	55
Figura 7. Calificación promedio variables del servicio Mansión Cocinas Integrales .....	57
Figura 8. Calificación promedio variables del servicio Mansión Cocinas Integrales .....	59
Figura 9. Factores críticos para mejoramiento continuo Mansión Cocinas Integrales .....	61
Figura 10. Mapa de Procesos Mansión Cocinas Integrales S.A.S .....	65

## INTRODUCCIÓN

Las micro, pequeñas y medianas empresas mipymes en Colombia, enfrentan a diario desafíos importantes en materia de competitividad y generación de valor agregado, los cuales deben verse reflejados en la calidad total de los procesos, productos y servicios que ofrecen a sus clientes, tanto internos como externos. De este modo, se hace necesario el diseño e implementación paulatina de Sistemas Integrados de Gestión SIG que garanticen la mejora continua de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la organización, en términos de la satisfacción plena de las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés.

El presente documento consta de una propuesta para la implementación futura del Sistema Integrado de Gestión en la empresa Mansión Cocinas Integrales S.A.S, ubicada en el municipio de Madrid, Cundinamarca, con base en la norma NTC 6001, la cual permite aplicar los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad para el caso de las micro y pequeñas empresas, teniendo presente que la organización objeto de estudio se encuentra en una fase de crecimiento.

La propuesta inicia con un diagnóstico del sistema integrado de gestión, basado en herramientas tales como las matrices EFI, EFE, diagrama causa-efecto de Ishikawa y matriz DOFA; posteriormente se identifican los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que requiere la organización Mansión Cocinas Integrales, a fin de satisfacer plenamente las expectativas y necesidades de los clientes, mediante el mapa de procesos. Asimismo, se diseña un procedimiento asociado al proceso misional Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios, en los que se propone un cuadro de indicadores de gestión por proceso, que permite monitorear y realizar seguimiento a la implementación del sistema integrado de gestión propuesto para Mansión Cocinas Integrales.

## **1. TÍTULO**

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA EMPRESA  
MANSION COCINAS INTEGRALES CON BASE EN LA NORMA NTC 6001

## **2.ÁREA, LÍNEA Y PROGRAMA**

Área de investigación: Administración y organizaciones

Línea: Desarrollo organizacional y regional

Tema: Gestión de la calidad

### **3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Mansión Cocinas Integrales es una empresa ubicada en el municipio de Madrid Cundinamarca, que fue constituida en el año 2007, por su propietaria y gerente , la señora Yuly Parra. Sus instalaciones están ubicadas en la Calle 7 # 10-94, con el esfuerzo y recursos familiares, iniciando sus operaciones en el garaje de una casa con pedidos enfocados a amigos y conocidos, hasta lograr tener 4 empleados contratados de manera fija, y 12 colaboradores contratados por prestación de servicios.

De esta forma, la empresa ha logrado tener un crecimiento significativo en sus operaciones, ya que a partir del año 2016 se realiza la contratación de una persona adicional que apoye el proceso operativo, a fin de dar cumplimiento a la demanda creciente en materia de diseño e instalación de cocinas integrales (estándar de 15 órdenes satisfechas).

Sin embargo, la demanda creciente se convierte en un desafío importante para la compañía, debido a que debe garantizar eficiencia y calidad en el servicio, lo cual implica que la organización debe implementar paulatinamente Sistemas Integrados de Gestión encaminados a la Calidad y la Mejora Continua, a fin de brindar a los clientes confianza y seguridad en los productos y servicios que adquiere. Por tal motivo, Mansión Cocinas Integrales debe implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTC 6001 , la cual se define como un modelo de gestión propio aplicado para micro y pequeñas empresas, que garantice valor agregado y maximice la rentabilidad de la propietaria.

#### **3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿El diseño de un Sistema de Gestión basado en la norma NTC 6001 permitirá a Mansión Cocinas Integrales mejorar la eficiencia y calidad en el servicio?

### **3.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Cómo se encuentra actualmente la organización Mansión Cocinas Integrales , desde su perspectiva interna y externa?
- ¿Cuáles son los procesos operativos y de apoyo que requiere la compañía para mejorar la calidad en el servicio?
- ¿Qué características definen los procesos que se requieren para Mansión Cocinas Integrales?
- ¿Cuáles son los procedimientos necesarios para garantizar el cumplimiento de los procesos previamente establecidos?
- ¿Qué viabilidad financiera tiene el diseño y posterior implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la NTC 6001 para Mansión Cocinas Integrales?

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar el sistema de gestión de calidad para la empresa Mansión Cocinas Integrales, con base en la norma NTC 6001

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Diagnosticar la situación actual de la compañía Mansión Cocinas Integrales , desde la perspectiva interna y externa.

Determinar los procesos de dirección, operativo y apoyo de la compañía Mansión Cocinas Integrales, por medio del mapa de procesos

Elaborar la caracterización del proceso operativo de Mansión Cocinas Integrales

Identificar los procedimientos que se requieren para implementar el proceso operativo de Mansión Cocinas Integrales

Analizar la viabilidad financiera para el diseño e implementación del sistema de gestión basado en la norma NTC 6001

## 5. JUSTIFICACIÓN

La naturaleza del proyecto consiste en el diseño del sistema de gestión basado en la norma NTC 6001 para la empresa Mansión Cocinas Integrales, teniendo en cuenta su clasificación como microempresa, según el artículo 2 de la Ley 905 de 2004<sup>1</sup> ; por tanto su alcance tiene como base un diagnóstico interno y externo para el diseño del sistema de gestión de calidad, y finaliza con la evaluación de la viabilidad financiera, para la implementación posterior del sistema integrado de gestión. Por tanto, la importancia del proyecto desde la perspectiva práctica, consiste en identificar los procesos y procedimientos estratégicos o de dirección, operativos o misionales, y de apoyo necesarios, para la mejora continua de la calidad del servicio ofrecido por la organización.

De igual forma, este proyecto permite aplicar los conocimientos vistos durante el programa de Administración de Empresas, a través del diseño de sistemas integrados de gestión, aportando de esta manera al desarrollo de los objetivos y metas corporativas de la organización objeto de estudio. Es por ello que desde la perspectiva teórica, este proyecto permite solucionar problemas reales de la organización, teniendo presente que uno de los principios de los Sistemas de Gestión de Calidad consiste en el enfoque sistémico (interacción de todos los procesos).

Por su parte, el presente proyecto involucra la aplicación de una serie de técnicas, herramientas e instrumentos que permiten no solo diagnosticar los procesos, productos y servicios de la organización, sino también, identificar las dimensiones, características y elementos que debe poseer el Sistema de Gestión, como tal. De esta forma, la aplicación de técnicas como la observación estructurada y la entrevista, permiten diseñar de manera óptima los procesos y procedimientos que requiere la empresa Mansión Cocinas Integrales.

---

<sup>1</sup> CONGRESO DE COLOMBIA. *Ley 905 de 2004*. Recuperado de Internet: <http://www.supertransporte.gov.co/documentos/ifc/documentos/leyes/Ley%20905%20de%202004.pdf>

## 6. MARCOS DE REFERENCIA

### 6.1. MARCO TEORICO

#### 6.1.1. Conceptos de Calidad

De acuerdo con Luz Ángela Aldana de la Vega y otros autores del libro “Administración por Calidad”, se han suscitado a lo largo de la historia diferentes conceptos de la calidad, los cuales se caracterizan por ser multidimensionales, y en otras ocasiones, subjetivos, ya que se relacionan directamente con el punto de vista del autor.<sup>2</sup>

A continuación, se describen los conceptos más importantes de calidad, teniendo en cuenta sus máximos exponentes:

**Tabla 1 Concepto de calidad según máximos exponentes**

<b>Autor</b>	<b>Concepto de Calidad</b>
David Garvin	Concepto complejo , constituido por ocho dimensiones y cinco perspectivas
Philip Crosby	Cumplimiento de requisitos; el sistema de calidad es prevención, el estándar de realización es cero defectos, y la medida de la calidad es el precio del incumplimiento. Responde a la conformidad con los requisitos establecidos por el cliente
Masaaki Imai	Enfoque del mejoramiento continuo , en el gerenciamiento de la rutina en el día a día
Kauro Ishikawa	Desarrollar, diseñar , elaborar y mantener un producto de calidad, que sea el más económico , el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor
Armand Feigenbaum	Significa lo mejor para ciertas condiciones de uso del cliente: uso actual y venta del producto . De igual forma, define el control de calidad como un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la

<sup>2</sup> ALDANA DE LA VEGA, Luz Angela y otros. Administración por Calidad. Alfa Omega Editores- Universidad de la Sabana: 2010, pag 34

	satisfacción de las necesidades del usuario
Edwards Deming	Adecuar la organización para el logro de las metas. Tener menos variaciones a partir de la aplicación del control estadístico de procesos , para resolver problemas buscando la diferencia entre causas comunes y causas especiales
John S Oakland	Marco filosófico y cultural en la organización que tiene por centro al hombre para la gestión
Joseph Juran	Adecuación para el uso, desglosado en cuatro elementos: calidad de diseño (investigación de mercados, concepto, especificación), calidad de conformidad (tecnología), gestión y mano de obra. Disponibilidad y servicio postventa
Vicente Falconi	Gerenciamiento de la rutina, con el hombre como centro del proceso , para obtener un cambio cultural
Genichi Taguchi	Entender y visualizar el proceso y reducir la variabilidad en el mismo
Shigero Mizuno	Reducir defectos dentro de las actividades de producción, contemplando el concepto más importante, el cual es reconocer que los mismos se originan en el proceso y que las inspecciones solo pueden describir esos defectos (calidad en el trabajo, servicio, información, proceso, dirección , y total de la empresa)
Real Academia de la Lengua Española	Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie
ISO (International Standard Organization)	Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

**Fuente: Adaptado de Aldana de la Vega y otros (2010)**

Para este proyecto, el concepto de calidad será el factor primordial para identificar los procesos, procedimientos, actividades, instructivos , metas e indicadores necesarios, para mejorar continuamente el servicio ofrecido por la empresa Mansión Cocinas Integrales, con base en la normatividad NTC 6001 , enfocada a los sistemas de gestión para la micro y pequeñas empresas mipymes

### 6.1.2. Modelo de gestión para micro y pequeñas empresas mipymes NTC 6001

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC expidió la Norma Técnica Colombiana NTC 6001 cuyo propósito fundamental es : *“la mejora de la organización y la consolidación de herramientas que le permitan desarrollar una estructura interna sólida y altos estándares de calidad competitivos frente a nuevos mercados, apuntando de esta forma a ser MYPES más integrales, competitivas, productivas, innovadoras, sostenibles y perdurables”*<sup>3</sup>

Según el numeral 1 correspondiente al Objeto y Campo de Aplicación de la Norma, la aplicación de la normatividad NTC 6001 permite a las micro y pequeñas empresas del país:

- *“demostrar la capacidad de cumplir las exigencias del mercado y los requisitos reglamentarios aplicables*
- *fortalecer su competitividad , teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes y la mejora continua”*<sup>4</sup>

Dicha normatividad en el numeral 3 correspondiente a Desarrollo, establece los siguientes subnumerales, los cuales permiten identificar los requisitos para su implementación en las micro y pequeñas empresas:

- *Numeral 3.1 Procesos de Dirección:* En este numeral se desarrollan aspectos o requisitos relacionados con Planificación y Direccionamiento, y Evaluación de la Gestión
- *Numeral 3.2 Procesos Operativos:* Dicho numeral tiene en cuenta los siguientes procesos: Gestión Comercial, Planificación y desarrollo de procesos, Diseño y desarrollo de productos, Gestión de Compras, Producción de bienes o prestación del servicio
- *Numeral 3.3 Procesos de Apoyo:* En este numeral se tiene en cuenta procesos tales como Recursos Humanos, Gestión de la Información, Gestión Financiera, Gestión de Recursos Físicos<sup>5</sup>

El diseño del sistema de gestión propuesto para la empresa Mansión Cocinas Integrales está encaminado a la aplicabilidad de los numerales 3.1, 3.2 y 3.3 , los

---

<sup>3</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC 6001: Modelo de Gestión para micro empresas y pequeñas empresas. Disponible en <http://www.icontec.org/Ser/EvCon/Paginas/PCS/cntc6001.aspx>

<sup>4</sup> Ibid

<sup>5</sup> Ibid

cuales permitirán identificar el mapa de procesos, la caracterización de los procesos, el diseño de procedimientos e instructivos , la definición de indicadores de gestión , y la evaluación financiera de la viabilidad para la implementación posterior.

