



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA  
CARRERA INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA  
ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE**

**AUTORES:**

**PLUAS ALVARADO RUTH CATHERINE  
BRIONES SERRANO DAYANA DEL CARMEN**

**TUTOR**

**ING. JAIME FERNANDO VILLACIS, MBA, MSC.**

**GUAYAQUIL – AGOSTO 2020**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA**  
**CARRERA INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA**  
**ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE**

**AUTORES:**

**PLUAS ALVARADO RUTH CATHERINE**  
**BRIONES SERRANO DAYANA DEL CARMEN**

**TUTOR**

**ING. JAIME FERNANDO VILLACIS, MBA, MSC**

**GUAYAQUIL – AGOSTO 2020**



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA**  
**INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO**

**ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO  
 9001:2015 EN LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE

**Trabajo de Investigación presentado por:**

DAYANA BRIONES SERRANO / RUTH PLUAS ALVARADO

**Aprobado en su estilo y contenido por el Tribunal de Sustentación:**



Firmado electrónicamente por:

**GALO WILFRIDO  
 TOBAR FARIAS**

**Ing. Galo Wilfrido Tobar Farías**

Presidente

EMMA GEORGINA  
 PAZAN GÓMEZ

Firmado digitalmente por EMMA  
 GEORGINA PAZAN GOMEZ  
 Fecha: 2020.12.02 21:03:52 -05'00'

**Ing. Emma Georgina Pazan Gómez**  
 Tribunal Principal

Francisco Javier  
 Duque Aldaz

Firmado digitalmente por Francisco Javier Duque  
 Aldaz  
 DN: C=EC, CN=Francisco Javier Duque Aldaz,  
 E=fdj1972@gmail.com  
 Razón: He revisado este documento  
 Ubicación: Ecuador  
 Fecha: 2020-12-07 17:51:18

**Ing. Francisco Javier Duque Aldaz**  
 Tribunal Principal

JAIME FERNANDO  
 VILLACIS VARGAS

Firmado digitalmente por JAIME  
 FERNANDO VILLACIS VARGAS Fecha:  
 2020.12.06 23:25:23 -05'00'

**Ing. Jaime Fernando Villacís Vargas, MBA. MSC.**  
 Director del Trabajo de investigación

Fecha Finalización Trabajo de Titulación: (octubre-2020)

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 EN LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Briones Serrano Dayana Del Carmen Pluas Alvarado Ruth Catherine		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Pazán Gómez Emma Georgina/ Jaime Fernando Villacis Vargas		
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Facultad de Ingeniería Química		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:			
GRADO OBTENIDO:	Ingeniería en Sistemas de Calidad y Emprendimiento		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	XXXX 2020	No. DE PÁGINAS:	135
ÁREAS TEMÁTICAS:			
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Sistemas de Gestión de calidad, Norma ISO 9001: 2015, Satisfacción al cliente, Manual de Calidad, Manual de Procesos		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>Cuando se menciona acerca de los Sistemas de Calidad, se puede decir que se alude al enfoque y satisfacción al cliente, de acuerdo con lo antes dicho, la empresa Frutas del Valle con el objeto de aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad, decide añadir dicho Sistema en sus procesos. Como punto de partida, el diseño del Sistema de Gestión de Calidad se convierte para la empresa en la guía a seguir para todos sus colaboradores, en cuanto a información documentada, responsabilidades e interrelaciones en el desarrollo de los procesos, y el control y revisión de los productos que la misma ofrece, enfocados a la satisfacción de los clientes. La propuesta se basa en la norma ISO 9001:2015 en el que se incluye el análisis del contexto de la empresa, identificación de los procesos, lineamientos del liderazgo, planeamiento en lo que se refiere al Sistema de Gestión de Calidad y directrices de evaluación de desempeño. Como resultado, la investigación logra concluir que, al contar con un Sistema de Gestión de Calidad, la empresa alcanza un nivel de desempeño eficiente en sus procesos internos y aumenta la satisfacción del cliente. Por consiguiente, se recomienda acoger y mantener el Sistema de Gestión de Calidad como disposición estratégica la cual ayudará a mejorar su desempeño integral, diferenciándose de la competencia y facilitando un desarrollo sostenible de la misma.</p>			
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0986012807 0969439243	E-mail: <a href="mailto:dayana.brioness@ug.edu.ec">dayana.brioness@ug.edu.ec</a> <a href="mailto:ruth.pluasa@ug.edu.ec">ruth.pluasa@ug.edu.ec</a>	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre:		
	Teléfono:		
	E-mail:		



## ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR

Guayaquil, 18 de octubre de 2020

**SEÑOR**

**LCDO. RICARDO LORENZO FERNÁNDEZ ARGÜELLES**  
**DIRECTOR (A) DE LA CARRERA INGENIERÍA EN SISTEMAS CALIDAD Y**  
**EMPRENDIMIENTO FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA**  
**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

Ciudad

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el informe correspondiente a la REVISIÓN FINAL del Trabajo de Titulación **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE** de la estudiante **PLUAS ALVARADO RUTH CATHERINE**. Las gestiones realizadas me permiten indicar que el trabajo fue revisado considerando todos los parámetros establecidos en las normativas vigentes, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:

Cumplimiento de requisitos de forma:

El título tiene un máximo de 21 palabras.

La memoria escrita se ajusta a la estructura establecida.

El documento se ajusta a las normas de escritura científica seleccionadas por la Facultad. La investigación es pertinente con la línea y sublíneas de investigación de la carrera.

Los soportes teóricos son de máximo 7 años.

La propuesta presentada es pertinente.

Cumplimiento con el Reglamento de Régimen Académico:

El trabajo es el resultado de una investigación.

El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.

El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se indica que fue revisado, el certificado de porcentaje de similitud, la valoración del tutor, así como de las páginas preliminares solicitadas, lo cual indica el que el trabajo de investigación cumple con los requisitos exigidos

Una vez concluida esta revisión, considero que el estudiante está apto para continuar el proceso de titulación. Particular que comunicarnos a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

EMMA GEORGINA Firmado digitalmente por EMMA  
 PAZAN GÓMEZ GEORGINA PAZAN GOMEZ  
Fecha: 2020.12.02 21:03:52 -05'00'

**ING. EMMA GEORGINA PAZÁN GÓMEZ MSC.**  
**DOCENTE REVISOR**



### ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **ING. JAIME FERNANDO VILLACÍS, MBA, MSC**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **LAS SRTAS. ESTUDIANTES DAYANA DEL CARMEN BRIONES SERRANO Y RUTH CATHERINE PLUAS ALVARADO**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **INGENIERO EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO**.

Se informa que el trabajo de titulación: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa anti plagio URKUND (indicar el nombre del programa anti plagio empleado) quedando el 0% de coincidencia.



<https://secure.urkund.com/old/view/77485187-542531-694850#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA==>

JAIME FERNANDO VILLACÍS VARGAS Firmado digitalmente por JAIME FERNANDO VILLACIS VARGAS  
Fecha: 2020.10.08 22:18:56

**ING. JAIME FERNANDO VILLACIS VARGAS, MBA, MSC.**  
**C.I. 0912030145**  
**FECHA: 07/10/2020**



**ANEXO VI. – CERTIFICADO DEL DOCENTE TUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN  
FACULTAD DE INGENIERIA QUIMICA  
CARRERA INGENIERIA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO**

Sr. Lcdo. **Ricardo Lorenzo Fernández Arguelles**

**Director (A) De La Carrera IP - ISCE**

**Facultad Ingeniería Química**

**Universidad De Guayaquil**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE** de los estudiantes **DAYANA DEL CARMEN BRIONES SERRANO Y RUTH CATHERINE PLUAS ALVARADO**, indicando que ha(n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente El trabajo es el vii resultado de una investigación El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.

- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento
- EL estudiante demuestra conocimiento profesional integral
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente

**JAIME FERNANDO VILLACÍAS VARGAS**  
Firmado digitalmente por JAIME FERNANDO VILLACIS VARGAS  
Fecha: 2020.10.08 22:18:56

**ING. JAIME FERNANDO VILLACIS VARGAS, MBA, MSC.**

**C.I. 0912030145**

**FECHA: 07/10/2020**



**ANEXO XII. DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE  
LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO  
COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS  
FACULTAD: INGENIERÍA QUÍMICA  
CARRERA: INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO**

Nosotras, **Dayana Del Carmen Briones Serrano**, con C.I. No. **0951522960**, y **Ruth Catherine Plúas Alvarado** con C.I. No **0930124300** certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “**DISEÑO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 EN LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE**” son de nuestra absoluta propiedad y responsabilidad, en conformidad al Artículo 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN\*, autorizo/amos la utilización de una licencia gratuita intransferible, para el uso no comercial de la presente obra a favor de la Universidad de Guayaquil.

---

**Dayana Del Carmen Briones Serrano**

**C.I. 0951522960**

---

**Ruth Catherine Plúas Alvarado**

**C.I. 0930124300**



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y mi fuerza para continuar en este proceso de obtener una de mis metas más deseada.

A mis padres, Gilda Serrano, Santos Briones que, con su amor, trabajo, sacrificio confianza y por creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado y mis hermanas Brigitte Briones Lisseth Briones y hermano Marvin Briones gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí

Gracias a todas las personas que se involucraron en mi logro Profesional

**Dayana Briones Serrano**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mi tutor el Ing. Fernando Villacis por haber compartido sus conocimientos por la paciencia, confianza y su rectitud como docente agradecer a mis amigos que estuvieron apoyándome muy agradecida con cada una de las personas que lograron que este sueño se haga realidad

**Dayana Briones Serrano**

## **DEDICATORIA**

Este logro lo dedico a mi madre, esposo y futuros hijos (Jared & Jaely) a mis hermanos y sobre todo para el Rey de Reyes y Señor de Señores, pues todo se lo debo a él.

**Catherine Plúas Alvarado**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser quien me ha dado la fortaleza, el ánimo y la sabiduría para poder culminar este periodo académico, a mi madre quién con su ejemplo y guía, me impulsó a continuar hasta llegar a la meta, a mi esposo que en cada etapa estuvo apoyándome en todos los sentidos y siendo esa ayuda idónea que Dios separó para mí, a mis pastores que con sus oraciones me han abrazado, a mi tutor Fernando Villacís quien compartió su conocimiento y experiencia para realizar y culminar este trabajo con éxito y a cada una de las personas que directa o indirectamente formaron parte de esta etapa muy importante para mí.

**Catherine Plúas Alvarado**

## CONTENIDO

<b>ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....</b>	<b>iii</b>
<b>FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ANEXO VIII.- INFORME DEL DOCENTE REVISOR.....</b>	<b>v</b>
<b>.....</b>	<b>vi</b>
<b>ANEXO VII.- CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD .....</b>	<b>vi</b>
<b>ANEXO VI. – CERTIFICADO DEL DOCENTE TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ANEXO XII. DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y DE AUTORIZACIÓN DE LICENCIA GRATUITA INTRASFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS .....</b>	<b>viii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ix</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>x</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>xi</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>2</b>
1. Planteamiento del problema .....	2
1.1 Diagnóstico .....	2
1.2 Pronóstico .....	2
1.3 Control a Pronóstico .....	3
1.4 Formulación del problema.....	3
1.5 Sistematización del problema.....	3
1.6 Objetivos de la Investigación .....	3
1.6.1 Objetivo General.....	3
1.6.2 Objetivos Específicos .....	3
1.7 Justificación del Proyecto .....	4
1.7.1 Justificación teórica .....	4
1.7.2 Justificación metodológica .....	4
1.7.3 Justificación Práctica .....	5
1.8 Delimitación del Problema .....	5
1.8.1 Espacio.....	5
1.8.2 Tiempo.....	5
1.8.3 Universo.....	5
1.9 Premisas.....	6
1.9.1 Premisa General.....	6

1.9.2 Premisas Específicos .....	6
1.10 Definición y Operación de las Variables .....	6
1.10.1 Variable Dependiente.....	6
1.10.2 Variable Independiente. ....	6
1.11 Operacionalización de Variable Operacionalización de Variables .....	7
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
2.1 Marco Referencial .....	8
2.2 Marco Teórico .....	8
2.2.1 Historia de la Calidad .....	8
2.2.2 Calidad.....	9
2.2.3 Definiciones de la calidad según los autores .....	10
2.2.4 ISO 9000.....	11
2.2.5 Evolución de la Norma .....	11
2.2.6 Revisiones ISO 9001 .....	12
2.3 Objetivos de revisión de la norma .....	13
2.3.1 Cómo Funciona la norma ISO .....	14
2.3.2 ISO 9001:2015.....	14
2.3.3 Principios de Gestión de Calidad.....	15
2.3.4 Estandarización.....	16
2.3.5 Documentación.....	16
2.3.6 Normalización .....	17
2.3.7 Sistema de Gestión de Calidad .....	17
2.3.8 Aislamientos de los sistemas de Gestión .....	18
2.3.9 Enfoque en los procesos .....	19
2.3.10 Manual de Calidad .....	19
2.3.11 Diagrama de Pareto .....	20
2.2.18 Manual de Procesos.....	20
2.2.19 Manual de Procedimientos .....	20
2.3 Marco Conceptual.....	22
2.4 Marco Contextual .....	23
2.5 Marco Legal.....	24
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>30</b>
3. Diseño de la investigación .....	30
3.1 Enfoque de la investigación.....	30
3.2 Método de investigación.....	30

3.3	Herramientas e Instrumentos de recolección de datos.....	30
3.4	Tipo de investigación.....	30
3.4.1	Investigación inductiva.....	30
3.4.2	Investigación documental.....	31
3.4.3	Investigación de campo.....	31
3.4.4	Investigación Descriptiva.....	31
3.4.5	Técnicas de investigación.....	31
3.5	Población y muestra.....	32
3.6	Análisis de las encuestas realizadas.....	32
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>.....</b>	<b>48</b>
4.	PROPUESTA.....	48
4.1	CONTENIDO DE LA PORTADA.....	48
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>.....</b>	<b>106</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>.....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>.....</b>	<b>110</b>

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	7
Tabla 2. Comparación de normas ISO 9001:2008 Vs ISO 9001:2015 .....	15
Tabla 3 Manual de Procedimientos .....	21
Tabla 4. Marco legal .....	24
Tabla 5. Clientes Internos y Externos .....	32



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cambios de las Normas ISO <b>Elaborado por:</b> Los autores .....	13
Figura 2. Principios de la calidad .....	15
Figura 3. Ciclo PHVA <b>Elaborado por:</b> Los autores .....	19
Figura 4. Ubicación de empresa Frutas Del Valle <b>Fuente:</b> Google Maps 2020.....	24
Figura 5. Edad de los trabajadores Elaborada por: Los autores	33
Figura 6. Género.....	34
Figura 7. Desempeño de los procedimientos en la empresa .....	35
Figura 8. Documentación de funciones.....	36
Figura 9. Comunicación interna.....	37
Figura 10. Estandarización de procesos .....	38
Figura 11. Implementos de la empresa .....	39
Figura 12. Medición del grado de satisfacción .....	40
Figura 13. Servicios .....	41
Figura 14. satisfacción de los servicios brindados .....	42
Figura 15. Eficacia y rapidez .....	43
Figura 16. Requisitos y procedimientos.....	44
Figura 17. Organización estructural.....	45
Figura 18. Resolución de problemas .....	46
Figura 19. Relación con los clientes .....	47



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD INGENIERÍA QUIMICA**



**CARRERA: INGENIERÍA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y EMPRENDIMIENTO**  
**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA**  
**ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE**

