

## RESUMEN

La empresa analizada, está enfrentando problemas debido al crecimiento de sus actividades, por lo cual ha decidido realizar varios estudios, empezando desde la determinación de sus procesos internos y la aplicación de varias herramientas de diagnóstico, como los gráficos de Pareto e Ishikawa. Una vez identificados los procesos de especial interés para colaboradores internos y usuarios se procede a desarrollar el plan de mejoramiento de la empresa, obteniendo como resultado, un mapa de procesos de la situación actual, diagramas de flujo de los procesos que agregan valor, política y objetivos de calidad; los mismos que se van a medir a través de indicadores operativos, el uso de gráficos de control y un sistema de evaluación general, siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008.

De esta manera, la empresa organiza adecuadamente su forma de trabajar y es capaz de identificar regularmente nuevas mejoras potenciales que redundan en el aprovechamiento eficiente de sus recursos y satisfacción tanto de sus usuarios como de los colaboradores internos.

Concluido el proyecto, se determinan los cuatro procesos operativos sobre los que se aplicará el Sistema de Gestión de la Calidad. Identificando los principales parámetros de calidad, para estos procesos, se desarrollan los

correspondientes objetivos y los indicadores para verificar su cumplimiento; de la misma manera se seleccionan los tipos más apropiados de gráficos de control para analizar los indicadores. Se presentan también los principales procedimientos de control del Sistema, junto a una primera propuesta para la Gestión del Talento Humano en la empresa y los elementos de desarrollo de su Cultura Organizacional.

A partir de un primer Análisis FODA, se proponen estrategias y objetivos generales, que inscriben todo el proceso planteado de Gestión de la Calidad.

Se concluye, a partir del diagnóstico y los resultados obtenidos, que la empresa se encuentra en un momento oportuno para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Las condiciones son propicias, tanto al interno como las externas y es fundamental potenciar su Talento Humano.

Entre las principales recomendaciones que se entregan a la Dirección está la de conformar, a partir de las capacidades y la propia voluntad del personal, una Comisión de Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad que proceda por etapas bien definidas en su tarea; empezando con los procesos de BUSQUEDA DE CONTRATOS y EJECUCIÓN DE LA CONSULTORÍA/CAPACITACIÓN simultáneamente para, una vez afinada la

metodología de implantación, continuar con los procesos restantes seleccionados.

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
INDICE GENERAL.....	IV
ABREVIATURA.....	VII
SIMBOLOGIA.....	VIII
INDICE DE FIGURAS.....	IX
INDICE DE TABLAS.....	XI
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO 1:	
1. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.1 Antecedentes.....	5
1.2 Objetivo general.....	11
1.3 Objetivos específicos.....	11
1.4 Resultados esperados.....	11
CAPÍTULO 2:	
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Sistemas de gestión de la calidad.....	13

2.2 Diseño de sistemas de gestión de calidad para empresas prestadoras de servicios.....	33
2.3 Calidad en empresas consultoras y de asesoramiento.....	36

### CAPÍTULO 3:

3. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	39
3.1 Política de calidad de la empresa, compromiso de la dirección ...	40
3.2 Definición de procesos dentro de la empresa, actual funcionamiento.....	41
3.3 Selección de procesos a inscribirse en el sistema de gestión de la calidad.....	47
3.4 Identificación de los parámetros de calidad en los procesos seleccionados.....	47
3.5 Gráficos de control para los Indicadores respectivos.....	50
3.6 Indicadores.....	54
3.7 Objetivos de calidad.....	55
3.8 Sistema de evaluación.....	58

### CAPÍTULO 4:

4. ACCIONES COMPLEMENTARIAS NECESARIAS.....	62
4.1 Planificación estratégica de la compañía.....	66
4.2 Gestión del talento humano.....	78

## CAPÍTULO 5:

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
5.1	Conclusión general sobre la situación inicial de la empresa.....	88
5.2	Conclusiones sobre las acciones propuestas y sus beneficios Esperados.....	89
5.3	Recomendaciones generales previas a la implementación del sistema de gestión de la calidad.....	91