## 6.2. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se detallan unos conceptos que guardan estrecha relación con el desarrollo del proyecto

- ❖ *Competitividad*: De acuerdo con la norma NTC 6001 se refiere a la capacidad para suministrar bienes o servicios de forma igual o de manera más eficiente que los competidores<sup>6</sup>. Dicho concepto se convierte en uno de los pilares para el diseño del sistema de gestión para Mansión Cocinas Integrales
- ❖ *Desempeño*: Según la NTC 6001 se refiere a la capacidad que tiene la organización para alcanzar resultados medibles en un contexto determinado <sup>7</sup>. En la propuesta de diseño del sistema de gestión, se formularán indicadores de gestión en los procedimientos, a fin de garantizar la evaluación del desempeño
- ❖ *Estrategia Organizacional* : Conforme a la NTC 6001 se define como la dirección global de la organización, que estipula las directrices por seguir para alcanzar los objetivos determinados, y se hace operativa a través de los planes de acción <sup>8</sup>. El diagnóstico que se realiza permite identificar los cursos de acción necesarios para diseñar e implementar el sistema de gestión
- ❖ *Innovación* : Se define según la NTC 6001 como la introducción de un nuevo producto , o una mejora significativa a un producto ya existente, un proceso, un nuevo método de comercialización o método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o

---

<sup>6</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC 6001: Modelo de Gestión para micro empresas y pequeñas empresas. Op Cit

<sup>7</sup> Ibid

<sup>8</sup> Ibid

las relaciones exteriores <sup>9</sup>. El diseño del sistema de gestión basado en la NTC 6001 permitirá a Mansión Cocinas Integrales identificar las posibles innovaciones que puede desarrollar en el corto, mediano y largo plazo, para satisfacer las expectativas y necesidades del cliente externo e interno

- ❖ *Mecanismos de control:* La NTC 6001 afirma que son acciones que permiten prevenir o corregir errores que afectan el logro de un objetivo <sup>10</sup>. De esta forma, cada procedimiento diseñado identificará los indicadores de gestión necesarios para establecer el control de los procesos .
- ❖ *Mejora Continua :* Puede definirse según la NTC 6001 como el proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para mejorar en un proceso continuo, a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva<sup>11</sup>. El enfoque del presente proyecto está orientado en buscar la mejora continua en la calidad del servicio que ofrece a sus clientes externos, la empresa Mansión Cocinas Integrales
- ❖ *Microempresa:* Teniendo en cuenta el Artículo 2 de la Ley 905 de 2004 y la NTC 6001 se define como toda unidad productiva que posee una planta de personal no superior a 10 trabajadores o activos totales , excluida la vivienda , por valor inferior a 500 SMMLV<sup>12</sup>.
- ❖ *Pequeña empresa:* Según el Artículo 2 de la Ley 905 de 2004 y la NTC 6001 se define como toda unidad productiva que posee una planta de personal entre 11 y 50 trabajadores o activos totales entre 501 y menos de 5.000 SMMLV<sup>13</sup>
- ❖ *Procedimiento:* Según la NTC 6001 se refiere a la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, que en muchas ocasiones, se

---

<sup>9</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC 6001: Modelo de Gestión para micro empresas y pequeñas empresas. Op Cit

<sup>10</sup> Ibid

<sup>11</sup> Ibid

<sup>12</sup> Ibid

<sup>13</sup> Ibid

documenta (procedimiento documentado o procedimiento escrito) <sup>14</sup>. En la presente propuesta, se encontrará los procedimientos necesarios para desarrollar los procesos propuestos para la organización Mansión Cocinas Integrales.

- ❖ *Proceso*: Con base en la NTC 6001, se define como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada (recursos) en resultados (productos y servicios)<sup>15</sup>. En el presente proyecto, se definirán los procesos de dirección, operacionales y de apoyo necesarios para garantizar la mejora continua de la organización objeto de estudio
  
- ❖ *Servicio*: Se define como el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, que generalmente es intangible<sup>16</sup>. En este caso, se utiliza este concepto en la medida en que la empresa Mansión Cocinas Integrales desarrollan una ambientación para el cliente (instalación de cocinas integrales y adecuación de espacios en hogares)

### **6.3. MARCO LEGAL**

- **Normas ISO**

Las normas ISO son la base del sistema de gestión de la calidad, ya que son normas internacionales centradas en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC)<sup>17</sup>.

---

<sup>14</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC 6001: Modelo de Gestión para micro empresas y pequeñas empresas. Op Cit

<sup>15</sup> Ibid

<sup>16</sup> Ibid

<sup>17</sup> Ibid

- **Ley 905 de 2004**

Dicha normatividad regula la promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa en Colombia, y la clasificación de las unidades productivas según su planta de personal y valor de activos<sup>18</sup>. Esta normatividad incide directamente en la organización, ya que su estructura es una mipyme, y por ende, los procesos a diseñar e implementar deben ajustarse a su naturaleza jurídica.

#### **6.4. MARCO INSTITUCIONAL**

La organización desde su creación en 2007 ha funcionado en el Municipio de Madrid Cundinamarca, dirigida por su propietaria y gerente Yuly Parra; debido a su ubicación tuvo una aceptación adecuada para el mercado al cual se enfoca

**2007** La señora Yuly Parra, funda en un local del municipio de Madrid los servicios para crear cocinas integrales, en ese entonces solo contaba con un trabajador y un pedido de 1 cocina de quincenal.

**2009** Se instalan equipos semiautomáticos, por requerimientos de los nuevos clientes, los pedidos son 6 quincenales y la organización se ve en la necesidad de contratar 2 personas más para apoyo en el área operativa y 2 en el área administrativa.

**2011** Se consolida la operación de la organización con la puesta en marcha de una nueva línea de especializada para optimizar tiempo y recursos.

**2013** Se realiza la contratación de 8 personas más para apoyo en el área operativa y 1 en el área administrativa.

**2016** Se realiza la contratación de 1 persona más para apoyo en el área operativa y a la fecha se cumplen con las 15 órdenes a satisfacción<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Ibid

<sup>19</sup> MANSIÓN COCINAS INTEGRALES. Reseña Histórica. Madrid, Cundinamarca

## **7. DISEÑO METODOLOGICO**

### **7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El proyecto que se desarrolla corresponde a un tipo de investigación descriptiva, de acuerdo con Méndez Álvarez en su obra “guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas contables y administrativas” se acuden a las técnicas en la recolección de la información como son la observación, las entrevistas, los informes realizados por investigadores de tal forma que esta información se someta a un proceso de análisis estadístico.<sup>20</sup> Para el caso particular se identificaran los procesos operativos con el fin de realizar la implementación del sistema de gestión basado en la norma NTC 6001.

### **7.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El método de investigación que se aplicó consiste en un método inductivo-deductivo, ya que a partir de la identificación de los factores críticos de éxito que afectan la calidad de los procesos y servicios de la empresa Mansión Cocinas Integrales se pueden deducir conclusiones generales sobre la propuesta del Sistema de Gestión NTC 6001 (inductivo), así como, a partir de la comprensión de la normatividad NTC 6001 se pueden analizar los procesos y procedimientos que aplican directamente a la organización, en aras de asegurar la calidad y mejora continua (deductivo).

De igual forma, se utiliza un método analítico-sintético en el que se busca identificar la estructura completa del Sistema de Gestión Integral basado en la NTC 6001 (síntesis), así como, la contribución y el rol que cumple cada proceso y procedimiento en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (análisis).

---

<sup>20</sup> MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. McGraw-Hill: 1995

### 7.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Con el fin de identificar las necesidades o requerimientos del cliente externo, se toma como población las 20.093 viviendas presentes en el municipio de Madrid, Cundinamarca<sup>21</sup>.

De esta forma, se utiliza un enfoque de muestreo probabilístico, basado en el método de selección de la afijación proporcional por estratos socioeconómicos de la vivienda.

A continuación, se desarrolla la fórmula del tamaño de la muestra:

N= 20.093 viviendas

p= 50% probabilidad de éxito (0,5)

q= 50% probabilidad de fracaso (0,5)

Z= 1,96 (95% de nivel de confianza)

e= 5% error de estimación (0,05)

$$n = \frac{(20,093) (1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(20,093-1) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{(20,093) (3,8416) (0,5) (0,5)}{(20,092) (0,0025) + (3,8416) (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{19,297,3172}{50,23 + 0,9604}$$

$$n = \frac{19,297,3172}{51,1904}$$

$$n = 377 \text{ viviendas}$$

---

<sup>21</sup> GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA. Estadísticas Básicas Provincia de Sabana Occidente. Bogotá D.C: 2015. Disponible en Internet: <http://www.cundinamarca.gov.co/wps/wcm/connect/ad70a987-a7fb-478e-800f-afcb86c673a9/Sabana+occidente.pdf?MOD=AJPERES>

De este modo, se presenta a continuación la muestra estratificada por afijación proporcional, tomando como criterio base la estratificación socioeconómica de las viviendas del municipio de Madrid, Cundinamarca

**Tabla 2. Estratificación de la muestra**

ESTRATO SOCIOECONÓMICO DE VIVIENDAS	PORCENTAJE DE REPRESENTATIVIDAD	NÚMERO DE VIVIENDAS A ENCUESTAR
1	7,12%	26
2	82,08%	309
3	10,76%	40
4	0,02%	1
5	0,02%	1
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>377</b>

Fuente: Elaboración propia

#### **7.4. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Los métodos de recolección para este proyecto se basarán en observación directa y entrevistas a los directivos y personal operativo de la organización, mediante las cuales se obtendrá la información necesaria para identificar la situación actual de la organización y de cada uno de los procesos la con el fin de poder implementar el sistema de calidad basado en la norma NTC 6001.

## **7.5. FUENTES DE INFORMACIÓN**

La fuente de información primaria utilizada para la realización del presente documento son los datos que provienen de la información administrativa, contable, financiera y operativa que serán suministrados por la empresa Mansión Cocinas integrales

Por otra parte las fuentes secundarias que se utilizaran son documentos, manuales, cartillas que traten el tema del sistema de gestión de calidad en pequeñas y medias organizaciones, además de información secundaria contenida en los diferentes trabajos realizados con anterioridad por parte de los grupos de investigación de la Universidad de Cundinamarca extensión Facatativá.

## **8. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL MANSIÓN COCINAS INTEGRALES**

### **8.1. AUDITORÍA EXTERNA**

#### **8.1.1. Sector O Subsector Económico Al Que Pertenece La Actividad Económica**

De acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme CIIU, la actividad principal de Mansión Cocinas Integrales, se clasifica como 1690 Fabricación de otros productos de madera, la cual incluye: “La fabricación de productos de madera no clasificados en otra parte tales como herramientas, monturas y mangos de cepillos, escobas, paraguas, bastones y similares, estatuillas y otros objetos ornamentales en madera, perchas para ropa, artículos de marquetería (ej.: marcos de madera para espejos y fotos) y taracea; baúles, joyeros, estuches para cubertería y artículos similares; utensilios de cocina y para uso doméstico, persianas venecianas, mobiliario del tipo aplique como percheros para ropa y sombreros, y para empotrar como armarios para cocina y bibliotecas, pero que no se consideran como muebles en pie”<sup>22</sup>.

#### **8.1.2. Normatividad Aplicable Al Sector Económico**

A continuación se describe la normatividad aplicable al sector de fabricación de otros productos de madera:

---

<sup>22</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA DANE. Clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas. Bogotá D.C: DANE, 2012. Disponible en el sitio de Internet: [https://www.dane.gov.co/files/nomenclaturas/CIIU\\_Rev4ac.pdf](https://www.dane.gov.co/files/nomenclaturas/CIIU_Rev4ac.pdf)

**Tabla 3. Normatividad aplicable al sector de fabricación de otros productos de madera**

DISPOSICIÓN LEGAL APLICABLE AL SISTEMA AMBIENTAL					
Norma.	Descripción	Autoridad que lo emite	Detalles.	Responsable del cumplimiento	Nivel de cumplimiento
Ley 9 de 1979	Medidas sanitarias	Congreso de Colombia	Art 14: se prohíbe la descarga de residuos líquidos en las calles, calzadas, canales o sistemas de alcantarillado de	Gestor Ambiental	Se cumple
Decreto 3930 de 2010.	Medidas sanitarias	Presidente de la republica	Establece las disposiciones relacionadas con los usos del recurso hídrico, el Ordenamiento del Recurso Hídrico y los vertimientos al recurso hídrico, al suelo y a los alcantarillados.	Gestor ambiental.	Se cumple, relacionado con las responsabilidades adquiridas por parte de la empresa sobre el recurso hídrico y

Resolución 0627 de 2006	Emissiones de ruido.	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	Que corresponde al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, de acuerdo con los numerales 10, 11 y 14 del artículo 5° de la ley 99 de 1993, determinar las normas ambientales mínimas y las regulaciones de carácter general aplicables a todas las actividades	Equipo de salud ocupacional, gestores ambientales	Se cumple.
Decreto 948 de 1995	Calidad del aire	Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo Territorial	Reglamento de Protección y Control de la Calidad del Aire, de alcance general y aplicable en todo el territorio nacional, mediante el cual se establecen las normas y principios generales para la protección atmosférica, los mecanismos de prevención, control y atención de episodios por contaminación del aire, generada por fuentes contaminantes fijas	Equipo de salud ocupacional, gestores ambientales	Se cumple

Resolución 8321 de 1983	Ruido	Ministerio de Salud	Por la cual se dictan normas sobre protección y conservación de la audición de la salud y bienestar de las personas, por causa de la producción y emisiones de ruido.	Equipo de salud ocupacional, gestores ambientales	Se cumple
-------------------------	-------	---------------------	---	---	-----------

Resolución 909 de junio 5 de 2008	Emisiones atmosféricas	M.A.V.D.T	Por la cual se establecen las normas y estándares de emisiones admisibles de contaminantes a la atmosfera por fuentes fijas y se dictan otras disposiciones.	gestores ambientales	No se cumple
-----------------------------------	------------------------	-----------	--	----------------------	--------------

Fuente: Elaboración propia

Mansión Cocinas Integrales recientemente se constituyó ante la Cámara de Comercio de Facatativá, lo cual significa una ventaja estratégica importante para diseñar e implementar a futuro un Sistema Integrado de Gestión basado en la norma NTC 6001. “Según datos de la secretaria de desarrollo económico de Bogotá plantea: *Cerca del 85% de hogares que buscan un sitio para vivir en Cundinamarca, prefiere los municipios de Tabio, Soacha, Mosquera y Funza. Solo el 15% contempla la posibilidad de comprar en Bogotá. Adicionalmente, existen otros factores que han contribuido al auge de la construcción en los municipios contiguos tales como:*

- *La falta de suelo para construir vivienda en Bogotá (problema crucial en el caso de la vivienda social).*
- *Congestión vehicular*
- *Contaminación ambiental*
- *La suspensión del MEPOT y la encrucijada jurídica del Plan de Ordenamiento territorial, lo cual ha llevado a los constructores y empresarios, a edificar proyectos en los municipios colindantes.*
- *La tranquilidad para los habitantes, debido a que prefieren la calma y sosiego que les suministran estos municipios”<sup>23</sup>.*

<sup>23</sup> SECRETARIA DE DESARROLLO DE BOGOTA La construcción en el área metropolitana de Bogotá- Herrera Jorge- Bogotá 2015 disponible: <http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/base/lectorpublic.php?id=643#sthash.NjNJAxwj.dpbs>

De acuerdo con lo anterior se puede identificar un auge en el sector de la construcción en la provincia Sabana Occidente, se hace necesario cumplir con todos los requisitos legales definidos por la cámara de comercio, debido a que es un pre requisito para negociar con las empresas constructoras que vienen adelantando sus proyectos de vivienda en la región.

