



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Instituto de Ciencias Matemáticas

"Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para una empresa que comercializa artículos de ferretería en la ciudad de Guayaquil"

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERO EN AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN ESPECIALIDAD CALIDAD DE PROCESOS

Presentado por:

Edson San Martín Pérez Marín

Guayaquil - Ecuador

Año 2011

DEDICATORIA

Dedico el desarrollo de esta tesis a Dios, mi esposa Ana María Castillo González, mi hijo Edson Eduardo Pérez Castillo, a mis padres, a mis tíos, a mis abuelitos y a toda mi familia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por haber podido concluir este trabajo, mi esposa Ana María, mi hijo Edson Eduardo, mis tíos que se encuentran en Bélgica Denny y Marilyn; y en España mi tía Orlanda, mi abuelita Yolanda, mi abuelito Antonio mi mami Nelly, mi papi Lelys, mi tía Fanny, mi tío Alberto y mi suegra Aracely y a toda mi familia que ha sido un apoyo importante durante mis años de estudios superiores, ya que sin ellos hubiese sido muy complicado poder ingresar a la Universidad y llegar a graduarme. También agradezco el apoyo brindado por el Ing. Cristian Arias director de mi tesis en el desarrollo de la misma.

TRIBUNAL GRADUACIÓN

Ing. Miriam Ramos

Presidenta

Ing. Cristian Arias

Director de Tesis

Ing. Candy Proaño

Vocal principal

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

Edson San Martín Pérez Marín

RESUMEN

La empresa XYZ en busca de mejorar el desempeño de sus procesos y poder obtener una ventaja frente el resto de empresas competidoras; optó por implementar ISO 9001:2008, una Norma Internacional que sirve de guía para el mejoramiento continuo de todo tipo de empresa y estandarización de sus procesos internos.

Para la ejecución de este trabajo, se desarrollará en el primer capítulo una revisión de todos los conceptos de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2008.

El segundo capítulo comprende un diagnóstico de la situación actual de la empresa, porcentaje de cumplimiento respecto a cada cláusula de esta norma internacional y análisis FODA.

El tercer capítulo consistirá directamente en el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad para la compañía XYZ y por último, en el cuarto capítulo se establecerán las conclusiones y recomendaciones de este trabajo que permitirá describir los resultados que se obtendrá con el Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	V
ÍNDICE GENERAL	VI-X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI-XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPÍTULO I	
1	MARCO TEÓRICO
1.1	Los ocho principios de la calidad 1
1.1.1	Principio 1 - Organización orientada al Cliente 3
1.1.2	Principio 2 – Liderazgo 4
1.1.3	Principio 3 – Participación del personal 5
1.1.4	Principio 4 – Enfoque basado en procesos 5
1.1.5	Principio 5 – Enfoque de sistema para la gestión 6
1.1.6	Principio 6 – Mejora continua 8
1.1.7	Principio 7 – Mejora Enfoque basado en hechos para la toma de decisión 9
1.1.8	Principio 8 – Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor 9

1.2	Ciclo de mejora continua o PHVA	10
1.3	Modelo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008	11
1.4	Estructura de la documentación del Sistema de Calidad	14
1.5	Metodología de las 5S's	17
1.5.1	Organización (SEIRI):	19
1.5.2	Orden (SEITON):	19
1.5.3	Limpieza (SEISO):	20
1.5.4	Control visual (SEIKETSU):	20
1.5.5	Disciplina y hábito (SHITSUKE):	21
1.6	Términos del Sistema de Gestión de Calidad	22

CAPÍTULO II

2	DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA EMPRESA	
2.1	Historia de la Empresa	25
2.2	Datos Generales de la Empresa	26
2.2.1	Actividad Principal de la Empresa	26
2.2.2	Misión	26
2.2.3	Visión	26
2.2.4	Objetivo	27
2.2.5	Principales Proveedores	27
2.2.5.1	Marcas Exclusivas.....	28
2.2.6	Líneas que dispone la Compañía XYZ S.A.	28

2.2.7	Principales Clientes	29
2.2.8	Principales Competidores	30
2.2.9	Planificación Comercial de la empresa	31
2.2.10	Planificación Operativa de la empresa	33
2.2.11	Proceso Administrativo Financiero de la empresa	35
2.3	Hallazgos Detectados Durante Auditoría en las instalaciones de la Compañía XYZ S.A.	36
2.3.1	Auditoría de Diagnóstico	36
2.3.2	Cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008	48
2.3.3	Principios de Calidad	50
2.3.4	Procesos de la empresa	51
2.3.5	Análisis FODA	52
2.3.6	Sistema automatizado	54
2.3.7	Programa de la 5S's	55

CAPÍTULO III

3	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008	
3.1	Presupuesto de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ...	56
3.2	Cronograma de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ...	58
3.3	Designación de los miembros del comité de calidad	58
3.4	Designación del coordinador de calidad y representante de la dirección los miembros del comité de calidad	60
3.5	Diseño del organigrama de la compañía XYZ S.A.	61