**Autores:** Dayana Del Carmen Briones Serrano

Ruth Catherine Plúas Alvarado

**Tutor:** Ing. Jaime Fernando Villacis, MBA, MSC.

### **RESUMEN**

Cuando se menciona acerca de los Sistemas de Calidad, se puede decir que se alude al enfoque y satisfacción al cliente, de acuerdo con lo antes dicho, la empresa Frutas del Valle con el objeto de aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad, decide añadir dicho Sistema en sus procesos. Como punto de partida, el diseño del Sistema de Gestión de Calidad se convierte para la empresa en la guía a seguir para todos sus colaboradores, en cuanto a información documentada, responsabilidades e interrelaciones en el desarrollo de los procesos, y el control y revisión de los productos que la misma ofrece, enfocados a la satisfacción de los clientes. La propuesta se basa en la norma ISO 9001:2015 en el que se incluye el análisis del contexto de la empresa, identificación de los procesos, lineamientos del liderazgo, planeamiento en lo que se refiere al Sistema de Gestión de Calidad y directrices de evaluación de desempeño. Como resultado, la investigación logra concluir que, al contar con un Sistema de Gestión de Calidad, la empresa alcanza un nivel de desempeño eficiente en sus procesos internos y aumenta la satisfacción del cliente. Por consiguiente, se recomienda acoger y mantener el Sistema de Gestión de Calidad como disposición estratégica la cual ayudará a mejorar su desempeño integral, diferenciándose de la competencia y facilitando un desarrollo sostenible de la misma.

**Palabras claves:** Sistemas de Gestión de calidad, Norma ISO 9001: 2015, Satisfacción al cliente, Manual de Calidad, Manual de Procesos.



UNIVERSITY OF GUAYAQUIL



FACULTY OF CHEMICAL ENGINEERING

QUALITY SYSTEMS ENGINEERING AND ENTREPRENEUR

**DESIGN OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE ISO 9001:  
2015 STANDARD AT THE FRUTAS DEL VALLE COMPANY**

**Authors:** Dayana Del Carmen Briones Serrano

Ruth Catherine Plúas Alvarado

**Tuthor:** Ing. Jaime Fernando Villacís, MBA, MSC.

**ABSTRACT-**

When it is mentioned about the Quality Systems, it can be said that it alludes to the approach and satisfaction to the client, in agreement with the previously mentioned, the company Frutas del Valle with the purpose of increasing its effectiveness, efficiency and effectiveness, decides to add this System in its processes. As a starting point, the design of the Quality Management System becomes for the company the guide to follow for all its collaborators, in terms of documented information, responsibilities and interrelations in the development of the processes, and the control and revision of the products that the company offers, focused on the satisfaction of the clients. The proposal is based on the ISO 9001:2015 standard, which includes the analysis of the company's context, identification of processes, leadership guidelines, planning in terms of the Quality Management System and performance evaluation guidelines. As a result, the research concludes that, by having a Quality Management System, the company reaches an efficient performance level in its internal processes and increases customer satisfaction. Therefore, it is recommended to welcome and maintain the Quality Management System as a strategic disposition which will help to improve its integral performance, differentiating itself from the competition and facilitating a sustainable development of the same.

**Keywords:** Quality Management Systems, ISO 9001: 2015 Standard, Customer Satisfaction, Quality Manual, Process Manual

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día todas las personas experimentamos grandes cambios a nuestro alrededor tanto en los aspectos personales como profesionales, la competencia laboral nos demanda que dispongamos de un amplio conocimiento para solventar problemas y proponer soluciones, para lo cual, dependiendo de nuestra metodología de estudios, y auto superación nos preparamos para lograr.

En el aspecto laboral, las situaciones que acontecen en forma vertiginosa nos exigen en todos los niveles a priorizar la ejecución de actividades, una más importantes que otra

Actualmente la calidad juega un rol importante ya que tiene que estar relacionado con el mejoramiento continuo en las organizaciones porque muestra cómo te encuentras sobre el nivel de los competidores, desde sus comienzos la calidad nos indica que es un conjunto de características inherentes que cumplen con los requisitos de satisfacer necesidades y expectativas de las partes interesadas en la organización los requerimientos del mercado han desarrollado tácticas permitiendo a las empresas nuevas oportunidades de mejora para su crecimiento

Por lo tanto, cuando se comercializan productos se establecen una serie de funciones y particularidades que deben cubrir con las necesidades y expectativas de los clientes.

Teniendo en cuenta todas estas condiciones es conveniente que la empresa siga un modelo basado en procesos que impliquen la participación del personal para que de este modo logren los objetivos planteados interceder en los beneficios y con ello aumente el grado de satisfacción de los clientes

Para el desarrollo del proyecto nos enfocaremos en los requisitos detallados por la norma ISO 9001 2015 la cual es una norma aplicable a todo tipo de organización.

## CAPÍTULO I

### 1. Planteamiento del problema

En el mundo globalizado que se desenvuelven las industrias, una de las ventajas competitivas que deben tener las organizaciones en mención, es atraer nuevos clientes y tenerlos satisfechos. Esto ha obligado que la empresa frutas del valle, fortalezca sus procesos y operaciones para optimizar la distribución y venta de toda clase de frutas y verduras.

La excelente calidad de los productos que se entrega diariamente ha permitido posicionarse como una de las empresas más representativas en la rama alimenticia, tratando de optimizar sus procesos administrativos y operativos; dirigiéndolos hacia una mejora continua.

#### 1.1 Diagnóstico

En la lista de verificaciones, las causas que encontramos son las siguientes:

##### 1.1.1. Método.

Falta de política de calidad ISO 9001- 2015 por parte de la organización.

Falta de evidencias documentadas sobre el manejo de información expresa.

##### 1.1.2. Mano de obra.

Falta de conocimiento en los procedimientos del SGC.

Desconocimiento de las funciones a desarrollar dentro de los objetivos de Calidad

##### 1.1.3. Medición.

Tiempos extensos en la ejecución de los procesos internos.

Tiempos largos de respuestas a los requerimientos de los clientes por parte de la organización.

#### 1.2 Pronóstico

En la lista de verificaciones, las consecuencias son las siguientes:

##### 1.2.1 Método.

Incumplimiento de los estándares exigidos por la norma ISO 9001- 2015

Desconocimiento que la información llegó a su lugar de destino

##### 1.2.2 Mano de obra.

Incumplimiento en las actividades y procesos del SGC

Duplicidad de las funciones de las actividades a ejecutar

##### 1.2.3 Medición.

Metas no alcanzados por la demora en los procesos desarrollados.

Disminución de los clientes por falta de solución a sus requerimientos.

### **1.3 Control a Pronóstico**

En la lista de verificaciones, las soluciones son las siguientes:

#### **1.3.1 Método.**

Diseño de una política de calidad basada en la norma ISO 9001- 2015

Diseño de un registro de control para el envío de la documentación a los diferentes departamentos.

#### **1.3.2 Mano de obra.**

Capacitar al personal sobre las actividades y procesos SGC.

Diseño de los manuales de procedimientos y funciones.

#### **1.3.3 Medición.**

Capacitar al personal sobre los tiempos de ejecución en el desarrollo de los procesos.

Reducir los tiempos de respuestas para satisfacer los requerimientos de los clientes.

### **1.4 Formulación del problema**

¿Qué beneficios se obtiene al diseñar un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015, en la empresa fruta del Valle?

### **1.5 Sistematización del problema**

¿Qué problemas ocasiona la falta de un registro de control de documentos?

¿Qué beneficios se obtienen al capacitar al personal sobre las actividades y procesos del SGC?

¿Qué beneficios se obtiene al diseñar los manuales de procedimientos y funciones en la organización?

### **1.6 Objetivos de la Investigación**

#### **1.6.1 Objetivo General**

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en la empresa fruta del Valle, con el fin garantizar la satisfacción del cliente.

#### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los problemas que ocasiona la falta de un registró de control de documentos, con el fin de garantizar la continuidad en los procesos.
- Elaborar un plan de capacitación al personal sobre las actividades y procesos del SGC, con el fin de asegurar la calidad de los productos finales.
- Diseñar manuales de procedimientos y funciones en la organización con el fin de optimizar cada una de las actividades a realizar.