Asimismo, en la prestación del servicio es importante tener presente los siguientes impactos ambientales potenciales que se pueden suscitar:

**Tabla 4. Descripción de componentes contaminantes por área de operación.**

<b>Área</b>	<b>Residuos Generados –</b>	<b>Aspecto Ambiental.</b>
<b>Corte</b>	Residuos sólidos- madera Aserrín. Materias particulado. Residuos sólidos	Generación de residuos sólidos. Consumo energía eléctrica. Consumo materias primas. Consumo de madera Generación
<b>Secado</b>	Emisiones atmosféricas	Generación de emisiones. Consumo de energía eléctrica. Consumo de GAS
<b>Cepillado</b>	Residuos sólidos (viruta- aserrín) Residuos Sólidos	Generación de material particulado. Consumo de energía eléctrica.

<b>Hiladora</b>	Residuos sólidos (madera). Material particulado.	Consumo de energía eléctrica. Consumo de materia prima y madera. Generación de ruido. Generación de residuos sólidos. Generación de
<b>Moldurado</b>	Material particulado. Residuos sólidos Peligrosos. Residuos	Consumo de energía Eléctrica. Consumo de materia prima y madera. Generación de ruido. Generación de residuos sólidos. Generación de
<b>Dimensionado</b>	Material particulado. Residuos sólidos Peligrosos. Residuos	Consumo de energía Eléctrica. Consumo de materia prima y madera. Generación de ruido. Generación de residuos sólidos. Generación de
<b>Perfilado</b>	Material particulado. Residuos sólidos Peligrosos. Residuos	Consumo de energía Eléctrica. Consumo de madera y materia prima. Generación de ruido. Generación de residuos sólidos. Generación de
<b>Calibrado</b>	Material particulado. Residuos sólidos Peligrosos. Residuos	Consumo de energía Eléctrica. Consumo de materia prima. Generación de ruido. Generación de residuos
<b>Acabado Pintura</b>	Residuos sólidos Peligrosos. Emisiones Atmosféricas. Residuos	Generación de olores. Generación de material particulado. Generación de RESPEL. Consumo de Energía

Fuente: Elaboración propia

### **8.1.3. Dimensiones Del Análisis De Las 5 Fuerzas Competitivas Del Sector Industrial**

Conforme al análisis de las 5 fuerzas competitivas de Michael Porter, se presenta a continuación la percepción interna que tiene Mansión Cocinas Integrales con relación su entorno de la industria:

- *Poder de negociación de los proveedores.*

Se posee como aliados a los proveedores de Madeflex y Quintuplex, ubicados en la ciudad de Bogotá, en una relación gana – gana desde hace más de cinco años, incrementado el consumo de sus materias primas y a su vez logrando que el precio de compra no haya tenido incrementos significativos en los últimos años . En esta fuerza, se puede observar que los propietarios de la empresa tienen que saber negociar con los proveedores ya que estos tienen las materias primas que necesitan para fabricar el producto, en este caso las cocinas; se debe ser sutil a la hora de negociar, para así obtener materiales de óptima calidad y a bajo precio.

- *Poder de negociación con los clientes.*

Aquí se puede observar que Mansión tiene o debe lograr la fidelidad de sus clientes brindándoles precios cómodos, formas de pago razonables, precios bajos y que la calidad del producto esté por encima de la competencia, sin olvidar la atención al cliente que juega un papel fundamental, para así poderse consolidar en el negocio y llegar a obtener los resultados en ventas.

- *Amenaza de nuevos competidores.*

Esta amenaza o poder va muy de la mano con negociar con los clientes, ya que para Mansión en el mercado hay mucha competencia con las mismas cualidades y

portafolios; aquí se juega un papel fundamental el papel de los competidores pues Mansión debe desarrollar un estudio a fondo de lo que quiere presentar en el mercado, precio, garantías, formas de pago para así logra la fidelización de la clientela y a la vez atraer nuevos clientes potenciales.

- *Amenaza de nuevos productos sustitutos.*

En esta área o amenaza para Mansión se cuenta con alternativas de fabricación de cocinas con otros materiales. Es por ello que para el caso de la organización se contaría con un producto único y diferenciado en la medida en que se garantice la calidad de la materia prima.

- *Rivalidad entre competidores.*

En esta fuerza Mansión debe saber cómo contrarrestar las amenazas de la competencia, por medio de la fabricación de cocinas integrales con óptimas materias primas , y desarrollo de estrategias del marketing mix que garanticen el posicionamiento de los productos que ofrece en el mercado.

#### **8.1.4. Análisis Integrado De Las Fuerzas Del Entorno**

Las conclusiones acerca de los diferentes factores externos que pueden afectar directa o indirectamente a la empresa son:

- ***Oportunidades –económicas***
- ESTABILIDAD DE POLÍTICA CAMBIARIA-POLÍTICA FISCAL

En Colombia, el Banco de la república es el único ente encargado de direccionar la política monetaria.

La política monetaria está unida a la Política cambiaria, permitiendo así la adecuada vigilancia del monto en movimiento; adicional las dos se encuentran estrechamente relacionadas con la Política fiscal.

En la política monetaria se incentiva o no el ahorro, siendo esta la materia prima para lograr la inversión.

Por tal motivo en la empresa COCINAS MANSIÓN sus fundadores tienen claro la importancia de estar informados sobre las medidas que toma el gobierno respecto a estos factores para evitar entrar en un déficit y pagando intereses absurdos solo por los ajustes por las entidades que los rigen.

- LA POLÍTICA LABORAL (REFORMA)- INCENTIVOS GUBERNAMENTALES

Los costos laborales a cargo del empresario, generan una oportunidad en la empresa COCINAS MANSIÓN por el cuestionamiento reciente ante la problemática de la falta de empleo que se ha generado; pasando a ser una oportunidad al dar alternativas de empleo para lograr alcanzar los incentivos tributarios y subsidios a las empresas que como COCINAS MANSIÓN están generando empleo, a medida que crecen geográficamente y económicamente.

- ***Oportunidades –políticas***

- CLIMA POLÍTICO DEL PAÍS

Puede favorecer a la empresa siempre y cuando esté enfocado en mantener un equilibrio económico frente a los incentivos dados a las pequeñas y grandes empresas; el ideal de estos incentivos es que perduren independientemente del clima político que vive el país, para así poder generar el progreso continuo sin tropiezos o baches temporales en el camino y se pueda clasificar como una oportunidad.

- PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es muy importante porque es la forma en que las personas con voz y voto nacidas en territorio nacional pueden expresar su inconformidad o satisfacción respecto a las decisiones que pueden afectar en este caso a una PYME como es el caso de la empresa COCINAS MANSIÓN

- POLÍTICA DE ESTÍMULO A LAS PYMES

Estos incentivos han ido creciendo gracias al interés del gobierno en apoyar a las medianas y pequeñas empresas permitiendo así que una organización como COCINAS MANSIÓN tome un impulso por medio de la inyección de capital en un momento crítico o simplemente para mantener la estabilidad y generar mayores ingresos a un futuro de corto plazo .

- ***Oportunidades -sociales***

- PROYECTOS DE IMPACTO SOCIAL

En el sector o nicho de mercado específico que se mueve COCINAS MANSION estos proyectos dinamizan la economía de la empresa si se mueven en un sector cerca de la misma porque se puede satisfacer las necesidades del cliente en el mismo punto geográfico reduciendo considerablemente la inversión en logística de instalación y garantía.

- ***Oportunidades -tecnológicas***

- Telecomunicaciones

Permite una comunicación con los medios y el entorno en tiempo real permitiendo de este modo tomar decisiones acertadas o cambio de las mismas si fueran equivocadas frente al entorno cambiante donde se mueve la organización.

- Desarrollo de Internet y Comercio electrónico

Permite de una forma ágil y dinámica estar en contacto con los clientes antiguos, nuevos y potenciales adicional estar cerca de los proveedores estableciendo así un vínculo de confianza y respeto.

- Facilidad de acceso a la tecnología

Este punto en especial es un valor agregado con el que debe contar la organización tener las herramientas tecnológicas a la mano para permitir su explotación por medio del capital humano para fortalecer las fortalezas del personal y trabajar en sus debilidades frente a todos los ámbitos que se puedan presentar en la organización dando como resultado respuestas idóneas de un personal informado y capacitado en los diferentes escenarios que se puedan presentar.

- Globalización de la información

Es muy importante manejar la información que se maneja en otras organizaciones para de esta forma poder moldear el zapato al pie y no el pie al zapato que es algo imposible; es decir la empresa trabaja con unos estándares ya establecidos pero quien da la última palabra es la misma empresa guiada por su experiencia y funcionamiento; el cual ayuda a identificar si estos estándares son los adecuados o no.

- Nuevas tecnologías industriales

Permitiendo estar a la vanguardia y minimizando de una forma significativa los gastos en procesos mejorando al 100% la calidad y la satisfacción del cliente en un nicho de mercado específico.

- ❖ Investigaciones

Es la cuota que permite a una empresa mantenerse en el mercado por medio de la innovación, es el valor diferencial entre un producto o servicio.

- ❖ Aplicación de tecnologías a la producción

Una adecuada infraestructura acompañada de una maquinaria vanguardista permite tener un adecuado posicionamiento en el mercado, teniendo en cuenta que la inversión debe estar enfocada adecuadamente para cumplir las expectativas planteadas.

- ❖ **Oportunidades- competitivas**

- ❖ Alianzas estratégicas

Siendo una oportunidad real en la organización pues por medio de las alianzas estratégicas con socios externos e internos se pueden formar sociedades que permiten priorizar los despachos, y tener beneficios que otras organizaciones por falta de estas alianzas no pueden brindar.

- ❖ **Oportunidades -geográficas**

- ❖ Calidad de Vías

Permite el transporte adecuado en los tiempos establecidos para cumplir con los requerimientos de los clientes, a su vez garantiza la entrega a tiempo de la materia prima por parte de los proveedores para cubrir las órdenes de producción.

#### ❖ **Amenazas-en lo económico**

##### ❖ Creación de nuevos impuestos

Los dos principales problemas que afectan a los empresarios pyme son: *“el nivel de controles y auditorías que desplegaría la DIAN para asegurar el recaudo. En dichas auditorías, las empresas pueden presentar problemas de administración y gestión que causen multas otorgadas por el órgano de control fiscal, además de revelar fallas que perjudiquen su estabilidad; la segunda preocupación consiste en que el flujo de caja será restringido. Pues si bien el IVA lo paga el cliente final, las modalidades de pago de 60, 90 y hasta 120 días podrían afectar a los empresarios que deben pagar dicho impuesto antes de su recaudación”*.<sup>24</sup>

Así como el gobierno da incentivos para las empresas también está en la autonomía para crear nuevos impuestos; lo cual afecta directamente los ingresos de una empresa si desea operar legalmente, la rentabilidad que esta genere debe ser alta, para poder cubrir todas las obligaciones legales teniendo en cuenta que dichas obligaciones se pueden ver como una inversión a futuro de corto y medio plazo vs los beneficios e incentivos generados por el gobierno para las empresas.

##### ❖ Ley de entidades financieras

Todas las entidades financieras tienen pactado unos intereses respecto a los

---

<sup>24</sup> ACTUALICESE Pymes: ¿de qué forma se verán afectadas por la reforma tributaria?- Bogotá 2016 – Disponible Pymes: ¿de qué forma se verán afectadas por la reforma tributaria?

préstamos que realizan las empresas o personas particulares, aunque son reguladas por la Superintendencia Financiera en Colombia; dichas entidades colocan los intereses más altos permitidos y las sanciones por incumplimiento a dichos préstamos son las más altas también, por esto se convierte en una amenaza si la empresa se atrasa con sus obligaciones financieras con las entidades bancarias.

#### ❖ ***Amenazas- en lo político***

##### ❖ Falta de madurez en la clase política

La historia ha demostrado que las personas que se eligen por voto popular para representar los ideales de los ciudadanos, si no tienen experiencia son un riesgo por que toman decisiones que pueden hacer derrumbar la economía de un país y el dinamismo de la oferta y la demanda del mismo tanto interna como externamente afectando todos los aspectos de exportación como importación limitando a las empresas y su economía.

##### ❖ Falta de credibilidad en algunas entidades del Estado

Cuando se actúa de buena fe las empresas cumplen con todas las obligaciones tributarias acorde con su actividad económica; pero cuando este dinero llega a algunas entidades públicas no es utilizado como fue proyectado; sino empieza a generar unos beneficios particulares que hace que las empresas pierdan la credibilidad en las entidades públicas o peor aún piensen en la posibilidad de la evasión de impuestos.

#### ❖ ***Amenazas- en lo social***

##### ❖ Desempleo

Se puede presentar como una necesidad alta de capital humano pero al tiempo no se cumple con los perfiles requeridos, porque los mejores perfiles ya están trabajando y se debe escoger entre un estándar medio o alto pero no superior, lo

que lleva a la empresa en enfocarse en planes de capacitación lo cual genera oportunidades temporales porque cuando las personas ya están capacitadas y se desenvuelven bien piensan en buscar una mejor oportunidad y el ciclo vuelve a empezar, para evitar esto la empresa debe dar garantías reales que permita mitigar la decisión del personal en buscar mejores oportunidades.

❖ Crisis de valores en la sociedad

En una empresa es una realidad y un riesgo por lo que se debe generar una cultura, enseñando de una forma lúdica la manera de respetar y cuidar lo que no es propio; que de una u otra forma ayuda a salir adelante por medio del trabajo honesto y llevar a feliz término las funciones delegadas con la satisfacción del deber cumplido y no solo por el beneficio económico que con lleva un horario laborar y cumplir por que toca si no se tomaran medidas disciplinarios respecto a los comportamientos inadecuados en una organización.

❖ Sistema educativo y Nivel de educación

Se debe tener en claro el perfil de las personas dependiendo el cargo; adicional deben ser capacitadas no solo en sus funciones sino en funciones de apoyo para que los procesos no paren o se vean afectados considerablemente cuando otra persona no pueda o no quiera seguir en el cargo.

❖ Nivel de inseguridad y delincuencia

Es muy importante revisar el sector geográfico donde trabaja una empresa por que se le debe dar tranquilidad a todas las personas que laboran en la empresa y garantizar que todos los días ellos puedan llegar a su casa a compartir con sus familias y no lleven a diario con el fantasma de la inseguridad y la delincuencia que por factores ajenos a la empresa se presentan en una sociedad.

