



DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA PREPARAR LA CERTIFICACIÓN DE UNA EMPRESA DE ADHESIVOS TÉCNICOS

Beatriz Adriana Esparza Ramírez¹, Fernando Ricárdez Rueda¹, Luis Ulises Romero Manrique¹, Gerardo Alonso Torres Avalos¹ y Oscar Rene Gómez Alonzo¹

¹ Instituto Tecnológico Superior de Lagos de Moreno, Jalisco. bettyesparza79@hotmail.com

La investigación trabajó en problemas desprendidos de las necesidades de la empresa en sus procesos de Gestión de Calidad, relacionados con su nivel de madurez. Para desarrollar mejores alternativas tecnológicas y de gestión que contribuyeron a impactar positivamente sus resultados de negocio relacionados con la calidad.

Objetivos

1. Diagnosticar estado de la calidad y productividad en la organización.
2. Diseñar Sistemas de Gestión de Calidad.
3. Diseñar procesos administrativos y/o de operación.
4. Asesorar las implementaciones de sistemas y procesos dentro de la organización relacionadas con la calidad y la productividad.

Metas

1. Mapeo de los procesos.
2. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Involucramiento de a lo menos un estudiante con la siguiente caracterización: prácticas profesionales, servicio y/o residencia profesional.
4. Generación e impartición de a lo menos un curso dentro de la organización para eficientar su operación en lo referente a calidad y productividad.

Metodología

La metodología esta soportada en el estudio de caso (Yin, 2009)¹. Que contiene las fases de: Preparación, Colecta de información, Análisis, Diseño, Compartición, Ejecución y Cierre. En esta investigación las unidades de estudio son el desempeño de la organización y el alumno residente durante el diseño del Sistema de Gestión de Calidad. Las variables del estudio de caso dan respuestas a preguntas del tipo "cómo" o "porqué" cuando el investigador tiene poco control sobre los acontecimientos y cuando el tema es contemporáneo (Yacuzzi, 2005).

¹Yin Robert K. Case Study Research, Design and Methods fifth edition 2014 by SAGE Publications, Inc.