## **1.7 Justificación del Proyecto**

El presente proyecto se realizará en la empresa FRUTAS DEL VALLE, debido a la forma de como actualmente manejan sus procesos teniendo inconvenientes en la empresa, logrando que sea menos competitiva, a las demás organizaciones que están en el mercado, Visto que en la actualidad el área de alimentos cada vez se vuelve más exigente. las empresas se ven en la obligación de buscar metodologías que les permitan diferenciarse del resto, dando un valor agregado.

Por lo que es muy indispensable estar actualizado a medida que va avanzando la utilización de herramientas e investigaciones Con el aporte a el estudio se buscará mantener una información documentada y evitar reprocesos, optimizando los recursos y mejorando sus procesos

Uno de los beneficios en la investigación es:

- Mejorar la comunicación interna y externa.
- Mejorar las actividades gracias a la documentación.
- Mejorar en la planificación en la organización.

### **1.7.1 Justificación teórica**

Con el trabajo de investigación a realizar se logrará la resolución a los problemas de Sistemas de Gestión existente en la empresa **FRUTAS DEL VALLE** en cada uno de sus procesos a través de una correcta organización, gestión y normalización mediante el diseño a implementar basado en la última actualización de la norma ISO 9001 2015 la cual será controlada mediante herramientas de calidad como encuestas y entrevistas.

### **1.7.2 Justificación metodológica**

Mediante la realización de la propuesta se utilizaron varias técnicas de metodologías tales como lista de verificación que se encuentra en la norma ISO 9001: 2015 se logró verificar detenidamente cuales son los requisitos que estipula la norma y entre ellos cual cumple y no cumple la organización y determinar cuál es la situación actual en cual se encuentra la empresa

La misma que permiten dar con el levantamiento de la información y determinar el grado de compromiso y oportunidades que tiene el Sistema de Gestión.

Adicional a esto se puede determinar a través de la encuesta se realizaron preguntas con el objetivo de determinar la información necesaria de la empresa **FRUTAS DEL VALLE** para tener el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad y como se manejan cada uno de ellos.

### **1.7.3 Justificación Práctica**

El presente trabajo se ejecutará de tal manera que la empresa Frutas del Valle pueda implementar en un futuro un Sistema de Gestión de Calidad que permita a los propietarios determinar una estructura organizativa, los procesos, obligaciones, procedimientos y los sistemas necesarios para detectar las desviaciones producidas, corregir las fallas, mejorar la eficiencia y reducir los costos. Y que todos sus colaboradores se involucren y participen de manera efectiva en su gestión, con el fin de que se cumplan las metas y objetivos planteados.

La norma ISO 9001:2015 es una herramienta muy valiosa para las empresas, ya que ayuda a los procesos de la organización mediante diseño, inspección y control.

Al utilizar un sistema de gestión de calidad se logrará crear un valor agregado a la empresa **FRUTAS DEL VALLE** la cual fortalecerá su imagen de mercado se conseguirá mejorar el segmento de mercado y las ventajas competitivas frente a todos sus competidores y el resultado de ello será un servicio eficiente.

### **1.8 Delimitación del Problema**

#### **1.8.1 Espacio**

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Empresa:** Frutas del Valle

**Áreas:** Jefatura, administración, gestión externa y diseño

#### **1.8.2 Tiempo**

Los datos que se va a utilizar y la información referente tienen un tiempo estimado menor o igual a 5 años.

#### **1.8.3 Universo**

La población objeto de este estudio se encuentra en la empresa Frutas del Valle

**Campo:** Sistema de Gestión de Calidad

**Área:** ISO 9001:2015

**Alcance:** Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en Base a la Norma ISO 9001:2015

**Temporal:** 2020



**Especial:** Empresa Frutas Del Valle

## **1.9 Premisas**

### **1.9.1 Premisa General**

Se establece un Diseño de sistema de gestión de la calidad en la norma ISO 9001:2015, en la empresa fruta del Valle, con el fin de mejorar cada uno de sus procedimientos y garantizar la satisfacción del cliente.

### **1.9.2 Premisas Específicos**

- Si se identifican los problemas que ocasiona la falta de un registró de control de documentos, garantizara la continuidad en los procesos.
- Si se elabora un plan de capacitación al personal sobre las actividades y procesos del SGC, asegurara la calidad de los productos finales.
- Si se diseñan los manuales de procedimientos y funciones en la organización, se optimizará cada una de las actividades a realizar.

## **1.10 Definición y Operación de las Variables**

### **1.10.1 Variable Dependiente.**

Empresa Frutas del Valle

### **1.10.2 Variable Independiente.**

Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015

Los colaboradores de la empresa carecen de un manual de procedimientos, manual de funciones, organigrama funcional, cuyo resultado es desconocimiento en la ejecución de los procedimientos, duplicidad de funciones, tiempos largos en los procesos operativos y/o administrativos, entre otros. Para determinar los requerimientos que se necesitaban en la empresa se realizó una lista de verificación y se pudo determinar cuáles son los puntos más débiles que enfrenta en la empresa.

### 1.11 Operacionalización de Variable Operacionalización de Variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INCADORES	REACTIVOS	INSTRUMENTOS
<b>DEPENDIENTE</b> Frutas del Valle	ES UNA EMPRESA CON AMPLIA TRAYECTORIA DEDICADA A LA VENTA Y DISTRIBUCION DE FRUTAS Y VERDURAS	CUALITATIVO NO EXPERIMENTAL	CUMPLIMIENTO DE CALIDAD	CUMPLIR CON LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	CUESTIONARIO (CHECK LIST)
	DESARROLLAR UN MAPA ESTRATÉGICO				
<b>INDEPENDIENTE</b> Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015	UTILIZANDO LA HERRAMIENTA FODA, DISEÑAR UN MAPA DE PROCESO Y FUNCIONAL EN LA ORGANIZACIÓN	CUALITATIVO NO EXPERIMENTAL	ESTRATEGIA	DISEÑAR UN PLAN DE GESTION DE CALIDAD	INDICE DE CUMPLIMIENTO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Fuente: Los autores

## **CAPÍTULO II**

### **2.1 Marco Referencial**

Conforme a el “Diseño de un Sistema de gestión de calidad para la empresa corporación Mundo Grafic en la ciudad de Quito bajo la Norma ISO 9001:2008” elaborado por el Ing. Rómulo Patricio Torres Gonzáles, en el año 2012 se obtuvieron datos muy importantes y relevantes, ya que su tesis se realizó con en el mismo enfoque de investigación y estuvo basado en el políticas, levantamiento de procesos, y objetivos para lograr mejoramiento y aumentar la calidad de la empresa, y buscar la documentación necesaria para el levantamiento de procesos requeridos para llevar a cabo el SGC. (Gonzales, 2012)

Según el “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Lito Perla Impresores S.A basado en la norma etc. ISO 9001:2008”, donde no existía estandarización ni control de procesos, después de un diagnóstico inicial, fueron creados procesos en la organización y una metodología de medición y seguimiento (Ángel et al., 2015)

En base a “Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2015 en Elicrom” A pesar de contar con un sistema de Gestión implementado desde el 2010 (acreditación bajo la norma ISO 17025), deseaban obtener una certificación en ISO 9001:2015 en su departamento comercial que le permita mejorar el servicio prestado a sus clientes, y de esta manera incrementar su competitividad y diferenciarse de sus competidores dentro el mercado por lo cual se realizó el mejor control en los procesos y documentación (Jácome&López, 2017)

### **2.2 Marco Teórico**

#### **2.2.1 Historia de la Calidad**

La calidad es un concepto inherente que está comprendido en hacer las cosas bien y de la manera mejor posible, en la actualidad los cambios en el mundo empresarial conducen a que la calidad debe estar al boom o moda para transformarse, en una herramienta para la toma de decisiones es indispensable que las organizaciones intenten asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

Aunque el concepto de la calidad en nuestro medio es parcialmente novedoso en el resto del mundo es criterio de aplicación, que ha marcado grandiosas brechas en el campo industrial, el

proceso de la calidad es identificar los aportes a nivel operativo y conceptual. (Cubillo Rodriguez & Rozo Rodriguez, 2009)

La calidad tomó fuerzas después de la Segunda Guerra Mundial convirtiéndose en un arma secreta para las industrias (Duncan, 1996) el objetivo es demostrar con certeza un sistema donde garantiza los estándares de la calidad manera que se evite la pérdida de vida humana, buscando no solo la satisfacción de las necesidades del cliente, sino como principal objetivo ser un factor competitivo. Es decir, ir más allá de un diseño perfecto es estar presente en el servicio percibido del bien o producto en el momento de la entrega. Entonces la calidad no se centra exclusivamente en departamentos de producción, sino que es responsabilidad que tiene la organización.

