

## **INDICE GENERAL**

### **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS**

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

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

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

### **CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

<b>3.1.</b>	<b>Servicios ofertados</b>	<b>32</b>
<b>3.2.</b>	<b>Distribución física</b>	<b>33</b>
<b>3.3.</b>	<b>Sistema de Seguridad</b>	<b>34</b>

<b>3.4.</b>	<b>Mantenimiento</b>	<b>34</b>
<b>3.5.</b>	<b>Control de Calidad</b>	<b>35</b>

## **CAPÍTULO IV. DIAGNOSTICO DEL SISTEMA**

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

## **CAPÍTULO V. DISEÑO E IMPLANTACIÓN DEL SGC**

<b>5.1.</b>	<b>Diseño del Sistema de Gestión de Calidad</b>	<b>56</b>
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
<b>5.2.</b>	<b>Desarrollo del sistema propuesto</b>	<b>62</b>
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

<b>CONCLUSIONES FINALES</b>	<b>91</b>
-----------------------------	-----------

<b>RECOMENDACIONES FINALES</b>	<b>93</b>
--------------------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>95</b>
---------------------	-----------

<b>ANEXOS</b>	<b>97</b>
---------------	-----------