

CONTENIDO

	Página
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Antecedentes.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	5
1.3 Importancia del problema	6
1.4 Objetivo General.....	7
1.5 Objetivos específicos.....	7
1.6 Justificación del problema	8
1.7 Alcances del problema	9
1.8 Limitaciones del problema	9
2. CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Marco Terminológico	10
2.2 Marco Histórico.....	19
2.2.1 Antecedentes de la empresa	19
2.3 Marco Organizacional.....	21
2.3.1 Recursos Humanos	21

2.3.2 Áreas de Operación.....	21
2.3.3 Organigrama de la empresa	28
2.4 Marco Normativo o Legal.....	29
2.4.1 Certificaciones en Planta Valles	29
2.4.2 Políticas	31
2.5 Marco de Fundamentos Teóricos	33
2.5.1 El Cemento	33
2.5.2 Proceso de producción del cemento	34
2.5.2.1 Explotación de Materias Primas	35
2.5.2.2 Trituración.....	36
2.5.2.3 Proceso de Clinkerización	37
2.5.2.4 Molienda de Clinker.....	38
2.5.3 Generalidades del cemento Clase H	39
2.5.3.1 Propiedades	39
2.5.3.2 Usos y Aplicaciones.....	39
2.5.3.3 Ventajas.....	40
2.5.3.4 Recomendaciones en el transporte y entrega	40
2.5.3.5 Recomendaciones en el almacenaje	41
2.5.3.6 Recomendaciones en la combinación con otros materiales ..	41
2.5.3.7 Recomendaciones en el modo de empleo.....	41
2.5.3.8 Especificaciones Técnicas del cemento Clase H	41
2.6 Un mercado crecientemente exigente	43
2.7 La calidad y los sistemas de administración para lograrla.....	45
2.8 Diseño y Establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad	47

2.9 Ocho principios para crear una cultura de calidad.....	49
2.10 Generalidades de la Norma API Specification Q1 ISO TS 29001	51
2.11 Comparación entre las normas API Specification Q1 ISO TS 29001 e ISO 9000:2000	53
2.12 Beneficios de la Norma API Q1 ISO TS 29001	58
2.13 El Modelo de la Norma API Specification Q1 ISO TS 29001 y su pirámide documental	59
2.14 Características relevantes de API Specification Q1 ISO TS 29001	62
2.15 Estructura de la Norma API Specification Q1 ISO TS 29001	66
2.15.1 Sistema de Administración de la Calidad	70
2.15.2 Responsabilidad de la Dirección	73
2.15.3 Administración de los recursos.....	76
2.15.4 Realización del producto	78
2.15.5 Medición, análisis y mejora.....	84
2.16 Las organizaciones basadas en procesos.....	88
2.16.1 Organización por procesos.....	89
2.16.2 Enfoque basado en procesos.....	90
2.16.3 Mapeo de funciones de la organización	91
2.16.3.1 Generalidades del Mapeo de Procesos.....	93
3. CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	96
3.1 Nacimiento de la Idea.....	96
3.2 Tipo de Investigación.....	97
3.3 Diseño de Investigación.....	99

3.4 Población del estudio y selección de la muestra	100
3.5 Recolección de Datos.....	100
3.6 Diseño del instrumento de medición.....	101
3.7 Técnica de captura de información.....	101
4. CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	102
4.1 Presentación de datos	102
4.2 Análisis de los datos.....	132
4.3 Acciones realizadas.....	137
4.3.1 Acciones realizadas para cumplir con los requisitos de la Norma API Specification Q1 ISO TS	137
4.3.1.1 Documentos adecuados para cumplir con los requisitos de la Norma API Specification Q1 ISO TS 29001	152
4.3.2 Acciones realizadas para el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	168
4.3.2.1 Diagramas del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad..	169
4.3.2.1.1 Interpretación del Mapa del Sistema de Gestión de Calidad.....	171
4.3.2.1.2 Interpretación del Diagrama de Relaciones del Proceso de Materias Primas	174
4.3.2.1.3 Interpretación del Diagrama de Relaciones del Proceso de Transformación	176
4.3.2.1.4 Interpretación del Diagrama de Relaciones del Proceso de Envase	178

4.3.2.1.5 Interpretación del Diagrama de Relaciones del Proceso de Diseño y Desarrollo de Nuevos Productos.....	180
4.3.2.1.6 Interpretación del Diagrama de Relaciones del Proceso de Infraestructura	182
4.3.2.1.7 Interpretación del Diagrama de Relaciones del Proceso de Recursos Humanos.....	184
4.3.2.1.8 Interpretación del Diagrama de Relaciones del Proceso de Gestión de la Calidad	186
4.3.3 Acciones realizadas para la propuesta de la creación de una cultura de calidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad.....	188
5. CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	192
5.1 Respuesta a las interrogantes planteadas	192
5.2 Análisis de los objetivos planteados.....	194
5.3 Conclusiones generales de la investigación.....	197
5.4 Recomendaciones.....	199
5.5 Aportaciones	201
BIBLIOGRAFÍA	203
ANEXOS	205
ANEXO A	206