

**DISEÑO Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE A LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN LA EMPRESA STEEL ESTRUCTURAS PLANTA INDUSTRIAL “ALEJANDRINA” CÍA. LTDA. EN LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA COTOPAXI EN EL AÑO 2013.**

**Dra. Quispe Ana Lucía - Ing. Oscar Cadena – Sigcha Cunuhay Melida Lizandra - Rodríguez Reinoso Verónica Raquel**

*Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de Las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga*

**ABSTRACT:** El diseño del proyecto nace de la necesidad de integrar los procesos en la Empresa Steel Estructuras Planta Industrial “Alejandrina” Cía. Ltda., con el fin de estructurarlos de tal forma que tengan un mayor control de cada componente del Sistema de Gestión de Calidad, esto permitirá su futura implementación y posteriormente al proceso de Certificación, como objetivo de la alta dirección para la certificación del sistema de producción, para llevar a cabo el propósito se establecen objetivos e hipótesis a cumplirse a lo largo del estudio realizando la justificación e importancia del proyecto en la que se menciona la carencia de la Gestión de la Calidad en las empresas. Elaborando la documentación necesario como parte del Sistema de Gestión de Calidad analizando los requisitos generales de la documentación del Manual de Calidad, detallando las responsabilidades de la dirección para que sean quienes tomen decisiones acertadas en la planificación, administración, dirigir y controlar los procesos a realizarse en las actividades que desempeña la empresa.

**Palabras Claves:** SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD/ NORMA ISO 9001:2008/ EMPRESA STEEL ESTRUCTURAS.

## I. INTRODUCCIÓN

El “Diseño y Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad con enfoque a la Norma ISO 9001:2008 para la Certificación Internacional en la Empresa Steel Estructuras

Planta Industrial “Alejandrina” Cía. Ltda. en la ciudad de Latacunga Provincia Cotopaxi en el año 2013”. cuyo objetivo principal es proponer un Sistema de Gestión de la Calidad.

Las empresas fabricadoras de estructuras metálicas han mostrado falta de estándares de calidad, organización en la documentación e informes, falta de control en recursos, escasez de una planeación estratégica y falta de proyección a futuro por lo que se considera la importancia de la Propuesta y Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad argumentada además, en la creciente competitividad haciendo que las empresas busquen obtener la Certificación Internacional la cual permita garantizar calidad de sus productos o servicios, cumpliendo y superando las necesidades, gustos, expectativas del cliente, siendo necesaria el cumplimiento de los principios en la Norma ISO 9001:2008.

### A. JUSTIFICACIÓN

A nivel mundial, nacional y local el nivel de la competitividad crece repentinamente haciendo que las empresas tiendan a elaborar productos o servicios de calidad, el Sistema de Gestión de Calidad está enfocada en la Norma ISO 9001:2008 poniendo especial énfasis en el cliente y la mejora continua asegurando por medio de la Certificación Internacional garantizando la calidad.

Es de vital importancia que todas las empresas al igual que Steel Estructuras Cía. Ltda. cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad, para garantizar el cumplimiento de los Estándares Internacionales como se expone en la Norma ISO

9001:2008, que permitan desarrollar las potencialidades de la empresa, satisfaciendo las necesidades del cliente.

Steel Estructuras Cía. Ltda. carece del control en documentación de informes, recursos y procesos es por ello que la empresa decide implementar un Sistema de Gestión de Calidad el mismo que se encuentra basado en los principios de la Norma ISO 9001:2008 utilizando de forma adecuada los parámetros establecidos en la Norma.

La Certificación Internacional se logra mediante la decisión de implantar el Sistema de Gestión de la Calidad que permita controlar las actividades que realizan en la empresa incluyendo el compromiso y la responsabilidad.

## B. GENERALIDADES DE LA EMPRESA STEEL ESTRUCTURAS

Steel Estructuras Cía. Ltda. con su matriz en la ciudad de Quito, Parroquia San Blas, Ciudadela La Colón, Avenida Colón diagonal a la gasolinera Primax, con sus sucursales en la ciudad de Ambato y en la ciudad de Latacunga ubicada en la Panamericana norte kilómetro 2.

Brinda servicios de asesoría y capacitación en sistemas de gestión organizacional como: Prospectiva Estratégica, Sistemas Integrados de Gestión, Balance Scorecard, Six Sigma, con las más modernas herramientas de gestión administrativa.(Ídem).

Steel Estructuras Cía. Ltda., tiene por objeto social el diseño, compra venta, comercialización, instalación, construcción, montaje, mantenimiento de estructuras metálicas, puentes de acero, galpones industriales, edificaciones de acero, brindando además todo tipo de asesoramiento técnico y mecánico en las áreas de metalurgia y metalmecánico.