Se puede afirmar que la calidad fue adoptada en muchas de las organizaciones a partir del éxito que este proceso obtuvo inicialmente en Estados Unidos y en Japón, aunque en este país no tenían claros los antecedentes de la calidad y eran muy bajos antes de la llegada de Deming

El periodo en el que estuvo comprendido la terminación de la segunda guerra mundial aportó con un porcentaje de fundamentación conceptual y teórica de la calidad, como efecto de los nuevos esquemas se presentó una etapa como crecimiento de la calidad apareció los procesos de la calidad (Cubillo Rodriguez & Rozo Rodriguez, 2009)

En los años 20 la calidad se medía al terminar la producción, observando la autenticidad de los bienes o servicios realizados. En esa misma época, surge el término de “no conformidad” con el que se hacía referencia a aquellos productos que, una vez terminados, no resultaban.

### **2.2.2 Calidad**

El concepto de calidad se remonta desde hace muchos siglos atrás que hasta los filósofos griegos como Platón y prosigue con el trabajo artesanal. En aquellos tiempos, la calidad se concebía como la posesión por una cosa de la virtud de ser la mejor,

La calidad tiene su ventaja como primer lugar es una visión que puede ser fácil de comprender, que otras, tiene una clara ambición de estándares a alcanzar, de modo que la aceptación y el compromiso de los empleados sean La excelencia

Al momento hablar sobre calidad se identifican varios enfoques dependiendo a lo que se va a medir, hay conceptos de acuerdo con la precepción del servicio o producto que se requiere (CastelMontel, 2012)

La calidad es un conjunto de características que tiene un producto o servicio las cuales satisfacen de las necesidades que tienen los clientes ya que cada vez son más exigentes,

demandando productos con características que satisfagan sus crecientes necesidades y expectativas, las que se ven reflejadas en el bienestar de complacencia, es muy importante que las características estén estandarizadas siempre cuando se compra, se debe tener un costo óptimo.

Calidad se obtiene en todo lo relacionado a la organización, es decir, la calidad deja de ser un calificativo riguroso para un producto y pasa a ser un criterio que envuelve todas las labores en las que esté inmersa la organización.

### **2.2.3 Definiciones de la calidad según los autores**

Kaoru Ishikawa (1986) Su enfoque es controlar la calidad en todas sus manifestaciones. Ishikawa entiende la calidad como el valor percibido por el cliente respecto a las características técnicas, costo y funcionalidad del producto o servicio recibido. (Escobar Valencia & Mosquera Guerrero, 2013)

Joseph Juran (1990) Aplicó a la calidad dos significados diferentes: comportamiento del producto y ausencia de defectos. Manejar con eficacia estos tipos de calidad significa utilizar lo que ahora parece un concepto muy antiguo de su trilogía de la calidad (Escobar Valencia & Mosquera Guerrero, 2013)

William Ouchi (1982) Afirma que la calidad es la esencia de todas nuestras operaciones. y se evidencia en los productos, aunque el concepto se aplica también al equipo directivo de la empresa, a sus instalaciones e ubicación estratégica (Escobar Valencia & Mosquera Guerrero, 2013)

Edward Deming (1988) Nos explica y nos asegura que la calidad no es otra cosa más que una serie de debatir hacia una mejora continua (Escobar Valencia & Mosquera Guerrero, 2013)

Walton, (1988). Nos explica que la calidad se determina como la vía hacia la productividad y la competitividad, e indica como se establece un proceso de mejora continua a partir de su constancia (Escobar Valencia & Mosquera Guerrero, 2013)

Falconi (1994) nos explica que un servicio o producto de calidad es aquel que atiende perfectamente, de forma confiable, accesible, segura y para las necesidades del cliente. (Escobar Valencia & Mosquera Guerrero, 2013)

Philip Crosby (1979) es el pensamiento de conformidad queda interrumpida si el diseño del producto o servicio es apropiado o no proporciona eficacia a las necesidades del cliente. el

lenguaje de la administración sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos (Escobar Valencia & Mosquera Guerrero, 2013)

#### **2.2.4 ISO 9000**

Actualmente, la familia de Normas ISO-9000 la constituyen tres normas, que se elaboran para favorecer a la empresa de todo tipo en su estructura e implementación sobre los Sistemas de Gestión de Calidad eficaces.

Estas normas son:

##### **La Norma ISO 9001.-**

Que especifica los requisitos para los SGC aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes, así como los que son de aplicación reglamentaria. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente, siendo esta norma la que certifica los SGC de las compañías; el análisis y la certificación para determinar si el sistema de calidad de una empresa cumple con los requisitos de un sistema ISO 9001 lo hacen organismos autorizados por la ISO. Siendo que en la actualidad ya se cuenta con la versión actualizada de la norma ISO 9001, publicada 2015. (Pulido, 2010)

##### **La norma ISO 9004.-**

Proporciona orientación para ayudar a conseguir el éxito sostenido para cualquier organización en un entorno complejo, exigente y en constante cambio, mediante el enfoque de Gestión de Calidad. La misma da un enfoque más amplio sobre la Gestión de Calidad que la norma ISO 9001; Siendo que la misma trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas pertinentes, y proporciona orientación para la mejora sistemática y continua del desempeño global de la organización. (Pulido, 2010)

#### **2.2.5 Evolución de la Norma**

Hoy en día es muy importante conocer los orígenes y como ha ido desarrollando a través de los años los sistemas de gestión de calidad y principalmente la norma ISO 9001

La norma ISO 9001 es reconocida mundialmente porque tiene como objetivo satisfacer las necesidades de los clientes y asegurar la calidad de las empresas

### 2.2.6 Revisiones ISO 9001

En 1987 se realizó la primera publicación la norma ISO 9001 en la cual se trataba de asegurar los estándares de calidad basado en el cumplimiento de requisitos tanto de productos como de servicio, está compuesta por tres normas

- ISO 9001: Sistemas de calidad Modelo de aseguramiento de la calidad en el diseño / desarrollo, producción, instalación y mantenimiento.
- ISO 9002: Sistemas de calidad. Modelo de aseguramiento de la calidad en producción e instalación.
- ISO 9003: Sistemas de calidad. Modelo de aseguramiento de la calidad en la inspección final y prueba

En 1994 se dio la segunda edición de la norma en el cual tuvieron cambios muy insignificativos con la versión original en este año se dio a conocer como estaba clasificada la familia de la Normas ISO 9000 estas son las normas en su versión del año 1994

- ISO 9001: Se basa en la eficacia y en cumplir metas y objetivos.
- ISO 9002 e ISO 9003: Ambas desaparecieron con la versión 2000
- ISO 9004: Se basa en la eficiencia y su objetivo es optimizar

En el año 2000 desaparecen las ISO 9002 e ISO 9003 debido a los cambios que se realizan en esta edición se dio la integración de los 8 principios de la calidad, estos son los cambios que se realizaron:

- Principio 1.- Enfoque en procesos
- Principio 2.- Participación del personal
- Principio 3.- El Liderazgo
- Principio 4.- Enfoque al cliente
- Principio 5.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- Principio 6.- Toma de decisiones basada en hechos
- Principio 7.- Mejora continua
- Principio 8.- Enfoque en sistemas

Unos de los enfoques relevantes es el Enfoque del cliente abandonado la apreciación de la calidad dejando como interprete interno la calidad del producto o servicio

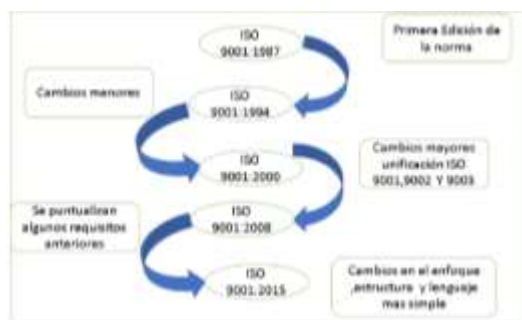
El Enfoque en procesos cambio a enfoque por departamentos desarrollando estructuras para la identificación de los procesos en la norma

En el año 2008 cuarta edición de la norma se conoció la nueva actualización la cual fue más adaptable a las empresas.