❖ Tendencias culturales y étnicas

La selección de personal es responsabilidad de la empresa y en este primer paso

se debe realizar un adecuado filtro porque esto evitara comportamientos inadecuados respecto a la intolerancia en aspectos como la religión, preferencia sexual o color de piel, estos aspectos no definen una persona lo que realmente define a una persona son sus valores representados en el respeto hacia los demás, las mínimas normas de vivir y trabajar en una sociedad tan diversa y multicultural como lo es Colombia.

#### ❖ ***Amenazas- en lo tecnológico***

##### ❖ Resistencia al cambio tecnológico

El reto más grande de las empresas es generar la cultura de que los cambios son buenos y más si los temas son tecnológicos por que permiten estar a la vanguardia facilitando los procesos si se manejan de una forma adecuada; adicional generan un valor agregado a los procesos y por ende a los productos permitiendo garantizar la satisfacción de las necesidades del cliente interno y externo.

##### ❖ Comunicaciones deficientes

Es un problema y grave en las organizaciones, no tener adecuada comunicación no permite transmitir el mensaje que se desea dar a conocer; y cuando se intente tomar medidas correctivas va ser muy tarde porque el daño ya está hecho.

#### ❖ ***Amenazas- en lo competitivo***

##### ❖ Rotación de talento humano

En la organización se debe evitar la constante rotación de talento humano porque esto impide un trabajo continuo respecto a las funciones y posibles proyectos a trabajar sobre todo de la alta gerencia, porque cada persona es un mundo diferente y trae ideas nuevas que de hecho es muy bueno si se le pueden dar aplicabilidad y continuidad pero al tener la empresa una rotación alta todos los procesos quedan a medias, y en un corto plazo se verán afectados los objetivos

alcanzar.

❖ **Nuevos Competidores**

Siempre las empresas sean grandes o pequeñas se verán obligadas a estar en un cambio constante para evitar que los nuevos competidores acaparen el mercado; es un reto y un voluntario que se asume en este mercado tan cambiante y competitivo donde solo sobreviven los más estrategas del mercado.

❖ ***Amenazas- en lo geográfico***

❖ **Dificultad del transporte Aéreo-terrestre**

En Colombia algunas vías no están en óptimas condiciones lo que genera unos sobre costos en el tema logístico para las empresas, el secreto está en la habilidad de la organización en realizar un estudio de las diferentes vías alternas que puede utilizar para cumplir con sus requerimientos sin generar sobre costos ni un sacrificio en tiempo.

❖ **Condiciones climáticas y ambientales**

El país al estar ubicado en la zona del ecuador tiene una diversidad de climas dependiendo en el departamento donde se encuentre ubicada la empresa, lo cual de entrada coloca condiciones de adaptabilidad climáticas y ambientales, sin mencionar el cambio climático y los diferentes fenómenos que este trae como el del niño, o el de la niña.

## **8.2. AUDITORÍA INTERNA**

### **8.2.1. Presentación De La Organización**

Esta empresa fue creada en 2007 ubicada en el municipio de Madrid Cundinamarca, calle 7 # 10-94 barrio Lorena con el esfuerzo y recursos familiares, empezó en el garaje de una casa con pedidos enfocados a amigos y conocidos, hasta lograr tener 4 empleados y 12 por prestación de servicios.

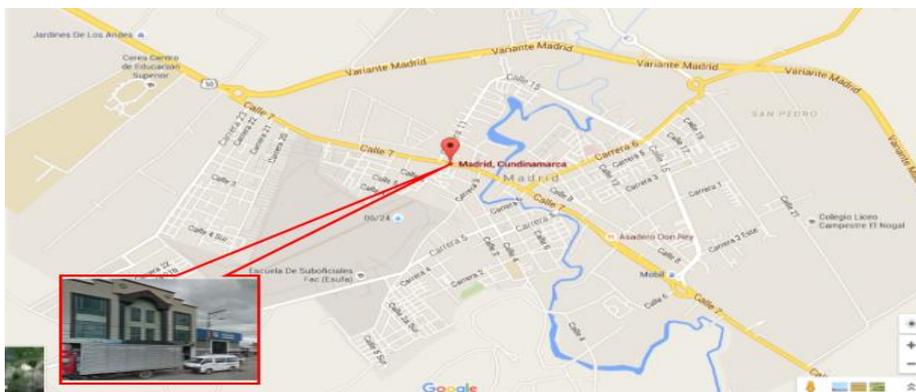
**Figura 1. Diseño publicitario**



DIRECCION, BARRIO, ZONA.

Calle 7 # 10-94 barrió Lorena Madrid Cundinamarca

**Figura 2. Ubicación de la empresa**



**Figura 3. ORGANIGRAMA (Propuesta)**



Fuente: Elaboración propia

### 8.2.2 Fase Del Negocio

Cocinas Mansión se encuentra en fase de crecimiento ya que está constituida hace 9 años, están implementando estudios de mercados para así tener nuevos clientes, ampliar infraestructura y el área de producción.

### 8.2.3 Áreas Funcionales Y Personal Empleado Total Y Por Areas

ÁREA	NÚMERO DE EMPLEADOS	PORCENTAJE
Área administrativa	4	15%
Área de producción	12	85%
Total de empleados	16	100%

Figura 6

### 8.2.4 Antigüedad Promedio Por Niveles Jerárquicos

Gerente y propietario de la empresa 9 años

Área administrativa

Gerencia Comercial 8 años de constituida

Jefe Manufactura 7 años de constituida

Jefe Financiera 6 años de constituida

Área Operativa

El área de producción lleva 9 años de constituida

### 8.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS EFE

Según el análisis integrado del entorno relacionado con el Sistema Integrado de Gestión para Mansión Cocinas Integrales se presenta a continuación la matriz de evaluación de factores externos EFE:

**Tabla 5. Matriz de Evaluación de Factores Externos EFE Mansión Cocinas Integrales**

Factor externo clave	Peso	Calificación	Peso Ponderado
<b>Oportunidades</b>			
Plan de Ordenamiento Territorial POT Madrid	0,07	4	0,28
Plan de vivienda municipio de Madrid Cundinamarca	0,1	4	0,4
Normatividad del Sistema de Gestión Integrado aplicado a las mipymes NTC 6001	0,12	4	0,48
Acceso a créditos para pymes	0,05	3	0,15

Auge del marketing digital	0,07	3	0,21
Estratificación socioeconómica de la vivienda en el municipio de Madrid	0,07	4	0,28
<b>Total</b>			<b>1,8</b>
<b>Amenazas</b>			
Normatividad ambiental	0,09	1	0,09
Productos sustitutos para la fabricación de cocinas (nuevos materiales)	0,12	1	0,12
Inflación y alza generalizada en el nivel de precios al productor	0,08	1	0,08
Escasez de materias primas	0,15	1	0,15
Disponibilidad de tecnologías aplicables al sector	0,08	2	0,16
<b>Total</b>			<b>0,6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,4</b>

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el análisis de los factores externos es importante señalar que la empresa Mansión Cocinas Integrales es vulnerable frente al entorno, ya que según la calificación obtenida en la matriz (2,4) , se evidencia que las amenazas mayores están orientadas hacia los factores ambientales (normatividad ambiental y escasez de materias primas), factores económicos (inflación y alza generalizada en el nivel de precios al productor) y factores competitivos (escasez de materias primas). Dicho panorama permite establecer la importancia que tiene para la organización diseñar e implementar un Sistema Integrado de Gestión basado en la norma NTC 6001, el cual permita contrarrestar las amenazas del entorno, y aprovechar las oportunidades del medio.

#### 8.4. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS EFI

Con base en el análisis interno se presenta a continuación la matriz de evaluación de factores internos EFI:

**Tabla 6. Matriz de Evaluación de Factores Internos Mansión Cocinas Integrales.**

<b>MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS EFI - MANSION COCINAS INTEGRALES</b>			
<b>Factor interno clave</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Peso Ponderado</b>
<b>Fortalezas</b>			
Reconocimiento en el mercado	0,1	3	0,3
Garantía del producto y servicio prestado	0,09	3	0,27
Calidad en las materias primas utilizadas en la prestación del servicio	0,11	3	0,33
Talento humano comprometido	0,07	3	0,21
Instalaciones propias para la prestación del servicio	0,09	4	0,36
Costos operativos bajos	0,06	3	0,18
<b>Total</b>			1,65
<b>Debilidades</b>			
Ausencia de Sistema Integrado de Gestión	0,12	2	0,24
Control administrativo	0,08	2	0,16
Planeación estratégica	0,08	1	0,08
Uso de las tecnologías de información y comunicación TIC	0,07	2	0,14
Estrategias de comunicación y publicidad	0,08	2	0,16
Liquidez y solvencia financiera	0,05	2	0,1

Total			0,88
TOTAL	1		2,53

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados de la matriz EFI se puede observar que la empresa posee una situación interna promedio (2,53), lo cual implica que sus debilidades están limitando directa e indirectamente el alcance de los objetivos corporativos. Una de las debilidades mayores es la ausencia de Sistemas Integrados de Gestión en la organización, la cual tiene una importancia del 12% de los factores internos, y que implica la necesidad de diseñar e implementar en el corto plazo un Sistema Integrado de Gestión basado en la norma NTC 6001, aplicable a la gestión de calidad de procesos y productos propios de las mipymes.

## **8.5. ANÁLISIS CAUSA-EFECTO MANSIÓN COCINAS INTEGRALES**

Conforme al análisis de los factores internos y externos, se presenta a continuación el diagrama causa-efecto o espina de pescado, en el cual se analizan los factores críticos que afectan o inciden directa e indirectamente en la calidad de los productos y servicios que ofrece Mansión Cocinas Integrales. Para la construcción del diagrama causa-efecto se identificaron los siguientes factores críticos:

### **CAUSAS DE PROCESOS**

1. No se identifican procesos
2. Inexistencia de procedimientos
3. No existe medición ni trazabilidad de procesos

### *CAUSAS DE TECNOLOGÍA*

1. No se cuenta con software de diseño del producto (cocina)
2. Inexistencia de página web
3. Deficiencia en sistematización de los costos directos

### *CAUSAS DE TALENTO HUMANO*

1. Poco compromiso del talento humano con la calidad del servicio
2. Inestabilidad laboral de la fuerza de trabajo
3. Deficiencias en el proceso de contratación y compensación salarial

### *CAUSAS DE PLANIFICACIÓN*

1. No se cuenta con una planificación estratégica clara
2. Deficiencias en la programación de las entregas del servicio
3. Inexistencia de presupuesto de la prestación del servicio acorde con las necesidades del cliente

### *CAUSAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS*

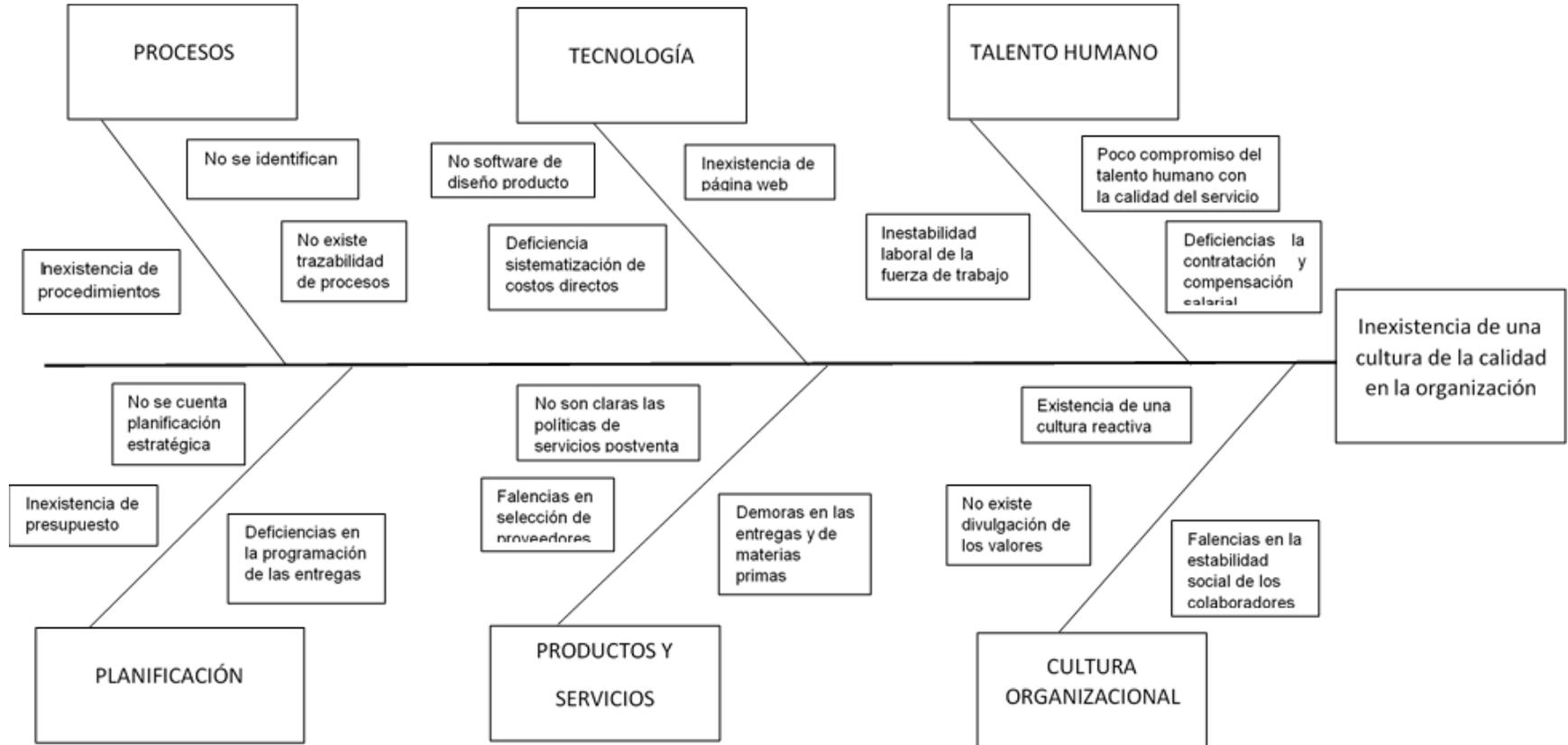
1. No son claras las políticas de servicios postventa
2. Demoras en las entregas y suministros de materias primas

3. Falencias en los criterios de selección de proveedores

## CAUSAS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

1. Existencia de una cultura reactiva
2. No existe divulgación de los valores de los fundadores
3. Falencias en la estabilidad social de los colaboradores de la organización

Figura 4. Diagrama Causa-Efecto Mansión Cocinas Integrales



## 8.6. ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MANSIÓN COCINAS INTEGRALES

Según el tamaño de muestra obtenido para la aplicación de las encuestas (377 viviendas), se aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción y preferencias de los clientes potenciales, con respecto a los servicios ofrecidos por Mansión Cocinas Integrales (Ver Anexo A).