## Misión

Somos una empresa que brinda soluciones de ingeniería en la construcción y mantenimiento de infraestructura a entidades

públicas y privadas, trabajamos con tecnología de punta, personal técnico calificado que busca el mejoramiento continuo y la satisfacción de nuestros clientes.

## Visión

Ser la mejor opción en soluciones de ingeniería en diseño, construcción y mantenimiento de infraestructura, reconocida por sus altos estándares de calidad, el compromiso de su personal hacia la mejora continua y la satisfacción de sus clientes. (Ídem).

## II. MARCO TEÓRICO

### A. SISTEMA

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. (Norma ISO 9000:2005 , pág. 9)

### B. GESTIÓN

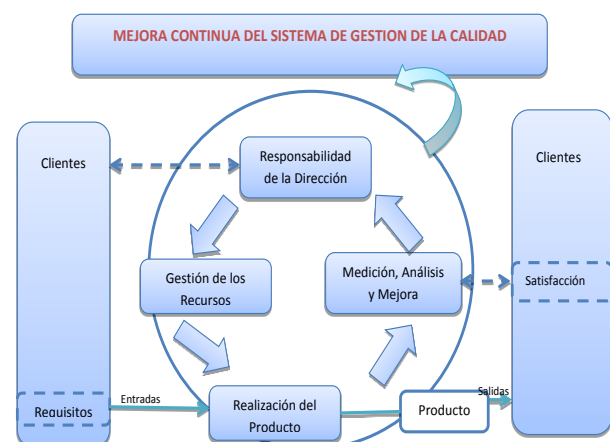
Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. (Norma ISO 9000:2005 , pág. 10)

### C. CALIDAD

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Norma ISO 9000:2005 , pág. 8)

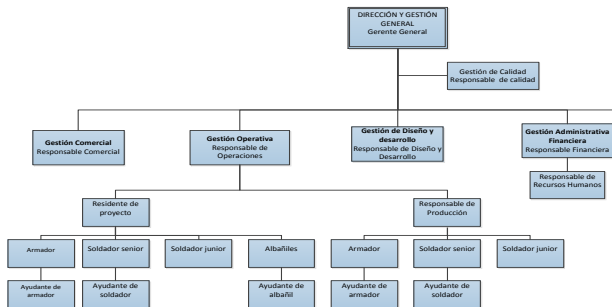
### D. SISTEMA DE GESTIPON DE CALIDAD

Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.



### III. EJECUCIÓN DEL PROYECTO

#### Organigrama Estructural Steel Estructuras



#### A. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

##### Procesos de Steel Estructuras

Para el desarrollo de los papeles a documentar en el Manual de Calidad como parte del cumplimiento con el Sistema de Gestión de Calidad, la empresa de acuerdo a las actividades que se realiza, cuenta con los siguientes procesos:

a) **Procesos Gerenciales:** Dentro de este proceso se encuentran los siguientes subprocesos:

- Administración del Sistema de Gestión de Calidad.
- Gestión Estratégica.
- Gestión Financiera

a) **Procesos Operativos:** En este proceso se encuentran los siguientes subprocesos:

- Diseño y Desarrollo
- Gestión Comercial
- Logística
- Planificación de la Producción
  - Producción Obra
  - Producción Planta

b) **Procesos de Apoyo**

- Gestión de Talento Humano
- Ambiente de Trabajo
- Mantenimiento e Infraestructura

#### Ficha del proceso

Consiste en determinar las entradas y salidas de cada proceso identificando los puntos considerados de la Norma ISO 9001:2008 de acuerdo a las actividades a desarrollarse en los procesos con los respectivos responsables, seleccionando además los indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento, facilitando las herramientas necesarias para la posterior implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

#### B. DOCUMENTACIÓN

##### 1.B.1. Flujograma

Se procede a identificar los procesos involucrados en cada una de las actividades estableciendo evidencias que se puedan generar siendo estas internas o externas.

##### Procedimiento

Consiste en determinar el objetivo y el alcance que tiene cada proceso en su desarrollo y las responsabilidades en cada etapa establecido en el flujograma siendo éstas más detalladas, siguiendo los parámetros del Sistema de Gestión de Calidad. ‘

##### Formatos

De acuerdo a los inconvenientes presentados en cada proceso al ejecutar su trabajo y como parte del Sistema de Gestión de Calidad, se considera e identifica los diferentes formatos a fin de mejorar de forma continua las actividades, los mismos estarán de forma ordenada y con la firma de los respectivos responsables con su orden y aprobación de la necesidad suscitada, quienes además no deberán omitir los formatos establecidos para su labor diaria puesto que son considerados como evidencias.

