



**FORMULACIÓN DE POLÍTICAS DE CALIDAD PARA  
UNA FÁBRICA DE MUEBLES.  
EL ESTUDIO DE UN CASO**

**MARÍA CAROLINA FARIAS FARFAN  
INGENIERO FORESTAL**

**RESUMEN**

El desarrollo de este trabajo está basado en el diagnóstico realizado en la Fábrica de Muebles Carreño S.A., ubicada en la Región Metropolitana, cuya producción se concentra en la fabricación de Muebles de Cocina, Vanitorios y Closets, principalmente. El surgimiento de esta empresa se debe al auge que ha experimentado la industria de la construcción desde principios de la década 90, evolucionando desde un taller artesanal hasta convertirse en una industria mediana, hoy líder en su rubro.

Esta trayectoria, común en muchas pequeñas y medianas empresas (PYME), ha determinado que Muebles Carreño S.A. no cuente con una Política formal de Calidad.

Para desarrollar el presente trabajo, se realizó como primera actividad la identificación de 5 áreas funcionales presentes en la Empresa; estas son: Diseño y Desarrollo del Producto; Ingeniería y Producción; Relaciones con los Proveedores; Marketing y Servicios de Posventa y Funciones Auxiliares y Administrativas.

Para la realización del diagnóstico, se elaboró una descripción de la empresa identificando el grado de desarrollo que posee en cada área funcional, junto con la identificación y definición de los principales procesos que se ejecutan en cada una de ellas.

Como resultado del diagnóstico, se detectaron falencias en materia de Calidad en cada una de las 5 áreas funcionales. Se formularon proposiciones para mejorarlas, las que se identificaron como Políticas de Calidad. Con el objetivo de apoyar la gestión de la empresa y mejorar su Calidad, se procedió a la identificación de algunos requerimientos formativos de los recursos humanos de la

Empresa, necesarios para cumplir con las Políticas establecidas. Además se propone un modelo para implementar el Cambio.

Junto con lo anterior, el trabajo realizado consistió en establecer objetivos de Calidad para la Empresa, lo que se materializó en la elaboración de un Manual que integra los principales lineamientos de Política de Calidad en el conjunto de las áreas productivas de la empresa.

## **ABSTRACT**

The development of this work is supported in the diagnosis enhanced in the furniture factory Carreno S.A., located in the Metropolitan Region. Its production is centered mainly in the manufacture of Kitchen, Vanitorio and Closets. The rise of this enterprise is due to a boom experimented by the industry of construction since early 90'. It has become the present factory, leader in this issue, today.

This trajectory, common in many of the small and enterprise, has determined that furniture factory Carreno S.A. does not count with a Formal Policy of Quality.

To develop this work, the first activity, was the identification of five Operatives in the factory, wich are: Design and Expansion of product; Engineering and production; Relationship with the Supplier; Marketing and post sale and Auxiliary and Administrative Functions.

To the performance of diagnosis, it was elaborated a description of the factory identifying the degree of each Operative Area development in addition to the identification and definition of the principal process that executes each one them.

As a result of the diagnosis, it has been detected the weakness in each one of the five operatives Areas. Some propositions, which have been identified as Policies of Quality, were formulated in order to improve these operative Areas. With the purpose of supporting the factory management and improving its quality, they were identified some formative requirements of the company's human resources, necessary to carry out the established Policy. Moreover, a model for to implant the change is proposed.

In addition to the former point, the work consisted in establishing the objectives of Quality for the factory and this become visible in the elaboration of Manual that compose the main features of Quality Policy in the whole of productive Areas of the company.