

RESUMEN

Conscientes de las actuales necesidades de los clientes y sus exigencias con relación a la inmediatez, personalización, canales de comunicación y eficaz cumplimiento de los requerimientos, ha incentivado a que las empresas busquen mejorar continuamente sus procesos con la implementación de un Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001:2008, 14001:2004, OHSAS 18001:2007) con el fin de poder proveer de productos o servicios certificados al sector petrolero. La presente investigación tiene como objetivo general evaluar el nivel de cumplimiento de los clientes hidrocarburíferos para antes y después de una certificación en Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008, el Ambiente ISO 14001:2004 y la Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 con el propósito de establecer su nivel de impacto por dicha implementación. Para realizar el análisis, los datos se tomaron del Servicio de Acreditación Ecuatoriano y con esta información se determinó la población de empresas contratistas domiciliadas en la ciudad de Quito del sector petrolero, de las mismas que tomando exclusivamente las de constitución nacional solo nos quedaron tres. Los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que para antes de la implementación del nivel de cumplimiento para la calidad, el ambiente y la seguridad y salud ocupacional en función del requerimiento del cliente es de un promedio global del 63%. Con la implementación del Sistema de Gestión Integrado, los resultados sobre el impacto alcanzado se fijaron en un promedio global del 84%, esto evidencia que la gestión por mejora de procesos para satisfacer las exigencias de los clientes fue efectiva.

PALABRAS CLAVE

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DEL AMBIENTE

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

REQUERIMIENTOS

ABSTRACT

Aware of the current needs of customers and their demands in relation to immediacy, personalization, communication channels and effective compliance with requirements, has encouraged companies to seek to continuously improve their processes with the implementation of an Integrated Management System (ISO 9001: 2008, 14001: 2004, OHSAS 18001: 2007) in order to provide certified products or services to the oil sector. The general objective of this research is to assess the level of compliance of hydrocarbon customers before and after certification in the ISO 9001: 2008 Quality Management System, the ISO 14001: 2004 Environment and OHSAS 18001 Occupational Safety and Health: 2007 with the purpose of establishing its level of impact for said implementation. To carry out the analysis, the data was taken from the Ecuadorian Accreditation Service as result of this information the population of contractors domiciled in the city of Quito of the oil sector was determined, of which, taking exclusively those of national constitution, only three remained. The results obtained in this research show that before the implementation of the compliance level for quality, the environment and occupational health and safety according to the client's requirement is a global average of 63%. With the implementation of the Integrated Management System, the results on the impact reached were set at a global average of 84%, which shows that management by process improvement to meet customer demands was effective.

KEYWORDS

INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

ENVIRONMENT MANAGEMENT SYSTEM

OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY MANAGEMENT SYSTEMS

REQUIREMENTS