**CARATULA.**

“ANÁLISIS E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA BASADO EN EL ESTÁNDAR ISO 9001:2008 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACHALA”.

**AGRADECIMIENTO.**

**DEDICATORIA.**

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA.**

**SÍNTESIS (RESUMEN EJECUTIVO DE LA TESIS).**

**RESUMEN EN INGLÉS Y ESPAÑOL.**

**MÁXIMO 500 PALABRAS, MÍNIMO 200 PALABRAS.**

**UN SOLO PÁRRAFO.**

**ÍNDICE GENERAL.**

**ÍNDICE DE FIGURAS.**

**ÍNDICE DE TABLAS.**

**INTRODUCCIÓN (RESUMEN).**

**DESCRIPCIÓN DE CAMPO INVESTIGACIÓN.**

**OBJETIVOS.**

**HIPÓTESIS.**

1. **CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL**
   1. **JUSTIFICACIÓN**
   2. **PROBLEMAS**
      1. **CENTRAL**
      2. **PARTICULARES**
   3. **PREGUNTAS CIENTÍFICAS**
      1. **CENTRAL**
      2. **COMPLEMENTARIAS**
   4. **ALCANCE**
2. **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**
   1. **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MACHALA**
      1. **RESEÑA HISTÓRICA**
      2. **MISIÓN**
      3. **VISIÓN**
      4. **UBICACIÓN**
   2. **LA CALIDAD**
      1. **ENFOQUES DE LA CALIDAD**
      2. **EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE DE CALIDAD**
      3. **GESTIÓN BASADA PROCESOS**
      4. **HERRAMIENTAS DE CALIDAD**
         1. **BUSINESS PROCESS MODEL AND NOTATION (BPMN).**
         2. **DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS**
   3. **CONTENIDO GENERAL DE LA NORMA ISO**
      1. **ANTECEDENTES HISTÓRICOS**
      2. **SITUACIÓN ACTUAL DE LAS REGULACIONES ISO**
      3. **BENEFICIOS DE LAS NORMAS ISO**
   4. **ANÁLISIS DE RIESGO**
   5. **ISO 9001:2008**
      1. **OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
         1. **GENERALIDADES**
         2. **APLICACIÓN**
      2. **REFERENCIAS NORMATIVAS**
      3. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
      4. **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**
         1. **REQUISITOS GENERALES**
         2. **REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**
      5. **RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**
         1. **COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**
         2. **ENFOQUE AL CLIENTE**
         3. **POLÍTICA DE LA CALIDAD**
         4. **PLANIFICACIÓN**
         5. **RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**
         6. **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**
      6. **GESTIÓN DE LOS RECURSOS**
         1. **PROVISIÓN DE RECURSOS**
         2. **RECURSOS HUMANOS**
         3. **INFRAESTRUCTURA**
         4. **AMBIENTE TRABAJO**
      7. **REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**
         1. **PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**
         2. **PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**
         3. **DISEÑO Y DESARROLLO**
         4. **COMPRAS**
         5. **PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
         6. **CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**
      8. **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**
         1. **GENERALIDADES**
         2. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
         3. **CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**
         4. **ANÁLISIS DE DATOS**
         5. **MEJORA**
3. **CAPITULO III: DESARROLLO DE LA PROPUESTA**
4. **CAPITULO IV: EVALUACIÓN DE RESULTADOS**
   1. **EVALUACIÓN DE EXPERTOS**
   2. **EVALUACIÓN DE USUARIOS**
   3. **EVALUACIÓN DE DIRECTIVOS**
   4. **TABULACIÓN DE DATOS**
   5. **PLANTILLAS**
   6. **ENCUESTAS**
   7. **PLAN DE PRUEBAS**