A continuación se muestran los resultados de la encuesta:

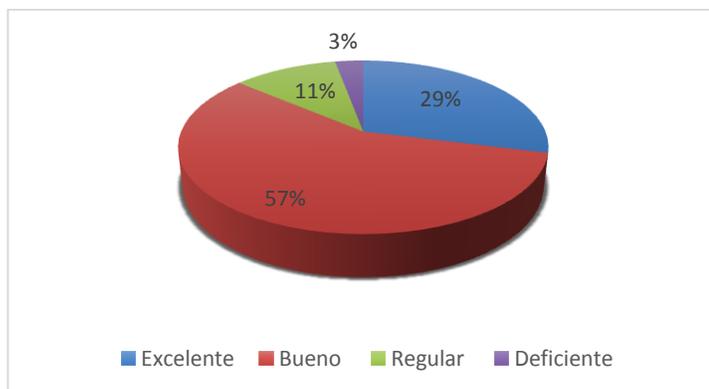
1. En su opinión, usted considera que los productos y servicios que ofrece Mansión Cocinas Integrales es:

**Tabla 7. Percepción productos y servicios Mansión Cocinas Integrales**

	%	Frecuencia
Excelente	29%	109
Bueno	57%	216
Regular	11%	41
Deficiente	3%	11
TOTAL	100%	377

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5. Percepción productos y servicios Mansión Cocinas Integrales**



Fuente: Elaboración propia

Los clientes potenciales encuestados conocen acerca de los productos y servicios que ofrece Mansión Cocinas Integrales, para lo cual se establece que el 57% califica bueno el servicio, mientras un 29% lo califica de manera excelente. Esta percepción se constituye en una oportunidad importante para la empresa, ya que la implementación del Sistema Integrado de Gestión basado en la NTC 6001 , permitirá mejorar continuamente la calidad de sus productos y procesos.

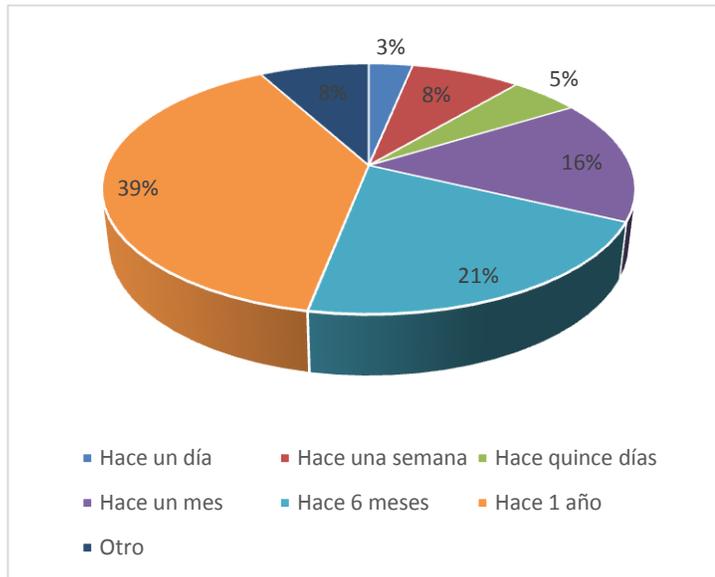
2. De las siguientes opciones, señale hace cuánto adquirió los productos y servicios de nuestra compañía:

**Tabla 8. Frecuencia de compra Mansión Cocinas Integrales**

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>
Hace un día	3%	12
Hace una semana	8%	30
Hace quince días	5%	19
Hace un mes	16%	60
Hace 6 meses	21%	79
Hace 1 año	39%	147
Otro	8%	30
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>377</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6. Frecuencia de compra Mansión Cocinas Integrales**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados de la pregunta N° 2, se puede establecer que la frecuencia de compra promedio de los clientes potenciales encuestados, corresponde a un año (39% de los encuestados) y cada seis meses (21% meses). En este aspecto, Mansión Cocinas Integrales debe garantizar un Sistema Integrado de Gestión óptimo que permita atender las necesidades de los clientes potenciales, e incentivar el aumento de la frecuencia de compra.

3. Según su percepción, califique su nivel de satisfacción (de 1 a 5 siendo 5 la calificación más alta) , con respecto a las siguientes variables del servicio:

**Tabla 9. Calificación promedio variables del servicio Mansión Cocinas Integrales**

CRITERIO	CALIFICACIÓN PROMEDIO
----------	-----------------------

Tiempo de respuesta oportuno frente al servicio	3
Amabilidad en la atención	4
Precios competitivos y acorde con su nivel de ingresos	4
Garantía y servicio postventa después de la instalación	2
Calidad de los materiales utilizados en la instalación de las cocinas	5
Cumplimiento en los tiempos pactados para la instalación	2
Cumplimiento en la promesa de valor que se ofrece a la clientela	4
Ubicación de las instalaciones	3
Portafolio de servicios complementarios	3

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7. Calificación promedio variables del servicio Mansión Cocinas Integrales**



Fuente: Elaboración propia

Según el nivel de percepción de los encuestados, se puede observar que los factores críticos donde se presenta insatisfacción frente a los productos y servicios de Mansión Cocinas Integrales corresponde al cumplimiento en los tiempos pactados para la instalación (calificación promedio 2), y garantía y servicio postventa después de la instalación (calificación promedio 2). De esta forma, se hace imprescindible la implementación de un sistema integrado de gestión basado en la NTC 6001, ya que estos aspectos son factores críticos de éxito que garantizan la calidad integral del servicio, y se

constituyen en los requerimientos del cliente para la identificación de los procesos de gestión.

4. De los siguientes medios, señale en cuál(es) le gustaría que Mansión Cocinas Integrales escuchara su opinión frente a los productos y servicios que ofrece la organización

**Tabla 10. Calificación promedio variables del servicio Mansión Cocinas Integrales**

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Buzón de sugerencias	21%	79
Peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones PQR	32%	121
Líneas de atención al cliente	47%	177
Otro	0%	0
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>377</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8. Calificación promedio variables del servicio Mansión Cocinas Integrales**



Fuente: Elaboración propia

Conforme a los resultados de la encuesta se puede establecer que el medio de contacto preferido por los clientes potenciales es la línea de atención al cliente (47%), así como, las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones PQRF (32%), lo cual indica que Mansión Cocinas Integrales debe implementar dichos medios para escuchar atentamente los requerimientos del cliente.

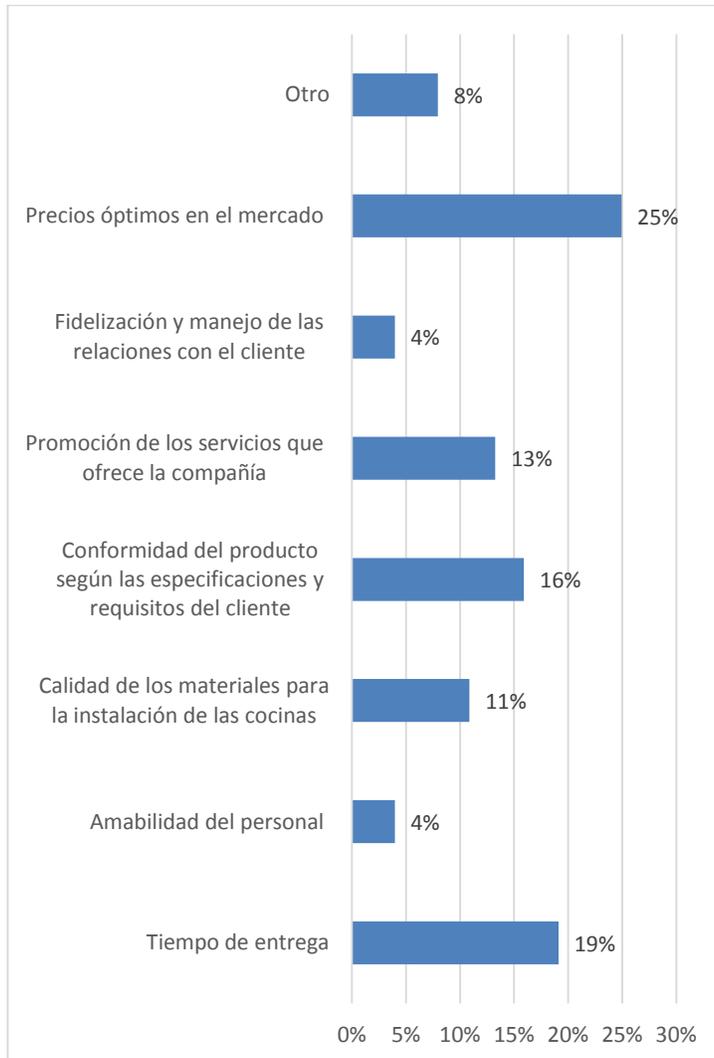
5. De los siguientes factores críticos, menciones en cuáles cree usted Mansión Cocinas Integrales debe mejorar continuamente la calidad en el servicio:

**Tabla 11. Factores críticos para mejoramiento continuo Mansión Cocinas Integrales**

<b>CRITERIO</b>	<b>%</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Tiempo de entrega	19%	72
Amabilidad del personal	4%	15
Calidad de los materiales para la instalación de las cocinas	11%	41
Conformidad del producto según las especificaciones y requisitos del cliente	16%	60
Promoción de los servicios que ofrece la compañía	13%	50
Fidelización y manejo de las relaciones con el cliente	4%	15
Precios óptimos en el mercado	25%	94
Otro	8%	30
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>377</b>

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9. Factores críticos para mejoramiento continuo Mansión Cocinas Integrales**



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la percepción del cliente se puede establecer que los precios óptimos en el mercado (25%), tiempos de entrega (19%) y conformidad del producto según las especificaciones y requisitos del

cliente (16%), son los factores críticos que inciden en la calidad de los servicios que ofrece Mansión Cocinas Integrales. Por tanto, estos factores se constituyen en los requisitos fundamentales para diseñar e identificar los procesos de gestión, con los que debe contar la organización, según la NTC 6001.

## 8.7. MATRIZ DOFA MANSIÓN COCINAS INTEGRALES

A continuación, se presenta los matriz DOFA y las respectivas estrategias ofensivas, defensivas, reorientación y de supervivencia:

DAFO	Oportunidades	Amenazas
	Plan de Ordenamiento Territorial POT Madrid	Normatividad ambiental
	Plan de vivienda municipio de Madrid Cundinamarca	Productos sustitutos para la fabricación de cocinas (nuevos materiales)
	Normatividad del Sistema de Gestión Integrado aplicado a las mipymes NTC 6001	Inflación y alza generalizada en el nivel de precios al productor
	Acceso a créditos para pymes	Escasez de materias primas
	Auge del marketing digital	Disponibilidad de tecnologías aplicables al sector
Fortalezas	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
Reconocimiento en el mercado		
Garantía del producto y servicio prestado	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma NTC 6001	Selección estratégica de proveedores que garanticen materias primas ecoeficientes y de calidad
Calidad en las materias primas utilizadas en la prestación del servicio		
Talento humano comprometido		
Instalaciones propias para la prestación del servicio	Diversificación de portafolio de productos y servicios	Diseño e implementación de un sistema de indicadores de gestión que garanticen la calidad total
Costos operativos bajos		
Debilidades	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
Ausencia de Sistema Integrado de Gestión		
Control administrativo	Diseño y divulgación de la política de calidad y el direccionamiento estratégico	Implementación de un manual de procesos y procedimientos
Planeación estratégica		
Uso de las tecnologías de información y comunicación TIC	Implementación de políticas de ventas acorde con el perfil del segmento de mercado	Apalancamiento financiero que permita a la organización generar fondos disponibles para la inversión en maquinaria y equipo
Estrategias de comunicación y publicidad		
Liquidez y solvencia financiera		

## **9. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICA DE CALIDAD MANSIÓN COCINAS INTEGRALES S.A.S**

Con base en los resultados de la encuesta aplicadas a los clientes potenciales, y el análisis causa-efecto de los problemas asociados a la calidad de los procesos, productos y servicios , se presenta a continuación la política de calidad, los objetivos de calidad, y el mapa de procesos propuestos para Mansión Cocinas Integrales S.A.S:

### **9.1 POLÍTICA DE CALIDAD**

Mansión Cocinas Integrales S.A.S garantiza la calidad de sus procesos, productos y servicios, a través de la selección de proveedores de calidad, así como, la disponibilidad para escuchar y atender con eficacia y prontitud las necesidades de los clientes, de acuerdo con sus expectativas, contando para ello con un talento humano comprometido y responsable.