En el año 2015 a aplicabilidad de la norma en las organizaciones es incentivar la alineación de las normas de sistema de gestión de calidad elaboradas por la ISO

Figura 1

### *Cambios de las Normas ISO*



Fuente: Los autores

### **2.3 Objetivos de revisión de la norma**

- Mayor claridad
- Aplicabilidad de la norma
- Enfoque en procesos
- Enfoque basado en el riesgo
- Flexibilidad en la documentación

A partir de marzo del 2017 dejaron de emitirse certificaciones respecto a la norma ISO 9001:2008 a partir de esta de fecha cualquier certificación ya era respecto a la versión 2015(International Organization for Standardization (ISO 9001:2015)

Una vez constituidos los periodos y fechas para las nuevas certificaciones es oportunidad para que las empresas empiecen preparen un plan de acción para adaptar su sistema de gestión actual a los recientes requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015 (Santos Armijos , 2016)

A continuación, los pasos de la norma:

Establecer la insuficiencia de la organización que deben acercarse para ejecutar los nuevos requisitos.

Diseñar un plan de implementación para cumplir con los requisitos.



Actualizar el sistema de gestión de calidad para cumplir con los requisitos y la verificación de la eficacia.

### **2.3.1 Cómo Funciona la norma ISO**

La norma ISO permite certificar que la empresa cuenta con un sistema de aseguramiento de calidad la cual se realiza en cada etapa de la producción.

Son un conjunto de documentos entre los cuales se encuentra el manual de procedimientos, manual de calidad, manuales de producción y las instrucciones operacionales.

Es muy importante recalcar que la norma ISO no tiene ninguna afinidad con aspectos financieros y monetarios, lo que la norma pretende es que toda la estructura de la empresa integre el tipo de organización con las responsabilidades y funciones de los puestos de trabajo.

Con la relación del tamaño de la organización donde se aplicable la norma ISO es un mito creer que solo aplica o se dirigen a organizaciones grandes (Godinez Rivera & Perez Calderon , 2001)

### **2.3.2 ISO 9001:2015**

Fue publicada por La Organización Internacional de Normalización (ISO) el 16 de septiembre y hace referencia a la gestión de la calidad, lo aplican en 187 países. La cual deben adaptarse a los nuevos requisitos en un máximo de tres años

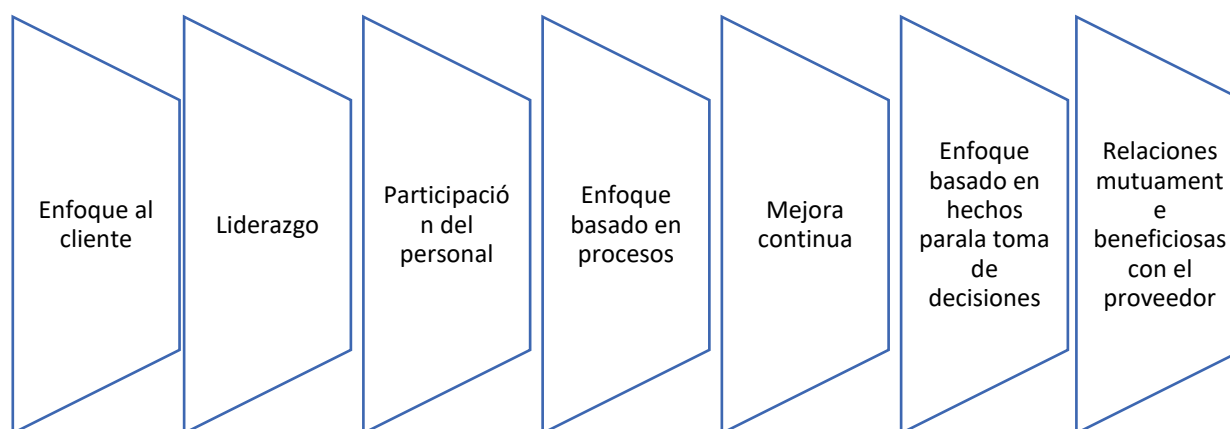
Las normas ISO a lo largo de los años han cambiado sus requisitos ajustándose a las demandas del mercado logrando con estos que las organizaciones comprendan el cumplimiento de los requisitos para desenvolverse en el mercado ofreciendo servicios y productos que pasen por controles de calidad

**Tabla 2.***Comparación de normas ISO 9001:2008 Vs ISO 9001:2015*

ISO 9001-2008	ISO 9001-2015
Objetivo y cambio de la aplicación	Objetivo y cambio de la aplicación
Normas para su consulta	Referencias Normativas
Términos y definiciones	Términos y definiciones
Sistema de Gestión de la Calidad	Contexto de la organización
Responsabilidad de la Dirección	Liderazgo
Gestión de los Recursos	Planificación
Realización del producto	Soporte
Medición y análisis de mejora	Operación
	Evaluación de desempeño

Fuente: *Los autores*

### 2.3.3 Principios de Gestión de Calidad

**Figura 2***Principios de la calidad*

Fuente: Los autores

**Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras.

**Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad del propósito y la orientación de una organización. Ellos deben crear un ambiente interno, donde el personal pueda involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

**Participación del personal:** El personal, en todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. (Azor, 2017)

**Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente, cuando las actividades y recursos relacionados se gestionan como proceso

**Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información.

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. r. (Azor, 2017)

#### **2.3.4 Estandarización**

La estandarización les permite a las empresas desenvolverse en un ambiente más seguro produciendo estabilidad, ya que se reduce errores, fomenta la fidelidad del cliente de forma que este conocerá donde encontrar lo que necesita en calidad de producto o servicio porque se ha creado una identidad que genera valor. (González et al, 2014)

Un proceso que mantiene las mismas condiciones produce los mismos resultados. Por tanto, si se desea esperar resultados consistentemente, es necesario estandarizar las condiciones, incluyendo materiales, maquinarias y equipo, métodos, procedimientos, y el conocimiento y habilidad de la gente.

Si se quiere lograr una estandarización efectiva, es necesario que todos los miembros de los procesos participen en la selección y documentación de un método, así como también que reciban la capacitación necesaria. (Rodríguez, 2005)

#### **2.3.5 Documentación**

El sistema de documentación permite formalizar los conocimientos, ayudar a la formación de destrezas nuevas, controlar los riesgos por falta de calidad. Por tanto, brinda la oportunidad de

esclarecer y estructuras tanto la organización como, en términos generales, las practicas desarrolladas en el núcleo de la empresa. (Florence & Goinard, 2014)

Se podría decir que la documentación tiene como fin:

Ser una herramienta para la comunicación y transmisión de la información en todos los niveles de la organización.

