



PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA CHILENA NCH 2909. CASO APLICADO EN EMPRESAS PALMA

**ROLANDO FABIÁN BECERRA MARTÍNEZ
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

La presente Memoria de Título es un trabajo que propone una serie de actividades para dar solución a la falta de un Sistema de Gestión y una formalización de la postura estratégica de Recuperadora de Envases y Excedentes Industriales Palma (de ahora en adelante denominada Empresas Palma).

El punto de partida fue la preparación de una propuesta de trabajo que fue presentada al propietario de Empresas Palma, el cual tenía inquietudes sobre temas de gestión, es por esto que aprovechando la iniciativa por parte del dueño de Empresas Palma, se decidió crear una propuesta de un sistema de gestión de calidad, el cual para efectos del tamaño de la Empresa se creará la propuesta con base en la Norma Chilena 2909:2004 Sistemas de Gestión – Requisitos fundamentales para la gestión Pyme. Se comenzó por definir y formalizar claramente la problemática existente, objetivos generales y específicos del trabajo, los resultados esperados y la metodología de solución adecuada. Posteriormente, se presenta un marco teórico que respalda el trabajo presentado en esta Memoria de Título. Se realiza una descripción del entorno, para identificar las debilidades de Empresas Palma y así avalar la problemática; para poder medir y determinar el grado de cumplimiento de la Empresa hacia los requerimientos de la Norma, es que se hizo uso de las herramientas (diagnósticos) disponibles en el portal www.chilecalidad.cl y además el uso de un cuestionario en base a la NCh 2909 y sus requisitos, estas herramientas permitieron determinar de manera cualitativa y cuantitativa el desempeño de la Empresa en materias de Gestión. De acuerdo a lo anterior se pudo apreciar que los resultados de los diagnósticos entregaron que la Empresa se encontraba en un nivel BASICO de gestión, lo cual se pudo apreciar de mejor manera con el resultado del cuestionario que se aplicó, se obtuvieron porcentajes de logro muy deficientes, siendo el mayor un 25%, lo cual significaba una importante oportunidad de mejora. Este fue el comienzo

para el desarrollo y propuesta de las bases para un SGC en una Pyme. Los productos que se obtuvieron a partir de esta memoria fueron un Sistema de Gestión de Calidad formado por una política, una postura estratégica, un manual de calidad y 10 procedimientos documentados, que en su conjunto conforman las bases para un SGC. Finalmente, se plantean conclusiones y recomendaciones que le podrán servir al propietario de Empresas Palma, para seguir avanzando en el sistema escalonado de mejora continua.

PALABRAS CLAVE: NORMA, SGC, PYME