

RESÚMEN

La Empresa Publica Santa Bárbara EP, mediante la racionalización y la creación de procesos nuevos e integradores con los conceptos clientes, administración de proveedores y compras, logra un acortamiento de tiempos, costos y readecuación de personal, corrigiendo con ello los problemas de incumplimientos, retrasos n entregas y malestar en el desempeño interno de su personal. Mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 específicamente en lo relacionado al enfoque al cliente, se logra dar soluciones a la superposición de actividades entre áreas productivas y administrativas que aparecen al momento de comparar los procesos actuales con los procesos sistematizados propuestos, por el equipo investigador. Santa Bárbara EP, por medio de los procesos racionalizados de armas (fabricación y mantenimiento) y de municiones (fabricación), colabora con el desarrollo de esta tesis en la implementación de las actividades específicas en estas áreas, permitiendo el levantamiento de datos, el análisis en base a encuestas y el cumplimiento de los indicadores propuestos que dan certeza del buen camino hacia la mejora continua y la aplicación de buenas prácticas. Esta tendencia de pensamiento basado en procesos lleva a que ocurran inconvenientes en el normal desarrollo del ejercicio por parte de técnicos y operarios que también contribuyen a la concientización de un pensamiento sistémico y a un trabajo en equipo que son plasmados como experiencias adquiridas en el presente documento.

PALABRAS CLAVE.-

- **INDICADORES**
- **CLIENTE**
- **TRABAJO EN EQUIPO**

ABSTRACT

The Public Company Santa Bárbara EP, through the rationalization and the creation of new and integrating processes with the client concepts, administration of suppliers and purchases, achieves a shortening of time, costs and personnel readjustment, correcting with it the problems of non-compliance, delays in deliveries and discomfort in the internal performance of its personnel. Through the application of the ISO 9001: 2015 Standard specifically in relation to the client approach, solutions are achieved to overlap activities between productive and administrative areas that appear when comparing current processes with the proposed systematized processes, by the research team. Santa Bárbara EP, through the rationalized processes of arms (manufacturing and maintenance) and ammunition (manufacturing), collaborates with the development of this thesis in the implementation of specific activities in these areas, allowing data collection, analysis based on surveys and compliance with the proposed indicators that give certainty of the good path towards continuous improvement and the application of good practices. This tendency of thought based on processes leads to the occurrence of inconveniences in the normal development of the exercise by technicians and operators that also contribute to the awareness of a systemic thought and a team work that are reflected as experiences acquired in this document.

KEYWORDS.-

- **INDICATORS**
- **CLIENT**
- **TEAMWORK**