- Asegurar que todo lo planificado se lleve a cabo realmente.
- Tener preparados los documentos que requieren las auditorias, tanto interna como externas.
- Comunicar a nuestros clientes lo que se hace en la organización.
- Demostrar el funcionamiento del SGC de la organización en situaciones que requieran formalización de contratos como proveedores, homologaciones, etc. (Armendáriz Sanz, 2010)

### **2.3.6 Normalización**

Una norma es el registro escrito de todos los aspectos que se han de respetar en la producción de un bien o en la presentación de un servicio. Existen básicamente dos tipos de normas:

#### **a) Norma de procesos productivos y de gestión**

Reflejan la forma de desarrollar las diferentes actividades del proceso; describen la función y el <<producto>> que al final se entrega. Son de aplicación tanto para procesos de manufactura, como para procesos administrativas o de servicio y atención al cliente, que siempre se refieran a actividades repetitivas

#### **b) Normas de productos**

Recogen las características técnicas que ha de reunir un producto o en su casi un servicio. Por su aplicación, existen normas de diversos ámbitos: De una empresa (Ford) o sector industrial (UNESA), de organismos de las administraciones públicas (Ejército), de uso internacional (ISO), sectoriales internacionales (NEMA). (Velasco, 1994)

### **2.3.7 Sistema de Gestión de Calidad**

(Cortés, 2017) La situación actual y las tendencias de futuro, se basan en los Sistemas de Gestión de la Calidad Total, Sistemas integrados y los modelos de excelencia, que asumen todos los ingredientes del Aseguramiento de calidad, o Gestión Integral de la Calidad, y los amplio con el fin de lograr esa orientación al cliente para ofrecerle lo que le satisfaga en todo momento, dando al factor humano y a su participación la importancia y relevancia que se merece como condición básica e imprescindible para lograr el citado objetivo.

A modo resumen en este proceso de evolución de la gestión de la calidad en las empresas se distinguen diferentes etapas: Inspección, Control estadístico del proceso, Aseguramiento de la Calidad o Gestión Integral de la Calidad, Calidad Total, Integración.

Actualmente se habla en general de 3 enfoques relativos a la gestión de la calidad: el control de la calidad, aseguramiento de la calidad y calidad total.

EL diseño de un SGC sistema de gestión de calidad (Sistema de Gestión de la calidad) basándose en la Norma ISO 9001: 2015 contiene un conjunto de requisitos aplicables a cualquier tipo de organización ,el número de organizaciones que aplica este modelo crece de una manera muy considerable esto evidencia las ventajas de la aplicación permite que las organizaciones puedan analizar los requisitos del cliente, definir y mantener bajo control los procesos (Aleida, 2008)

Un Sistema de Calidad es muy importante a nivel de empresas, porque mejora todos los beneficios correspondientes de la organización, y es así como se logra la optimización de los recursos, permite tener el buen desempeño de los trabajadores, y con ello logra la satisfacción y fidelización de los clientes

El sistema de gestión de una organización hoy en día comprende diversos sistemas de gestión para áreas especializadas, como para la planificación, la ejecución y el control de una parte de sus actividades, que están relacionados y coordinados por las directrices el sistema de gestión también se puede definir como el nivel de complejidad, de personas, recursos, políticas y procedimientos que interactúan de un modo organizado para asegurar q una tarea determinada o para alcanzar y mantener un resultado específico (Cruz, Camision, & Gonzalez, 2006)

### **2.3.8 Aislamientos de los sistemas de Gestión**

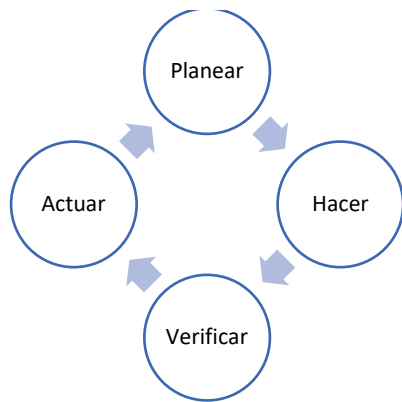
El uso de los estándares para explicar e implementar un sistema de gestión es permitir y promover un lenguaje común para las actividades a realizar es incrementar el control de las operaciones y la productividad en la organización

El implementar sistemas de gestión basados en normas puede traer dificultad a la organización siendo una de las más primordiales el finalizar con un sistema aislado y desvinculado dentro de la empresa se da por documentación excesiva, falta de coordinación. entre otros es por eso que se debe tener mayor complejidad en los sistemas de control (Wilkinson & B.G, 1999)

### 2.3.9 Enfoque en los procesos

**Figura 2.**

*Ciclo PHVA*



Fuente: Los autores

(Oviedo, 2015) El enfoque basado en procesos es una herramienta formidable para gestionar y organizar las actividades de una organización, permitiendo además crear valor para el cliente y otras partes interesadas.

(Villa & Vásquez, 2007) Dentro del contexto de un SGC, el PHVA, es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de proceso como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en los otros procesos del sistema de Gestión de la calidad.

### 2.3.10 Manual de Calidad

(Abril & Sánchez, 2006) Indican que el Manual de Calidad es aquello que define el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad denominada Manuales de Aseguramiento de la Calidad. El manual de Calidad nos dice ¿qué? y ¿quién? En él se describen la política de la calidad de la empresa, la estructura organizacional, la misión de todo elemento involucrado en el logro de la calidad, etc. El fin de del mismo se puede resumir en varios puntos:

- Única referencia oficial.
- Unifica comportamientos decisionales y operativos.
- Clasifica la estructura de responsabilidades.
- Independiza el resultado de las actividades de la habilidad.

- Es un instrumento para formación y la planificación de la Calidad.
- Es la base de referencia para auditar el Sistema de Calidad.

### **2.3.11 Diagrama de Pareto**

El análisis de Pareto es aplicable a todo tipo de problemas: calidad, eficiencia, conservación de materiales, ahorro de energía, seguridad. Además de ayudar a seleccionar el problema que es más conveniente atacar, el diagrama facilita la comunicación, motiva la cooperación, y recuerda de manera permanente cual es la falla principal. (Pulido, 2010)

Otra ventaja del diagrama de Pareto es que permite evaluar objetivamente, con el mismo, las mejoras logradas con el proyecto, para lo cual se observa en que cantidad disminuyó la altura de barra correspondiente a la categoría seleccionada.

Mediante la aplicación del análisis de Pareto se pueden considerar lo siguientes requerimientos a seguir:

- Recopilar información.
- Clasificar la información en base a la categoría.
- Determinar el cálculo de porcentaje acumulado de los hechos.
- Elaborar diagrama de Pareto. (Pulido, 2010)

### **2.2.18 Manual de Procesos**

El manual de procesos es un instrumento que permite a las Organizaciones, incorporar y buscar nuevos vínculos y acciones orientadas a estimular el trabajo es una herramienta muy útil en el sector público ya que busca mejorar los resultados de gestión (Chavarría Montenegro 2014)

Un Manual de Procesos permite guiar a los colaboradores de una empresa a desarrollar sus actividades de manera atenta y efectiva. Teniendo en claro cada uno de sus procesos y ocupaciones a que realicen internamente .es muy importante para la empresa realizar un manual de procesos para las diferentes áreas. porque ayuda a los requerimientos de los recursos

Los manuales de proceso en las organizaciones deben consolidar el desarrollo, maximizando la efectividad institucional, alcanzando una ventaja competitiva a través de la satisfacción del usuario y la coordinación en logro de los objetivos estratégicos (Saltos Chacan, Muñoz Moreta y Rodríguez Mañay 2016)

### **2.2.19 Manual de Procedimientos**

El manual de procedimientos sintetiza de forma clara, precisa y sin ambigüedades los procedimientos operativos donde se refleja de modo detallado la forma de actuación y de

responsabilidad de todo miembro de la organización dentro del marco de Sistema de Calidad de la empresa y dependiendo del grado de implicación de la consecución de la calidad del producto final.

La organización debe disponer, como mínimo, de los procedimientos que requiere la norma. Lo más adecuado es que todos estén documentados, aunque la norma solo exige en el caso de los procedimientos de control de documentos, control de registros, auditoría interna, control de producto no conforme, aplicación de normas correctivas y aplicación de normas preventivas.