3.6	Elaboración de descripción de funciones y perfil de competencias	62
3.6.1	Descripción de funciones	63
3.6.2	Perfil de competencias	64
3.7	Elaboración de formatos, registros y documentos	68
3.7.1	Elaboración de formatos	68
3.7.1.1	Codificación de formatos	68
3.7.2	Estructuración de registros	71
3.7.3	Elaboración de documentos	74
3.8	Diseño de especificaciones de proceso para toda la empresa	84
3.9	Procedimientos obligatorios	86
3.10	Sistema de Manejo de Indicadores	86
3.11	Gráficos de gestión y control de los indicadores	89
3.12	Política y objetivos de calidad	91
3.12.1	Política de calidad	91
3.12.2	Objetivos de calidad	91
3.13	Diseño del Mapa de Proceso o Macroproceso de la compañía XYZ S.A.	92
3.14	Exclusiones y justificaciones	94
3.15	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	94
3.16	Manual de la Calidad	95
3.17	Tratamiento de no conformidades	96
3.18	Control de la producción y prestación del servicio	96
3.19	Revisiones por la dirección	96

3.20	Programas de mejoramiento continuo	97
3.20.1	Implementación de metodología 5S's	97
3.20.2	Implementación de programa de ideas y comunicaciones	108
3.21	Cursos ISO de formación para facilitadores del Sistema de Gestión de Calidad	110
3.22	Auditorías internas y externas de calidad	111
3.23	Diseño de encuesta de satisfacción al cliente	116
3.24	Beneficios del Diseño o Implantación	118
 CAPÍTULO IV		
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1	Conclusiones	119
4.2	Recomendaciones	122
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		125
ANEXOS.....		126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Pág.
1.1	Ciclo PHVA	11
1.2	Modelo basado en Procesos	13
1.3	Estructura la documentación del Sistema de la Calidad	14
1.4	Significado de las 5S's	17
1.5	El ciclo de las 5S's	18
2.1	Características de principales competidores	30
3.1	Especificación: Descripción de funciones	64
3.2	Especificación: Perfil de competencias	66
3.3	Formato: Evaluación de competencias	67
3.4	Formato: Lista Maestra de Formatos	70
3.5	Hoja de Control de Registros	73
3.6	Plantilla de Procedimiento	77
3.7	Plantilla de Instructivo	79
3.8	Plantilla de Flujograma	80
3.9	Plantilla de Especificación	81
3.10	Lista Maestra de Documentos	83
3.11	Especificación del Proceso	85
3.12	Sistema de Manejo de Indicadores	88
3.13	Gráficos del Sistema de Manejo de Indicadores	90

3.14	Política de Calidad	91
3.15	Objetivos Corporativos 2010	91
3.16	Mapa de Proceso Compañía XYZ S.A.”	93
3.17	Check List Auditoria 5S’s	98
3.18	Organización	100
3.19	Orden	102
3.20	Limpieza	104
3.21	Control Visual	106
3.22	Disciplina y Hábito	107
3.23	Control de Ideas y Comunicaciones	109
3.24	Programa anual de auditorías internas y externas de calidad	112
3.25	Plan de auditoría por cláusula	113
3.26	Solicitud de Acción Correctiva	114
3.27	Solicitud de Acción Preventiva	115
3.28	Encuesta de Satisfacción al cliente	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		Pág.
2.1	Principales Proveedores	28
2.2	Principales Clientes	29
2.3	Porcentaje de cumplimiento con requisitos de la Norma ISO 9001:2008	49
3.1.1	Presupuesto de Implantación del SGC de la Compañía XYZ S.A.	57
3.2.1	Cronograma de Implantación del SGC de la Compañía XYZ S.A.	58
3.5.1	Organigrama Compañía XYZ S.A.	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Pág.
2.1	Marcas	28
2.2	Auditoría de Diagnóstico	37
2.3	Aplicación de los 8 Principios de Calidad	50
2.4	Análisis FODA	52

INTRODUCCIÓN

La compañía XYZ es una empresa comercializadora de artículos de ferretería con más de 30 años en el mercado y los directivos tomaron la decisión de obtener una certificación basada en la Norma ISO 9001:2008 como una estrategia para lograr mejores niveles de satisfacción de los clientes y de rentabilidad. El alcance del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 comprende las oficinas y la bodega en la ciudad de Guayaquil.

El objetivo de este trabajo es mejorar el desempeño de todos los procesos de la empresa permitiéndole gestionarlos mediante la aplicación de indicadores definiéndolos para todas las áreas. Mediante el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, la empresa podrá mejorar la relación comercial con sus clientes y proveedores, consiguiendo de esta manera una mayor rentabilidad de su negocio a largo plazo y una diferenciación ante sus principales competidores.