

Índice

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN..... 11

1.1. Empresa..... 12

1.2. Problemática..... 14

1.3. Alternativas de solución..... 15

1.4. Objetivo general 16

1.5. Objetivos específicos..... 16

1.6. Metodología 17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO 19

2. ¿Qué es la calidad?..... 20

2.1. ¿Qué es la ISO? 22

2.2. Sistema de gestión ambiental ISO 14000..... 22

2.3. OHSAS 18000..... 23

2.4. Norma Chilena 24

2.5. ¿Qué es la Norma Chilena de Gestión Pyme NCh 2909?..... 25

2.6. ¿Quiénes pueden Implementar la Norma Chilena de Gestión Pyme NCh 2909? .. 25

2.7. Etapas de la NCh 2909 25

2.8. ¿Qué beneficios entrega la implementación de la norma NCh 2909? 26

2.9. Alcance y campo de aplicación..... 27

2.10. Requisitos NCh 2909:2004 28

2.11. Modelo Chileno de Gestión de Excelencia 28

2.12. Diagnóstico SIGA 29

2.12.1. Criterios 30

2.13.	Diagramas Causa Efecto	32
2.14.	El diseño de flujo de proceso	34
2.15.	Diagramas de Flujo	34
2.16.	Análisis FODA.....	35
2.17.	Costos Diferenciales.....	36

CAPÍTULO III

	DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL	37
3.	Diagnóstico situación actual.....	38
3.1.	Diagnóstico SIGA	38
3.1.1.	Descripción.....	38
3.1.2.	Escala de evaluación.....	38
3.1.3.	Recomendaciones e Interpretación del puntaje total	39
3.1.4.	Resultados Diagnóstico SIGA	41
3.1.5.	Descripción de problemas	43
3.2.	Diagnóstico del sistema de gestión NCh 2909:2004.....	55
3.2.1.	Escala de evaluación.....	55
3.2.2.	Resultado Diagnóstico del sistema de gestión NCh 2909:2004	56
3.3.	Análisis del Entorno	60
3.4.	Análisis FODA.....	67
3.5.	Conclusiones FODA.	69
3.6.	Análisis Matriz de Towns	70
3.7.	Principales Problemas Observados	73

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN 74

4. Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión Pyme..... 75

4.1. Postura Estratégica de la Empresa 76

4.1.1. Misión de la Empresa. 76

4.1.2. Visión de la Empresa..... 76

4.1.3. Valores de la Empresa 76

4.1.3.1. Respeto 76

4.1.3.2. Responsabilidad..... 77

4.1.4. Organización..... 77

4.1.5. Responsabilidad y autoridad..... 78

4.1.6. Política de Calidad..... 78

4.1.7. Definición de la estrategia. 79

4.1.7.1. Objetivos Estratégico..... 80

4.1.8. Compromiso de la gerencia. 86

4.1.9. Revisión por la gerencia. 88

4.2. Revisión de la información para la toma de decisiones 88

4.2.1. Descripción de Cargos..... 89

4.3. Procesos de la Organización 96

4.4. Control en Constructora MA..... 100

CAPÍTULO V

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN PYME..... 105

5. Estructura Documental del Sistema de gestión 106

CAPÍTULO VI

COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN.....	108
6. Costos de Implementación	109

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES.....	120
7. Conclusiones y Recomendaciones Generales	121
7.1. Conclusiones Generales	121
7.2. Recomendaciones Generales.....	124

CAPÍTULO VIII

BIBLIOGRAFÍA	125
8. Bibliografía.....	126
ANEXOS	128

Anexos 1: Diagnóstico SIGA	129
Anexos 2: Diagnóstico Evaluación SG	137
Anexos 3: Manual del Sistema de Gestión Pyme	151
Anexos 4: Procedimientos del Sistema de Gestión Pyme	163
Anexos 5: Listado de Registros del Manual del Sistema de Gestión	214
Anexos 6: Instructivos Sistema de Gestión	249

