

INDICE GENERAL

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

1.1.	Introducción	2
1.2.	Antecedentes de la empresa	2
1.3.	Análisis del Problema	3
1.4.	Puesto de Trabajo	3
1.5.	Justificación	6
1.6.	Objetivos	6
1.7.	Alcance	7
1.7.1.	Alcance Espacial	7
1.7.2.	Alcance Temporal	7
1.7.3.	Alcance Sustantivo	7
1.8.	Metodología	7
1.8.1.	Diagnóstico a la empresa para determinar su situación actual.	7
1.8.2.	Plan para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad.	8
1.8.3.	Implementar el Sistema de Gestión de Calidad	8
1.9.	Cronograma de trabajo	9

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1.	Conceptos	11
2.2.	Modelo de Sistema de Gestión de Calidad	15
2.3.	Elección del modelo	22

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1.	Servicios ofertados	32
3.2.	Distribución física	33
3.3.	Sistema de Seguridad	34

3.4.	Mantenimiento	34
3.5.	Control de Calidad	35

CAPÍTULO IV. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA

4.1.	Diagnóstico	38
4.2.	Entrevistas Personales	38
4.3.	Check List	40
4.4.	Conclusiones del diagnostico	48
4.5.	Conclusiones del capítulo	53

CAPÍTULO V. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DEL SGC

5.1.	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	56
5.1.1.	Implementaciones a llevar a cabo en el Sistema de Gestión de Calidad	56
5.1.2.	Plan para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	58
5.2.	Desarrollo del sistema propuesto	62
5.2.1.	Compromiso de la Gerencia	63
5.2.2.	Política de Calidad	64
5.2.3.	Actualización del Mapa de Procesos	65
5.2.4.	Objetivos de Calidad	68
5.2.5.	Elaboración de Manuales de Procedimientos	70
5.2.6.	Capacitaciones	72
5.2.7.	Realización del Manual de Gestión de Calidad	74
5.2.8.	Otros trabajos	74
5.2.9.	Resultados esperados	75
5.2.10.	Conclusiones del capítulo	89

CONCLUSIONES FINALES	91
-----------------------------	-----------

RECOMENDACIONES FINALES	93
--------------------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA	95
---------------------	-----------

ANEXOS	97
---------------	-----------