### **9.2 OBJETIVOS DE CALIDAD**

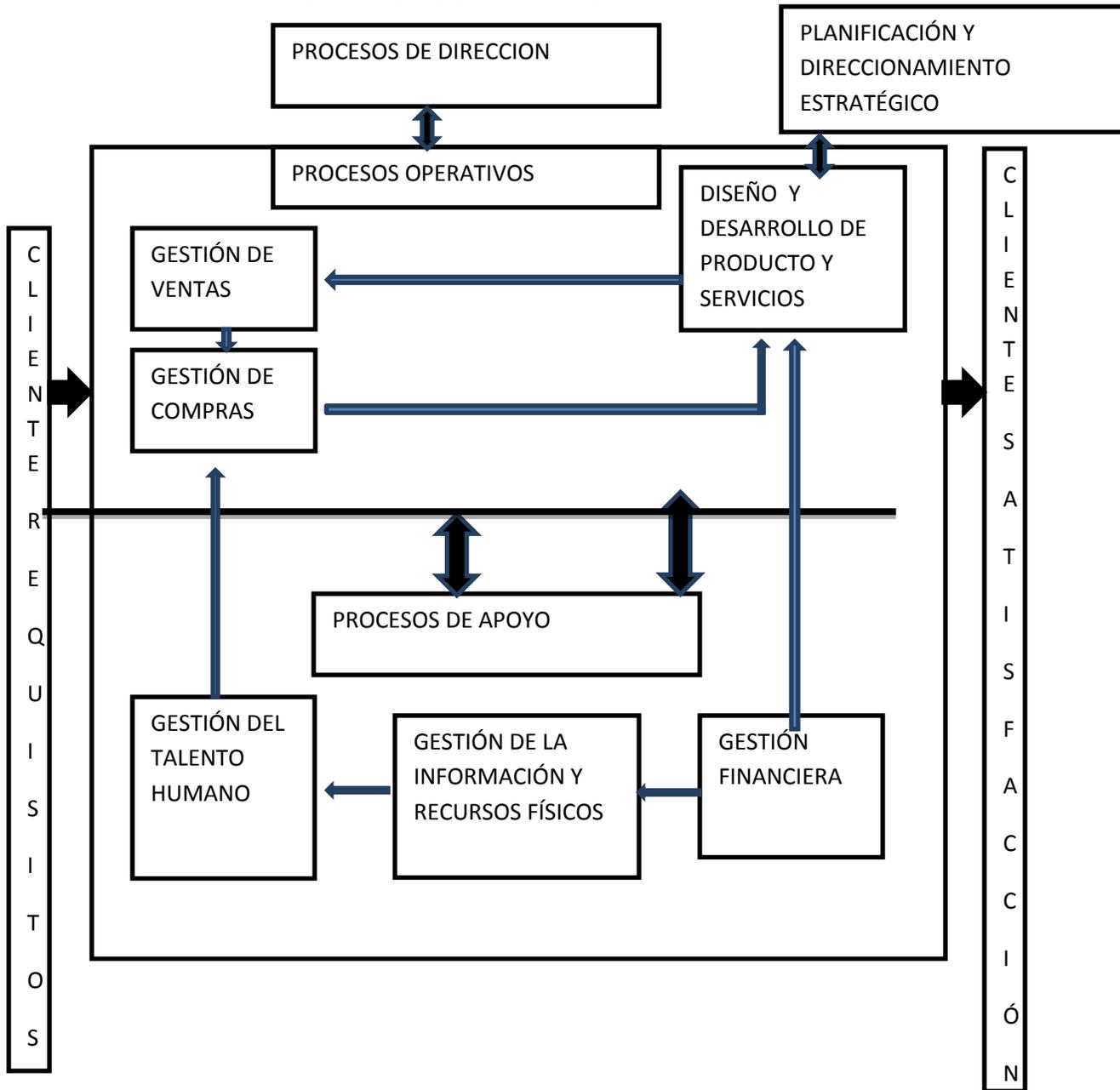
- Optimizar los tiempos de entrega e instalación de cocinas en un 75%
- Seleccionar estratégicamente proveedores que garanticen materias primas e insumos de calidad
- Incrementar el nivel de satisfacción del cliente en un 80%

### **9.3 MAPA DE PROCESOS**

A continuación se describe el mapa de procesos propuesto para la empresa Mansión Cocinas Integrales S.A.S:

**Figura 10. Mapa de Procesos Mansión Cocinas Integrales S.A.S**

MAPA DE PROCESOS COCINAS MANSIÓN



Fuente: Elaboración propia

Según el mapa de procesos establecido en la organización, se describe a continuación cada proceso, de acuerdo con la norma NTC 6001:

### 9.3.1 Procesos de Dirección

En estos se definió el proceso de Planificación y Direccionamiento Estratégico, en el que la organización debe definir, comunicar y mantener su direccionamiento estratégico, así como, la planificación de procesos y procedimientos, los objetivos y la política de calidad, y la identificación de los requisitos legales<sup>25</sup>

### 9.3.2 Procesos Operativos

Como procesos operativos se estableció para Mansión Cocinas Integrales, los siguientes:

- *Gestión de Ventas*: En dicho proceso se busca planificar, documentar, implementar la gestión comercial donde se identifique el segmento o nicho de mercado a atender, se definen las políticas y estrategias de venta, se formalizan los acuerdos y compromisos con el cliente, y realización del seguimiento y servicio posterior a la entrega<sup>26</sup>
- *Gestión de Compras*: En este proceso la organización define y documenta su proceso de compras, así como, las especificaciones de las materias primas e insumos, los criterios

---

<sup>25</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Guía de Implementación de la NTC-6001: Modelo de Gestión para microempresas y pequeñas empresas. ICONTEC: Bogotá D.C, 2010, p. 8

<sup>26</sup> Ibid, p. 16

de selección del proveedor, y verificación de los requisitos de compra<sup>27</sup>.

- *Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios*: Este es el proceso misional más relevante, ya que se define el plan de diseño, así como, el programa de producción y prestación del servicio, la asignación de recursos, y la transformación de los mismos<sup>28</sup>.

### 9.3.3 Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo propuestos para Mansión Cocinas Integrales S.A.S, son los siguientes:

- *Gestión del Talento Humano*: En este proceso se pretende que la organización debe planificar e implementar el proceso de gestión humana , garantizando contar con el personal adecuado para el desarrollo de los procedimientos y actividades<sup>29</sup>
- *Gestión de la Información y Recursos Físicos*: En este proceso la organización establece y aplica procedimientos para el manejo de la información documentada, que permita la evaluación de la gestión, así como, la disposición de la infraestructura, maquinaria y equipos necesarios para satisfacer las expectativas y requisitos del cliente<sup>30</sup>.
- *Gestión Financiera*: En dicho proceso la organización identifica los riesgos potenciales que afectan sus activos, así como, los costos de producción y prestación del servicio, análisis y evaluación de costo-volumen-utilidad y sensibilidad, e informes de la situación financiera<sup>31</sup>.

---

<sup>27</sup> Ibid, p. 23

<sup>28</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Op Cit. ICONTEC: Bogotá D.C, 2010, p. 25

<sup>29</sup> Ibid, p. 29

<sup>30</sup> Ibid, p. 33-35

<sup>31</sup> Ibid, p. 34

## 10. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

A continuación se presenta la caracterización del proceso de diseño y desarrollo e productos y servicios de la compañía mansión cocinas integrales

	<p>MANSIÓN COCINAS INTEGRALES. Calle 7 # 10-94 MADRID - CUNDINAMARCA</p>	<b>Código: Dp001</b>
		<b>Versión: 1 de 1</b>
		<b>Fecha de Elaboración: Octubre 20 de 2017</b>
		<b>Vigente Desde: Noviembre 30 de 2018</b>

<b>PROCESO</b>	DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTO Y SERVICIOS	<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>
<b>ALCANCE</b>	El proceso inicia desde la necesidad del cliente y termina en revisión y garantía frente a la conformidad del servicio prestado	Diseñar y desarrollar cocinas a la medida de las necesidades de los clientes, desde la planeación del diseño, la ejecución del plan y el servicio postventa

<b>RESPONSABLE</b>	Líder del proceso de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios				
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
Clientes	<p>Necesidad del cliente</p> <p>Encuesta de satisfacción del cliente</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoreo de las necesidades de los clientes mediante estudios de mercado</li> <li>2. Análisis de las ventas y de la demanda del mercado</li> <li>3. Análisis de tendencias en materiales y diseños para cocinas</li> </ol>	Plan de diseño	Clientes (residenciales)	<p>El documento que evidencia el desarrollo de esta fase del proceso es el plan de diseño de la cocina que contiene: etapas, cronograma o plazos, responsabilidades, recursos y resultados</p>

Clientes	Plan de diseño aprobado de común acuerdo con el cliente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente verifica los diferentes diseños de las cocinas y elige el más adecuado a sus necesidades</li> <li>2. El cliente decide los materiales y recursos que se deben tener en cuenta</li> <li>3. El cliente pacta con la organización los tiempos de entrega</li> </ol>	Programa de producción e instalación de cocinas	Clientes (residenciales)	La evidencia del desarrollo de esta etapa del proceso consiste en la formulación del plan maestro de producción e instalación de las cocinas el cual debe estar documentado y firmado por las partes involucradas
Clientes. Proveedores de materiales	Programa de producción e instalación de cocinas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificación en el domicilio del cliente las medidas y si el diseño es el más apropiado para la cocina de acuerdo con el programa</li> <li>2. Contacto con el proveedor para el suministro de materiales e insumos</li> <li>3. Evaluación de las alternativas en costos</li> </ol>	<p>Plano o diseño de las cocinas y medidas de la cocina.</p> <p>Lista de chequeo de materiales inspeccionados.</p>	<p>Gestión de Compras.</p> <p>Diseño y desarrollo de producto y servicios</p>	Se diseña y desarrollo el producto de acuerdo con la aprobación del cliente, y se gestiona con los proveedores la negociación y recepción de los materiales e

		<p>y calidad de los materiales e insumos requeridos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Selección del proveedor y negociación de los plazos de pago y aprovisionamiento</li> <li>5. Generación de la compra y recepción de materiales e insumos</li> </ol>			insumos requeridos
<p>Proveedores de materiales.</p> <p>Gestión de Compras.</p>	Plano o diseño de las cocinas y medidas de la cocina.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se elabora la orden de producción con cada una de las especificaciones de los clientes</li> <li>2. Se cortan los materiales de acuerdo a las medidas del plano y el diseño de la orden de producción</li> <li>3. Se ensambla cada uno de los materiales de acuerdo al diseño</li> <li>4. Se pintan cada una de las piezas</li> <li>5. Se llama al cliente y se</li> </ol>	Mobiliario final para la instalación de cocinas	<p>Diseño y desarrollo de producto y servicios</p> <p>Gestión de ventas</p>	Se transforman los materiales e insumos requeridos en el mobiliario (estantería), para la instalación de las cocinas

		concreta la fecha de instalación del producto			
Diseño y desarrollo de producto y servicios	<p>Mobiliario para la instalación de las cocinas.</p> <p>Plano o diseño de las cocinas y medidas de la cocina</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El operario verifica que las instalaciones eléctricas y del agua; estén acordes para dar inicio a la instalación</li> <li>2. Se procede a instalar la cocina y cada uno de los accesorios como estufa, horno y extractor de olores</li> <li>3. Se realiza limpieza de los mobiliarios y accesorios instalados, así como, del área de trabajo</li> <li>4. El cliente recibe a conformidad los accesorios instalados</li> </ol>	<p>Cocinas y accesorios instalados.</p> <p>Documento de conformidad y recibido del cliente</p>	<p>Clientes (residenciales)</p> <p>Gestión de ventas</p>	<p>Se entrega instalada la cocina y el cliente firma a satisfacción</p>

Clientes.	Encuesta de satisfacción del cliente y evaluación del servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contacto con el cliente para evaluación del servicio</li> <li>2. Aplicación y análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción</li> </ol>	Conformidad del cliente con el producto. Nivel de satisfacción del cliente	<p>Diseño y desarrollo de producto y servicios</p> <p>Gestión de ventas</p>	
<p>Clientes.</p> <p>Diseño y desarrollo de producto y servicios</p> <p>Gestión de ventas</p>	Conformidad del cliente con el producto. Nivel de satisfacción del cliente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación de los resultados</li> <li>2. Diseño de nuevo portafolio de productos</li> <li>3. Diseño de nuevo portafolio de servicios</li> </ol>	Catálogo de nuevos productos y servicios	<p>Clientes.</p> <p>Diseño y desarrollo de producto y servicios</p> <p>Gestión de compras</p> <p>Gestión de ventas</p>	Se propone actualizar e innovar en los diseños, materiales e insumos, así como, servicios.

<b>DOCUMENTOS INTERNOS</b>		
<b>TIPO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>TÍTULO</b>
*Manual de procesos y procedimientos.		Manual procesos y procedimientos de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios
*Manual de calidad.		Manual de calidad basado en la NTC 6001
<b>REGISTROS</b>		<b>INDICADORES</b>
*NTC 6001		<i>Índice de Productividad Total</i> <i>Índice de Productividad de Materiales y Suministros</i> <i>Índice de Productividad en Servicios</i> <i>Cumplimiento de entregas (tiempos)</i>
<b>RECURSOS</b>		
<b>HUMANOS</b>	<b>FÍSICOS</b>	<b>TECNOLÓGICOS</b>
*Asesores comerciales	* Instalaciones físicas	*Maquinaria y equipo

* Operarios * Líderes de procesos	* Materias primas * Suministros	* Tecnologías de la información y comunicación * Software de diseño * Equipo de cómputo y comunicaciones
<b>INFORMES DEL PROCESO</b>		
<b>NOMBRE INFORME</b>	<b>RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE DE REVISAR Y/O AUTORIZAR UBICACIÓN TRD</b>
Caracterización de procesos	Líder proceso de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios	Comité de Calidad
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>
19 de Octubre de 2017		<b>1</b>

## **11. IDENTIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTO: DISEÑO E INSTALACIÓN DE COCINAS**

De conformidad con la caracterización realizada al proceso de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios, se presenta a continuación el procedimiento para el Diseño e Instalación de Cocinas:

### **Tabla 12. Procedimiento Diseño e Instalación de Cocinas**

	<p>MANSIÓN COCINAS INTEGRALES.</p> <p>Calle 7 # 10-94</p> <p>MADRID - CUNDINAMARCA</p>	<p><b>Código: Dp001</b></p> <p><b>Versión: 1 de 1</b></p> <p><b>Fecha de Elaboración:</b></p> <p><b>Octubre 20 de 2017</b></p> <p><b>Vigente Desde:</b></p> <p><b>Noviembre 30 de 2018</b></p>
<p><b>PROCESO</b></p>	<p>DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTO Y SERVICIOS</p>	<p><b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:</b> Diseñar e instalar las cocinas integrales de acuerdo con las necesidades y expectativas del cliente, teniendo en cuenta los planos, materiales y dimensiones.</p>
<p><b>ALCANCE</b></p>	<p>El procedimiento inicia con el requerimiento y la visita del cliente a las instalaciones de la empresa hasta la garantía y el servicio postventa por el producto instalado</p>	