Apéndices

Bibliografía

## ABREVIATURAS

<b>E.</b>	<b>Estrategia</b>
<b>FODA</b>	<b>Fortaleza - Oportunidad – Debilidad - Amenaza</b>
<b>I.</b>	<b>Indicador</b>
<b>ISO</b>	<b>Organización Internacional de Estandarización</b>
<b>L.C</b>	<b>Línea Central</b>
<b>L.C.I</b>	<b>Línea de Control Inferior</b>
<b>L.C.S</b>	<b>Línea de Control Superior</b>
<b>O.</b>	<b>Objetivo</b>
<b>O.E.</b>	<b>Objetivo Estratégico</b>
<b>ONU</b>	<b>Organización de las Naciones Unidas</b>
<b>P.</b>	<b>Parámetro de Calidad</b>
<b>PHVA</b>	<b>Planear – Hacer – Verificar - Actuar</b>
<b>PRD</b>	<b>Procedimiento</b>
<b>RUP</b>	<b>Registro Único de Proveedor del Estado Ecuatoriano</b>
<b>SMART</b>	<b>Específico – Medible – Alineado – Realista y Definido en el Tiempo</b>

## SIMBOLOGÍA

- C** Estadístico para Gráfico de Control por Atributos tipo “C”
- D** Constante tabulada para el Gráfico de Control de variables para lecturas Individuales
- P** Estadístico para Gráfico de Control por Atributos tipo “P”
- R** Estadístico para Gráfico de Control de variables para lectura de individuales
- t** Estadístico para el Gráfico de Control por variables
-  Actividad de un proceso
-  Toma de Decisión en un proceso
-  Secuencia entre actividades o procesos



## ÍNDICE DE FIGURAS

		Pag.
Figura 1.1	Diagrama de pareto para los problemas planteados.....	8
Figura 1.2	Diagrama de ishikawa para el problema principal.....	9
Figura 2.1	Principios que rigen la elaboración de un diagrama de operaciones de procesos .....	18
Figura 2.2	Esquema general de un mapa de procesos .....	21
Figura 2.3	Ejemplo de organigrama para una empresa textil .....	25
Figura 2.4	Interrelación de factores claves para el sistema de gestión de calidad en el servicio .....	36
Figura 3.1	Política de calidad de la organización.....	41
Figura 3.2	Mapa de procesos de la situación actual.....	42
Figura 3.3	Diagrama de flujo del proceso de búsqueda de contratos.....	43
Figura 3.4	Diagrama de flujo del proceso de presentación de propuestas y negociación.....	44

## ÍNDICE DE FÍGURAS

	Pag.
Figura 3.5	Diagrama de flujo del proceso de ejecución de la consultoría o de las capacitaciones.....45
Figura 3.6	Diagrama de flujo del proceso de entrega de informes finales y facturación.....46
Figura 3.7	Formato general para un gráfico de control.....54
Figura 4.1	Diagrama de flujo para prd01.....63
Figura 4.2	Diagrama de flujo para prd02.....63
Figura 4.3	Diagrama de flujo para prd03.....64
Figura 4.4	Diagrama de flujo para prd04.....64
Figura 4.5	Diagrama de flujo para prd05.....65
Figura 4.6	Misión organizacional.....68
Figura 4.7	Visión estratégica de la empresa.....70
Figura 4.8	Pirámide de las necesidades de maslow y sus implicaciones.....81
Figura 4.9	Propuesta de estructura organizacional para la empresa.....86

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pag.
Tabla 1	Sistematización de problemas planteados.....	7
Tabla 2	Asignación de puntaje a los problemas planteados.....	7
Tabla 3	Resultados del puntaje asignado.....	8
Tabla 4	Clasificación de actividades y simbología usada en diagramas de flujo de procesos.....	19
Tabla 5	Indicadores genéricos de calidad en el servicio .....	37
Tabla 6	Tipo de medición y gráfico de control para cada indicador.....	51
Tabla 7	Indicadores operativos seleccionados .....	55
Tabla 8	Objetivos de calidad para cada parámetro.....	57
Tabla 9	Tablero de control general para los indicadores.....	59
Tabla 10	Principios de Deming aplicados al sistema de evaluación.....	61
Tabla 11	Valores organizacionales de la empresa.....	71
Tabla 12	Principales cualidades y condiciones de la empresa.....	73
Tabla 13	Cuadro de identificación de estrategias mediante FODA...	74