#### I. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

##### A. CONCLUSIONES

##### IV CONCLUSIONES

- Durante el desarrollo del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Norma ISO 9001:2008 en la empresa Steel Estructuras con el objeto de conocer la calidad y el compromiso del personal en el servicio, se concluye y se recomienda lo siguiente:
- La investigación realizada a la Empresa Steel Estructuras Cía. Ltda., en la Matriz FODA utilizada

para conocer la situación actual de la empresa, se constató la necesidad de mejorar los procesos Administrativos, Operativos y de Apoyo, garantizando la calidad del producto y servicio.

- Los parámetros analizados en el marco teórico ha mostrado ser efectiva en el desarrollo del diseño de Sistema de Gestión de Calidad, considerando registros y controles en los procesos para obtener los resultados favorables en la resolución de los problemas presentados al prestar sus servicios a su cliente misma que permite minimizar el costo y aprovechar mejor sus recursos.
- En el diseño del Sistema de Gestión de Calidad se procede a identificar los procesos y subprocesos que mantiene la empresa, los mismos que presentan dificultades en la elaboración de sus actividades proporcionando la documentación adecuada que contribuyan a la mejora, siendo este la parte principal para elaborar el Manual de la Calidad fundamentada en la Norma ISO 9001:2008.

#### V RECOMENDACIONES

- Se recomienda motivar y hacer partícipe a todo el personal en el proceso del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad coordinando de acuerdo a la disponibilidad de los participantes quienes son la base principal para la mejora continua de los procesos durante la ejecución de las herramientas a establecerse en el sistema.
- Es necesario que todo el proceso cumpla al nuevo Sistema de Gestión de Calidad para controlar y registrar los puntos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, involucrándose con compromiso y responsabilidad en el desarrollo del mismo, puesto que se llevará a una integración entre el personal directivo y empleado.
- Es importante que el personal respete los lineamientos establecidos en los procesos de la empresa basados en la Norma ISO 9001:2008 como parte de la documentación de los papeles de trabajo para el Manual de la Calidad ya que contribuye a la misma a mejorar su calidad de servicio ofreciendo una diferenciación de la competencia con procesos más definidos.

#### VI BIBLIOGRAFÍA

- César Camisón, S. C. (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid.
- Cristina Elena Abril Sánchez, A. E. (2006). Manual para la integración de Sistemas de Gestión Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales. España: Fundación Confemetal.
- Eulalia Griful Ponsati, M. A. ( 2002). Aula Politécnica/ Organización de Empresas Gestión de la Calidad . Barcelona.
- Feigenbaum, A. V. (1995). Control Total de la Calidad. México: Continental S.A.
- García, J. M. (2011). Teoría y Ejercicios Prácticos de Dinámica de Sistemas. ISBN 84-607.9304-4.
- Hatre, A. F. (2000). Manual y Procedimientos de un Sistema de Calidad ISO 9001:2000. Asturias.
- Hoyle, D. (1995). ISO 9000 Manual de Sistemas de Calidad. España: Paraninfo S.A.
- James, P. (2004). Gestión de la Calidad Total. Español .
- Norma ISO 9000:2005 . (s.f.). Suiza.
- Norma ISO 9001:2008. (s.f.). Suiza.
- Paz, J. C. (s.f.). Calidad Total y Recursos Humanos.
- Puga, D. C. (2009). Contraloría General del Estado Manual de Auditoría de Gestión. Quito.
- V., F. A. (1995). Control Total de la Calidad. México : Continental S.A.
- Vásquez, R. G. (s.f.). Desarrollo Sustentable en la Ciudad de Piura . Piura.
- Zabala, G. C. (2005). Implementar un Sistema de Gestión de Calidad Según ISO 9001, Primera Edición. Bogotá-Colombia.



**Lizandra Sigcha.** Nació el 2 de febrero de 1989 en parroquia Guasaganda, Cantón La Maná Provincia de Cotopaxi Ecuador. Su estudio secundario lo realizó en el Colegio La Maná obteniendo el título de bachiller de Físico Matemático en el año 2008.

Sus estudios universitarios los realizó en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en el departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría Email: lizandra1989@outlook.es



**Cristian Cajas.** Nació el 14 de julio de 1990 en Latacunga Provincia de Cotopaxi Ecuador. Su estudio secundario lo realizó en el Instituto Tecnológico Victoria Vásconez Cuvi obteniendo el título de bachiller de Físico Matemático en el año 2008.

Sus estudios universitarios los realizó en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en el departamento de Ciencias Económicas Administrativas y del Comercio Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría Email: verito-44@hotmail.com