## DEFINICIONES

**CATÁLOGO:** Documento físico o magnético en el que se detallan los productos y servicios que se ofrecen al cliente, especificando sus beneficios y fortalezas competitivas

**CARACTERÍSTICAS:** Rango diferenciador que poseen los productos y servicios que ofrece la organización

**CONTRATO:** Documento escrito en el que las partes involucradas en la venta, pactan los precios, volúmenes y condiciones de entrega de los productos y servicios que se ofrecen

**GESTIÓN:** Se definen como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, de acuerdo con los procesos identificados

**INNOVACIÓN:** Puede definirse como la introducción de un nuevo producto, o mejora significativa a un producto existente, proceso o método de comercialización y gestión

**PROCEDIMIENTO:** Se puede definir como una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso (para este caso el proceso de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios)

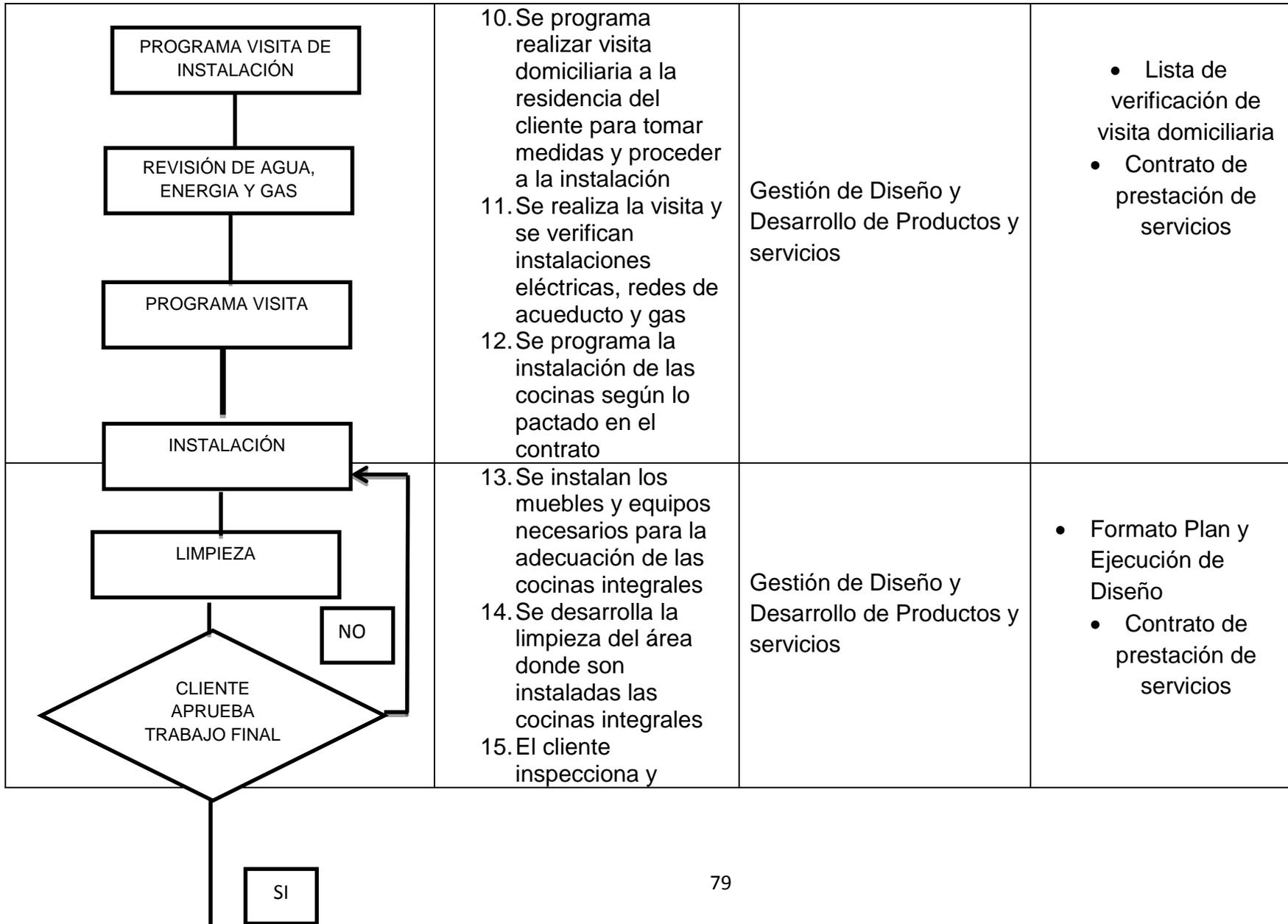
**PRODUCTO:** Se define como el resultado del proceso de transformación de recursos materiales en bienes tangibles; se complementa con el concepto de servicio en la medida en que la actividad de instalación de cocinas se realiza sobre un producto tangible

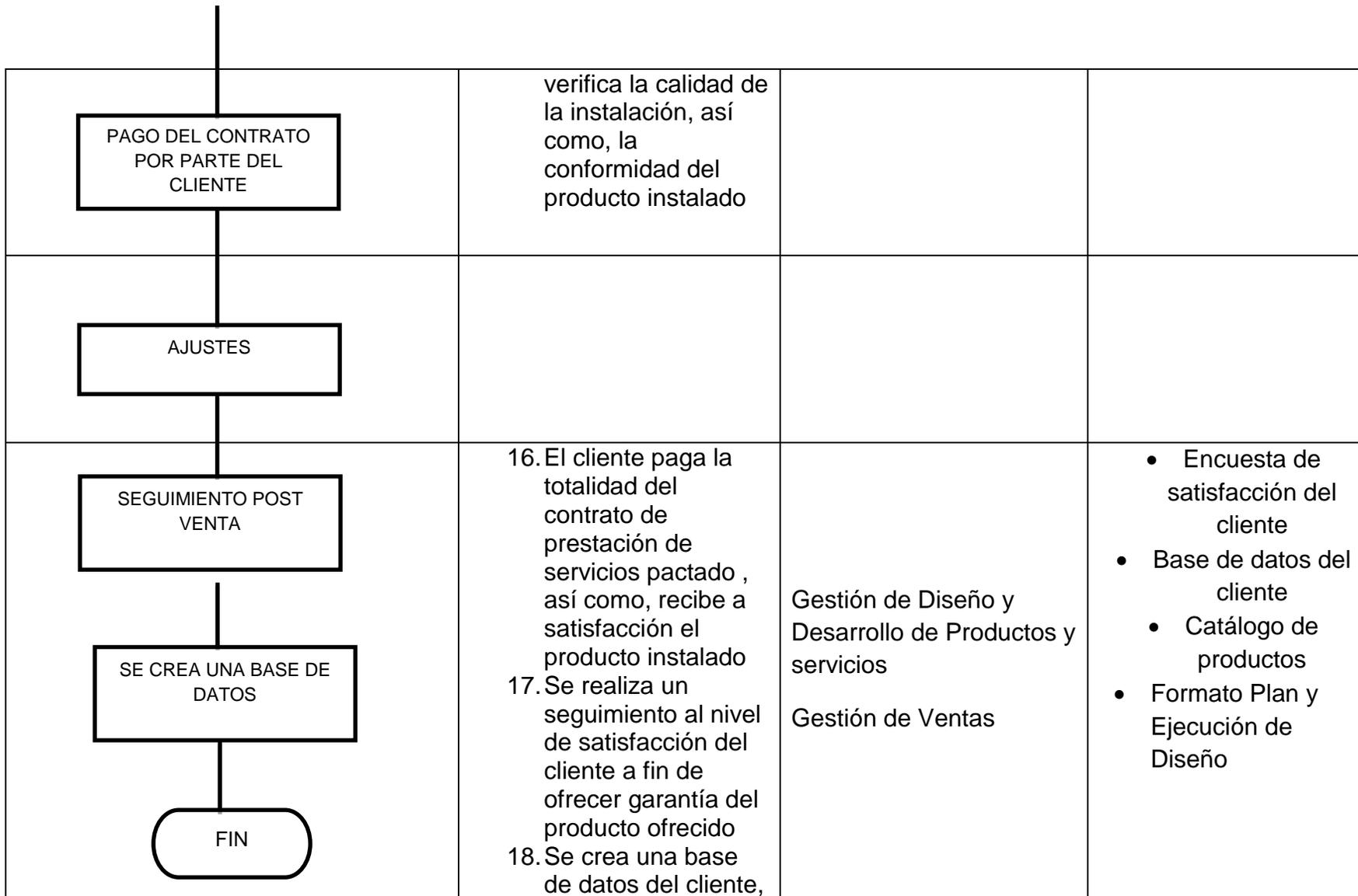
**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Se define como la percepción del cliente sobre el grado en que se ha dado cumplimiento a las necesidades y expectativas del cliente

**INSPECCIÓN:** Corresponde a la evaluación del diseño de un producto, proceso o instalación, y determinación de la conformidad con requisitos específicos o sobre la base del juicio profesional.

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A[CLIENTE LLEGA A LA EMPRESA]     A --&gt; B[MUESTRA DE CATALOGOS]     B --&gt; C{CLIENTE APRUBA DISEÑO}     C -- NO --&gt; B     C -- SI --&gt; D[ELABORA NUEVO DISEÑO PARA EL CLIENTE] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se recibe el requerimiento del cliente que visita las instalaciones</li> <li>2. Se exhibe el catálogo de diseños de cocinas a fin de analizar la pertinencia de los modelos según el requerimiento</li> <li>3. El cliente evalúa y elige los diseños según sus necesidades</li> </ol>	<p>Proceso de Gestión de Ventas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de productos</li> <li>• Cotización</li> <li>• Ficha técnica del producto a instalar</li> </ul>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Después que el cliente evalúa y aprueba los diseños es necesario establecer un contrato escrito de compra-venta, en el que se describen los materiales, recursos, costos y</li> </ol>	<p>Proceso de Gestión de Ventas. Proceso Gestión de Compras</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha técnica del producto a instalar</li> <li>• Formato Plan y Ejecución de Diseño</li> <li>• Contrato de compra</li> <li>• Formato de</li> </ul>

<pre> graph TD     A[REALIZA CONTRATO] --&gt; B[PLAN DE DISEÑO-FICHA TECNICA]     B --&gt; C[PLAN DE DISEÑO-FICHA TECNICA]         </pre>	<p>tiempos de entrega</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se elabora el plan de diseño de acuerdo con la ficha técnica de la cocina a instalar</li> <li>Se contacta el proveedor para fijar los plazos y cantidades requeridas</li> </ol>		<p>evaluación y selección del proveedor</p>
<pre> graph TD     D[ORDEN DE COMPRA DE MATERIALES] --&gt; E{INSPECCIÓN M.P.}     E -- NO --&gt; D     E -- SI --&gt; F[PLAN DE PAGOS]         </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se realiza la orden de compra de acuerdo con los materiales requeridos</li> <li>Se concreta el plan de pagos de los recursos y materiales requeridos para el diseño e instalación de las cocinas</li> <li>Se realiza la inspección de la calidad de las materias primas o recursos solicitados</li> </ol>	<p>Proceso Gestión de Compras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato orden de compra</li> <li>Contrato de compra y acuerdo de negociación con los proveedores</li> <li>Formato de inspección de materias primas</li> </ul>





	a fin de dar a conocer innovaciones en diseños y materiales para instalación de cocinas		
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>		<b>VERSIÓN</b>
19 de Octubre de 2017			1

### **11.1. FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO: DISEÑO E INSTALACIÓN DE COCINAS**

A continuación, se presentan los ejemplos de formatos para que se utilizarían en el procedimiento de diseño e instalación de cocinas:

**FORMAO DE FICHA TÉCNICA**

	Código
PRODUCTO:	CLIENTE:
LÍNEA:	FECHAS:

TECNICA DE FABRICACIÓN
------------------------

MATERIA PRIMA E INSUMOS
-------------------------

PESO APROXIMADO
-----------------

CARACTERISITICAS DEL PRODUCTO:
--------------------------------

OBSERVACIONES:
CONDICIONES DE USO

FOTO O DIAGRAMA
-----------------

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBO:
Firma:	Firma:	Firma:

### FORMATO DE PLAN Y EJECUCIÓN DE DISEÑO

Código:	
FECHA	CONSECUTIVO
CLIENTE	TELEFONO

ESPECIFICACIONES Ref _____	DISEÑO SOLICITADO (Diagrama)

TIPO DE MATERIA PRIMA E INSUMOS (adjuntar muestra)	

#### CRONOGRAMA

ACTIIVDAD	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA														

--

RESULTADO	
APROBACIÓN DEL CLIENTE	
FECHA	
ESPECIFICACIONES FINALES	DISEÑO FINAL
NOMBRE O CÓDIGO DEL NUEVO DISEÑO	
FIRMA DE APROBACIÓN	

**FORMATO DE ORDEN DE COMPRA**

Nombre:		Área:	COD. #	
			Nro Solicitud	
Materia prima	Características			Cantidad
Proveedor				
Fecha orden de compra			Fecha de entrega	
Materia prima	Características	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Modificar la solicitud			Responsable	
			Proveedor	empresa
<b>RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS</b>				
Materia prima	Características		Cumple	No cumple
Otros / Observaciones				
Fecha de revisión			Revisado por:	

## FORMATO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Proveedor:		
Dirección		Teléfono
Contacto	Celular	
Correo electrónico		
Proveedor:		
Materias primas e insumos ofrecidos		
<b>CRITERIO</b>		<b>PUNTAJE</b>
1. FORMA DE PAGO		
De contado:		
30 días		
45 días		
60 días		
De contado 10 puntos	30 días 40 puntos	
45 días 70 puntos	60 días 100 puntos	
2. DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO		
Total		
Parcial		
Total 100 puntos	Parcial 10 puntos	
3. TIEMPO DE ENTREGA		
Inmediata		
De 2 a 5 Días		
Mas de 5 días		
Inmediata 100 puntos	De 2 a 5 días 50 puntos	
Más de 5 días 10 puntos		
4. CALIDAD		
Excelente		
Regular		
Deficiente		
Excelente 100 puntos	Regular 50 puntos	
Deficiente 10 puntos		

