



**INCREMENTO EN LA CALIDAD DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE UNA  
EMPRESA DE PREMOLDEADOS DE HORMIGÓN, BASADO EN LA NORMA  
INTERNACIONAL ISO 9001:2000 Y LAS NORMAS NACIONALES DE  
HORMIGÓN**

**CLAUDIO IGNACIO AGUILERA LAZO  
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

**RESUMEN**

Fábrica de Vibrados Isla Grande Ltda., empresa dedicada a la elaboración de productos premoldeados de hormigón, se ha propuesto como objetivo llegar a clientes de mayor envergadura, los cuales dentro de sus requerimientos exigen altos niveles de calidad a sus proveedores, hecho que se ve reflejado en la certificación exigida al momento de comprar los productos. Es por este motivo que la empresa en estudio tiene la necesidad de incrementar la calidad en sus procesos productivos, cumpliendo así con los estándares de calidad exigidos.

La presente memoria busca dar solución al problema empleando como hipótesis que un incremento en la calidad puede ser provocado utilizando como base la norma internacional ISO 9001:2000 junto con la conciliación de los procesos productivos con las normas nacionales de hormigón. Para ello, es necesario planificar y desarrollar el sistema de gestión además de controlar y evaluar, por medio de herramientas estadísticas, la implementación de los procedimientos de producción. Para validar la hipótesis fue necesario realizar mediciones de variables cuantitativas que demuestren el incremento de la calidad. El desarrollo de este trabajo dio como resultado la identificación de los procesos de creación de valor para el cliente, interacción y descripción de éstos mediante la redacción de procedimientos junto con su implementación, incrementando así el grado de cumplimiento con un sistema de gestión desde un nivel básico a uno de nivel medio, hecho cuantificado por la aplicación de una encuesta además del desarrollo de un sistema de costeo basado en actividades a través del cual se

demuestra un incremento de un 4 % en los costos de prevención de calidad. También, por medio de la aplicación de evaluaciones estadísticas y cartas de control, se demostró un incremento de 15% en los tiempos de vibrado de soleras sobre el valor mínimo estipulado, además estar controlada la variabilidad de éste. Dada la naturaleza de los procesos productivos de la empresa, los cuales cuentan con reiterados momentos de ocio, es posible minimizar estas ineficiencias a través de la incorporación de distintas actividades asociadas a la calidad por medio de la planificación, desarrollo e implantación de un sistema de gestión y control de calidad.

Palabras claves: Calidad, ISO 9001:2000, Medición de la calidad, Costos ABC