Índice de Figuras

Figura 1 : Logo Constructora MA	13
Figura 2: Sistema de gestión ISO 18001	24
Figura 3: Modelo de gestión para PYME	27
Figura 4: Modelo Chileno de Gestión de Excelencia	29
Figura 5: Diagrama Causa – Efecto.....	33
Figura 6: Simbología Diagrama de Flujo	35
Figura 7: Gráfico Puntaje Obtenido SIGA	42
Figura 8: Gráfico Puntaje Porcentual Obtenido SIGA	42
Figura 9: Diagrama Causa-Efecto Criterio 1 SIGA.....	44
Figura 10: Diagrama Causa-Efecto Criterio 2 SIGA.....	45
Figura 11: Diagrama Causa-Efecto Criterio 3 SIGA.....	47
Figura 12: Diagrama Causa-Efecto Criterio 4 SIGA.....	49
Figura 13: Diagrama Causa-Efecto Criterio 5 SIGA.....	50
Figura 14: Diagrama Causa-Efecto Criterio 6 SIGA.....	52
Figura 15: Diagrama Causa-Efecto Criterio 7 SIGA.....	53
Figura 16: Gráfico Puntaje Diagnóstico SG	57
Figura 17: Gráfico Puntaje Porcentual Diagnóstico SG	57
Figura 18: Indicador de Actividad Económica Regional	64
Figura 19: Diagrama Sistema de Gestión Constructora MA	75
Figura 20: Organigrama Constructora MA	77
Figura 21: Organigrama Cargos en Faena	78
Figura 22: Portada Plan de Acción Estratégica	79

Figura 23: Registro Acta de Reuniones	86
Figura 24: Carta de Gerencia dirigida a los trabajadores de Constructora MA.	87
Figura 25: Diagrama de Procesos Constructora MA.....	96
Figura 26: Diagrama trabajos Constructora MA	96
Figura 27: Postulación a Trabajos	97
Figura 28: Generar Presupuesto	98
Figura 29: Realización Trabajo	99
Figura 30: Sub Procesos de la Realización de Trabajos	100
Figura 31: Ingreso bruto Promedio mensual Ingeniero Civil Industrial.....	112
Figura 32: Sistema Escalonado de Mejora Continua de la Gestión (SEMC).....	121

Índice de Tablas

Tabla 1: Escala evaluación SIGA 1-7.....	38
Tabla 2: Escala evaluación SIGA 8.....	39
Tabla 3: Planilla de cálculo Puntaje SIGA	39
Tabla 4: Interpretación Puntaje SIGA	40
Tabla 5: Tabla resumen Diagnóstico SIGA.....	41
Tabla 6: Tabla Resumen Puntaje SIGA.....	43
Tabla 7: Tabla Evaluación Diagnóstico Sistema Gestión	56
Tabla 8: Tabla Resumen Diagnóstico Sistema de Gestión.....	56
Tabla 9: Tabla Clientes Constructora MA.....	62
Tabla 10: Participación de la producción sectorial en el PIB	63
Tabla 11: Sector Construcción: Participación PIB construcción regional en PIB Construcción Nacional (Cifras en Porcentaje).....	64
Tabla 12: Principales Competidores Ciudad de Curicó.....	65
Tabla 13: Principales Competidores Ciudad de Talca.....	66
Tabla 14: Matriz de Towns.....	71
Tabla 15: Tabla Objetivo Estratégico 1	80
Tabla 16: Tabla Objetivo Estratégico 2	81
Tabla 17: Tabla Objetivo Estratégico 3	83
Tabla 18: Tabla Objetivo Estratégico 4.....	84
Tabla 19: Descripción Cargos Gerente General	89
Tabla 20: Descripción de Cargos Jefe Administrativo	90
Tabla 21: Descripción de Cargos Jefe de Obra	91

Tabla 22: Descripción de Cargo Trabajadores de Obras	92
Tabla 23: Descripción de Cargo Secretaria	93
Tabla 24: Descripción de Cargos Técnico Proyectos	94
Tabla 25: Descripción de Cargo Contador	95
Tabla 26: Registros de Control Constructora MA.....	101
Tabla 27: Documentación Sistema de Gestión.....	106
Tabla 28: Valores de artículos	110
Tabla 29: Costo Capacitación 1	111
Tabla 30: Costo Capacitación 2.....	112
Tabla 31: Costo documentación Sistema de gestión Constructora MA	113
Tabla 32: Tarifa Servicio INSPECTORATE CHILE LTDA	115
Tabla 33: Resumen valor Implementación.....	116
Tabla 34: Cofinanciamiento CORFO	116
Tabla 35: Valor implementación consultora	117
Tabla 36: Resumen valor Implementación Consultora	118
Tabla 37: Comparación Propuestas	119