TOTAL	
Proveedor que se aprueba según criterio de la empresa	
Observaciones	
Firma del evaluador	

## 11.2 CUADRO DE INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NTC 6001

Conforme a los procesos y procedimientos propuestos para Mansión Cocinas Integrales S.A.S , se presenta a continuación el cuadro de indicadores de gestión que soporta el Sistema de Gestión basado en la NTC 6001:

**Tabla 13. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Planificación y Direccionamiento Estratégico para Mansión Cocinas Integrales S.A.S**

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	PERIODICIDAD	UNIDAD DE LA VARIABLE	CONFIGURACIÓN
Asesoría en la formulación de políticas	Busca medir el nivel de cumplimiento y contacto con el jefe de cada dependencia para el seguimiento de planes	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ asesorías realizadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ reuniones programadas}}$	Anual	Unidades de reuniones	Porcentaje
Planes formulados	Mide la formulación de planes y proyectos en un periodo determinado	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ planes formulados}}{\text{N}^{\circ} \text{ planes proyectados a formular}}$	Anual	Unidades de planes	Porcentaje
Decisiones tomadas y ejecutadas	Mide el nivel de toma de decisiones con respecto a los planes propuestos	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ decisiones ejecutadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ decisiones tomadas}}$	Anual	Unidades	Porcentaje
Planes presentados a la empresa	Muestra aporte de los integrantes a la presentación de planes	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ planes aprobados}}{\text{N}^{\circ} \text{ planes presentados}}$	Anual	Unidades	Porcentaje
Seguimiento a procesos	Busca medir la manera como se mantiene y protege la información en la empresa	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ procesos realizados por organización y sistemas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de procesos planeados a desarrollar}}$	Anual	Unidades	Porcentaje

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 14. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Gestión de Compras para Mansión Cocinas Integrales S.A.S**

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	PERIODICIDAD	UNIDAD DE LA VARIABLE	CONFIGURACIÓN
Importancia de los suministros	Mide el impacto de los suministros en los costos de producción	Costo de la materia prima y materiales / Costo de fabricación	Mensual	Dinero	Porcentaje
Rotación de inventarios de materia prima	Mide el nivel de materia prima empleada en el mes de acuerdo con el stock	Materia prima empleada en el mes / Inventario de materia prima	Mensual	Unidades	Razón
Indice de Cumplimiento de Proveedores	Mide el cumplimiento del plan de aprovisionamiento de materia prima	Entrega de proveedores / Pedidos realizados a proveedores = < 1	Mensual	Unidades	Razón
Indice de Cumplimiento de aprovisionamiento de producto terminado	Mide el cumplimiento de aprovisionamiento de producto terminado a centros de distribución	Entrega de plantas / Pedidos realizados a plantas = < 1	Mensual	Unidades	Razón
Indice de cumplimiento de despachos	Permite medir el cumplimiento de despachos y entregas prometidas completas	Nº pedidos entregados a tiempo y completos / Nº total de pedidos = 1	Mensual	Unidades	Razón

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 15. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Gestión de Ventas para Mansión Cocinas Integrales S.A.S**

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	PERIODICIDAD	UNIDAD DE LA VARIABLE	CONFIGURACIÓN
Satisfacción del cliente	Mide el grado de satisfacción de los clientes externos, aplicando encuestas	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ clientes externos que califican positivamente el servicio}}{\text{N}^{\circ} \text{ clientes externos entrevistados}}$	Mensual	Número de clientes	Porcentaje
Oportunidad en respuesta	Mide el grado en que se atiende con eficiencia las peticiones de los clientes	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ solicitudes atendidas por periodo de tiempo}}{\text{N}^{\circ} \text{ solicitudes atendidas}}$	Mensual	Número de solicitudes	Razón
Cobertura del servicio	Mide el impacto de los servicios que ofrece la organización	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ total de servicios prestados por área}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de servicios programados}}$	Mensual	Número de servicios	Porcentaje
Retención de cliente	Mide la relación entre los clientes actuales y la rotación que generan	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ total de clientes del periodo } l + 1}{\text{N}^{\circ} \text{ total de clientes del periodo } l}$	Mensual	Número de clientes	Razón
Eficacia en ventas	Pretende medir la eficacia en ventas de contado y cumplimiento de clientes a pagos	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ clientes en cartera}}{\text{N}^{\circ} \text{ clientes activos}}$	Mensual	Número de clientes	Porcentaje

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 16. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios para Mansión Cocinas Integrales S.A.S**

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	PERIODICIDAD	UNIDAD DE LA VARIABLE	CONFIGURACIÓN
Eficiencia en el proceso de gestión de requerimientos	Mide el grado en que se presentan los tiempos de respuesta para el aprovisionamiento y transformación de las materias primas	Promedio de (Fecha de envío de respuesta - Fecha de solicitud)	Mensual	Tiempo	Promedio
Nivel de calidad de los productos terminados	Mide el grado de conformidad de los productos y servicios ofrecidos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ total productos sin defectos}}{\text{N}^\circ \text{ total productos elaborados}}$	Mensual	Número de unidades	Porcentaje
Efectividad del monitoreo de la calidad del proceso de producción	Mide el impacto de la verificación de las condiciones de calidad de los productos terminados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ total de casos iniciados}}{\text{N}^\circ \text{ total de casos detectados}}$	Mensual	Número de casos o eventos	Porcentaje
Productividad de materiales	Mide el impacto en la productividad de los costos de materia prima	Total producción / Costo de materiales	Mensual	Unidades	Tasa
Cumplimiento de fechas de entrega	Permite determinar el cumplimiento de las fechas que han sido pactadas con los clientes	$\frac{\text{Fechas programadas}}{\text{fechas cumplidas}} * 100$	Mensual	Tiempo	Porcentaje

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 17. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Gestión del Talento Humano para Mansión Cocinas Integrales S.A.S**

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	PERIODICIDAD	UNIDAD DE LA VARIABLE	CONFIGURACIÓN
Programas a desarrollar en recursos humanos	Mide el grado de cumplimiento de los programas de desarrollo del talento humano	$\frac{\text{N}^\circ \text{ programas aprobados}}{\text{N}^\circ \text{ programas planeados}}$	Anual	Número de programas	Porcentaje
Inversión en bienestar laboral de recursos humanos	Mide el presupuesto invertido en programas de bienestar laboral	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{presupuesto asignado a bienestar}}$	Anual	Dinero	Porcentaje
Capacitación a empleados	Mide la efectividad de los planes de capacitación en un periodo determinado	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Empleados capacitados}}{\text{N}^\circ \text{ Empleados en la empresa}}$	Anual	Número de empleados	Porcentaje
Ausentismo	Mide la cantidad de horas-hombre que no han sido trabajadas	$\frac{\text{Horas-hombre ausentes}}{\text{horas-hombre trabajadas}}$	Mensual	Tiempo	Porcentaje
Frecuencia de accidentes	Mide la cantidad de accidentes que se presentan en las horas trabajadas	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de accidentes incapacitantes}}{\text{Horas-hombre trabajadas}}$	Mensual	Número de casos por hora	Tasa

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 18. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Gestión de la Información y Recursos Físicos para Mansión Cocinas Integrales S.A.S**

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	PERIODICIDAD	UNIDAD DE LA VARIABLE	CONFIGURACIÓN
Necesidades de conocimiento en aplicaciones de software	Mide el conocimiento y la necesidad de del uso de aplicaciones de software	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ personas que conocen y aplican un software especializado}}{\text{N}^{\circ} \text{ personas que aplican un software genérico}}$	Anual	Número de empleados	Razón
Aplicaciones adoptadas en los procesos	Mide el porcentaje de aplicaciones que se adoptan acorde con los resultados obtenidos en la determinación de requerimientos	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ aplicaciones adoptadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ posibles aplicaciones a adoptar}}$	Anual	Número de aplicaciones	Porcentaje
Tasa de reparación	Mide la cantidad de horas utilizadas en el mantenimiento de máquinas	$\frac{\text{número total de fallas a realizar mantenimiento correctivo}}{\sum \text{ horas de intervenciones correctivas}}$	Anual	Horas-máquina	Razón
Conformidad de mantenimiento	Mide el grado de percepción frente al mantenimiento insatisfactorio	$\frac{\text{Número de mantenimientos - Número de mantenimientos ejecutados en un periodo dado}}{\text{Número de mantenimientos}} * 100$	Mensual	Número de mantenimientos	Porcentaje
Eficiencia en la entrega de informes	Permite conocer el grado de compromiso y responsabilidad con los informes	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ total de informes presentados en el mes}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de informes a presentar en el mes}}$	Mensual	Número de informes	Porcentaje

**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 19. Cuadro de Indicadores de Gestión Proceso Gestión Financiera para Mansión Cocinas Integrales S.A.S**

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	PERIODICIDAD	UNIDAD DE LA VARIABLE	CONFIGURACIÓN
Razón corriente	Mide la disponibilidad de la empresa para afrontar sus compromisos a corto plazo	$\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$	Anual	Dinero	Razón
Rotación del activo total	Mide la frecuencia que en un determinado nivel de ventas, se utilizan los activos totales	$\text{Ventas Netas} / \text{Activo Total}$	Anual	Dinero	Razón
Endeudamiento patrimonial	Mide la relación entre los recursos totales aportados por los acreedores y los aportados por los propietarios de la empresa	$\text{Pasivo Total} / \text{Patrimonio}$	Anual	Dinero	Razón
Rentabilidad del capital pagado	Mide el grado de rendimiento del capital pagado, es decir, los recursos aportados por los socios	$\text{Utilidad Neta} / \text{Capital pagado}$	Anual	Dinero	Porcentaje
Número de días inventario a mano de materias primas	Mide el número de días en que se da la rotación del inventario de materias primas	$\text{Inventario final de materias primas} / \text{Costo de materia prima utilizada} * 360$	Anual	Tiempo (días)	Razón

**Fuente: Elaboración propia**

## CONCLUSIONES

El desarrollo del presente trabajo permitió aplicar las herramientas básicas del diagnóstico de la calidad de los productos y servicios de Mansión Cocinas Integrales S.A.S, deduciendo que uno de los factores críticos consiste en la ausencia de un Sistema Integrado de Gestión basado en la NTC 6001, para lo cual, se hizo imprescindible identificar el nivel de satisfacción del cliente , de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta.

De igual forma, y según el tamaño de la empresa (microempresa) se identificaron en total 1 proceso estratégico (Planificación y Direccionamiento Estratégico) , 3 procesos operativos o misionales (Gestión de Ventas, Gestión de Compras y Diseño y Desarrollo de productos y servicios), y 3 procesos de apoyo (Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, y Gestión de la Información y Recursos Físicos) , los cuales garantizarán a Mansión Cocinas Integrales S.A.S asegurar la mejora continua de la calidad en todos sus procesos, productos y servicios, e incrementar su posicionamiento en el mercado regional.

El diseño de la caracterización del proceso de Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios , así como, de los procedimientos , formatos e instructivos y el cuadro de indicadores de gestión por proceso, permitió identificar los puntos críticos necesarios para incrementar el nivel de satisfacción del cliente, así como, garantizar la calidad de los productos y servicios, buscando de esta manera que en el corto, mediano y largo plazo, Mansión Cocinas Integrales S.A.S tenga una recordación de marca significativa en el mercado regional.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo con el documento se sugiere que Mansión Cocinas Integrales S.A.S garantice la implementación de la propuesta de Diseño de Sistema de Gestión Integrado basado en la NTC 6001 teniendo en cuenta un programa de sensibilización y capacitación conjunta con todos los colaboradores, a fin de afianzar los compromisos con la mejora continua y el aseguramiento de la calidad.

Asimismo, se sugiere que la organización disponga de los recursos físicos y financieros suficientes para la implementación óptima del Sistema Integrado de Gestión propuesto, teniendo en cuenta no solo las necesidades de capital e inversión, sino también el posterior retorno sobre la inversión.

Para dar cumplimiento a los procesos y procedimientos, es importante establecer una cultura de calidad basada en la evaluación de la gestión de los procesos, para lo cual, se requiere de un trabajo comprometido de la dirección, a fin de ajustar el direccionamiento estratégico de la organización, así como, sus políticas, metas y estrategias.

## BIBLIOGRAFÍA

ALDANA DE LA VEGA, Luz Angela y otros. *Administración por Calidad*. Alfa Omega Editores- Universidad de la Sabana: 2010, pag 34

CONGRESO DE COLOMBIA. *Ley 905 de 2004*. Recuperado de Internet: <http://www.supertransporte.gov.co/documentos/ifc/documentos/leyes/Ley%20905%20de%202004.pdf>

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA. *Estadísticas Básicas Provincia de Sabana Occidente*. Bogotá D.C: 2015. Disponible en Internet: <http://www.cundinamarca.gov.co/wps/wcm/connect/ad70a987-a7fb-478e-800f-afcb86c673a9/Sabana+occidente.pdf?MOD=AJPERES>

ICONTEC INTERNATIONAL. EL COMPENDIO DE TESIS Y OTROS TRABAJOS DE GRADO. {En línea}. {Consultado junio 2009}. Disponible en: [http://www.ICONTEC.org/BancoConocimiento/C/compendio\\_de\\_tesis\\_y\\_otros\\_trabajos\\_de\\_grado/compendio\\_de\\_tesis\\_y\\_otros\\_trabajos\\_de\\_grado.asp?CodIdioma=ESP](http://www.ICONTEC.org/BancoConocimiento/C/compendio_de_tesis_y_otros_trabajos_de_grado/compendio_de_tesis_y_otros_trabajos_de_grado.asp?CodIdioma=ESP)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC 6001: Modelo de Gestión para micro empresas y pequeñas empresas. Disponible en <http://www.icontec.org/Ser/EvCon/Paginas/PCS/cntc6001.aspx>

MANSIÓN COCINAS INTEGRALES. Reseña Histórica. Madrid, Cundinamarca

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología: guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. McGraw-Hill: 1995