(Abril & Sánchez, 2006)

**Tabla 3**

*Manual de Procedimientos*

<b>Apartado</b>	<b>Procedimiento requerido</b>
4.2.3	Control de la documentación
4.2.4	Control de los registros
5.1.3	Comunicación Interna
5.3	Definición de la Política de Calidad
5.4.1	Definición de los objetivos de la Calidad
5.6	Revisión por la dirección
6.1	Determinación y provisión de los recursos
6.2	Formación
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación
6.3	Definición de Infraestructura
6.4	Definición del ambiente de trabajo
7.1	Realización del producto
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
7.2.3	Comunicación con los clientes
7.3.1	Planificación del Diseño y desarrollo
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo



7.3.3	Resultados del Diseño y desarrollo
7.3.4	Revisión del Diseño y desarrollo
7.3.5	Verificación del Diseño y desarrollo
7.3.6	Validación del Diseño y desarrollo
7.3.7	Control de los cambios de diseño y desarrollo
7.4.1	Proceso de Compras
7.4.2	Información de las Compras
7.4.3	Verificación de los productos y servicios comprados
7.5.1	Control de la producción y de la prestación de servicio
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y servicios
7.5.3	Identificación y trazabilidad
7.5.4	Propiedad del cliente
7.5.5	Preservación del producto
7.6	Control de los dispositivos y equipos de medida y seguimiento
8.2	Seguimiento y Medición
8.2.2	Auditoría Interna
8.2.3	Seguimiento y Medición de los procesos
8.2.4	Determinar la conformidad del producto
8.3	Control del producto no conforme
8.5.1	Determinar la conformidad del sistema de Gestión
8.5.2	Acciones Correctivas
8.5.3	Acciones Preventivas

Fuente: Los autores

### 2.3 Marco Conceptual

**SGC.** - Sistema de Gestión de Calidad

**Sistema de Gestión de Calidad:** Conjunto de elementos relacionados entre sí, enfocado a trabajar en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos establecidos.

**Calidad.** - Cumplimiento de requisitos que posee un producto o servicio para satisfacer necesidades.

**Proceso.** - Conjunto de operaciones a que se somete una cosa o algo para elaborarlo o transformarlo.

**Procedimiento.** - Método empleado para llevar a cabo una actividad o un proceso dentro o fuera de la organización.

*Estrategia.* - Serie de acciones meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

**Producto.** - Cosa producida natural o artificialmente, o resultado de un trabajo u operación.

**Servicio.** - Acciones que se realizan con la finalidad de servir a alguien esperando satisfacer una necesidad intangible.

**Política de la calidad.** - Documento donde se detalla el compromiso de la dirección para implementar un Sistemas de Gestión de la Calidad.

*Factibilidad.* - Condición o cualidad de factible. *Que se puede hacer o realizar de forma fácil.*

**Herramientas.** - Cuestionarios, manuales, guías y otros materiales de apoyo de probada eficacia para la resolución practica de un determinado problema o solución.

**Desempeño.** - Realizar a cabalidad las labores o las funciones que corresponden a su cargo, profesión, papel o empleo

**Auditoría:** Método sistemático en la cual por medio de un sondeo se puede conseguir evidencias necesarias en cada proceso, sean estas físicas o digitales se tomarán para valorarlas con el fin de determinar si cumplen con los requisitos y criterios de la misma.

**Conformidad:** Concepto de Calidad que indica el cumplimiento de las características de una norma sea éste en los productos y servicios que brinda una empresa.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito del SGC, que puede ser especificado o no.

**Buenas prácticas de Manufactura (BPM):** Prácticas entendidas y aceptables que presiden sobre diversos aspectos en los procesos de manufactura, ensamblado, fabricación y otras áreas prácticas.

**Cliente:** Persona o entidad que recibe un servicio o producto, puede ser interno o externo.

## 2.4 Marco Contextual

El presente proyecto será realizado en la empresa *FRUTAS DEL VALLE*, ubicada en la Ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, Vía Perimetral km 24 Mercado de transferencias de víveres, Anden 16, Local 42.

### Figura 3.

*Ubicación de empresa Frutas Del Valle*



Fuente: Google Maps 2020

## 2.5 Marco Legal

### Tabla 4.

*Marco legal*

Normativa	Descripción
Excepciones de los requisitos de rotulado obligatorios	<p>5.6.1 Los productos que por su naturaleza o por el tamaño de las unidades en que se expendan o suministren, no puedan llevar rótulo en el envase, o cuando lo lleven no puedan contener todas las leyendas señaladas en la presente norma, lo llevarán en el empaque que contenga dichas unidades</p> <p>5.6.2 Unidades pequeñas en las que la superficie más amplia sea inferior a 10 cm<sup>2</sup> podrán quedar exentas de los requisitos sobre: lista de ingredientes, identificación de lote,</p>

	<p>marcado de las fechas, instrucciones para la conservación y uso; se exceptúan de estos requisitos a las hierbas aromáticas y especias.</p>
<p>Presentación de la información obligatoria</p>	<p>5.8.1 A más de la etiqueta original en los productos importados se podrá adicionar un rótulo o etiqueta adhesiva con toda la información obligatoria en castellano.</p> <p>5.8.2 Para productos de fabricación nacional, se podrá adherir un rótulo o etiqueta adicional en la que se consigne la información de uno o varios de los siguientes aspectos: precio de venta al público, identificación del lote, o fechas de fabricación y vencimiento. Estas etiquetas deben incluir el logo o marca del fabricante, que responsabilice que las mismas han sido incorporadas por éste.</p> <p>5.8.3 La información del rótulo o etiqueta, debe indicarse con caracteres claros, visibles, indelebles y fáciles de leer por el consumidor en circunstancias normales de compra y uso.</p> <p>5.8.4 Cuando el envase esté cubierto por una envoltura, en ésta debe figurar toda la información necesaria o el rótulo aplicado al envase debe leerse fácilmente a través de la</p>

<p style="text-align: center;"><b>LEY ORGÁNICA DE DEFENSA AL CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR</b></p>	<p>envoltura exterior y no debe estar oculto por ésta.</p> <p>5.8.5 El tamaño de los rótulos debe guardar una relación adecuada respecto del tamaño del envase, y a su vez el área de la cara principal del rótulo debe guardar proporcionalidad con el tamaño del rótulo, de modo que el contenido en el mismo sea fácilmente legible en condiciones de visión normal.</p> <p>5.8.6 El nombre y contenido neto del alimento deben aparecer en un lugar prominente y en el mismo campo de visión de la cara principal de exposición del rótulo. El tamaño de las letras y números debe ser proporcional al área de la cara principal de exposición.</p> <p>Art. 13.- Se entenderá por información suficiente la que debe suministrar el proveedor respecto a los datos exigidos por la ley. Esto es la rotulación mínima en</p> <p style="padding-left: 40px;">productos alimenticios procesados, la rotulación mínima en los medicamentos, seguridad de uso, instrucciones sobre adecuado manejo y advertencias, en caso de que</p> <p style="padding-left: 40px;">conforme a la ley sean obligatorias;</p> <p>productos primarios para consumo humano o pecuario, mejorados genéticamente o la determinación de si se trata de productos</p>
---	--

<p><b>CONTROL DE LA ESPECULACIÓN</b></p>	<p>usados o deficientes, así como la garantía sobre aquellos productos que conforme a la ley se debe otorgar.</p> <p>Art. 19.- Los bienes de naturaleza durable que deberán contar con información sobre la seguridad de uso y advertencia, según el artículo 16 de la ley, serán aquellos que puedan representar un peligro para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios, o que requieran de cierta pericia para su manejo.</p> <p>Art. 21.- Será de responsabilidad del consumidor, el adecuado uso de bienes y servicios que presenten cierto nivel de riesgo y sobre cuyas características haya sido informado por el proveedor</p> <p>Art. 22.- La determinación de la vida útil de los bienes de naturaleza durable a la que hace referencia el artículo 25 de la ley, constará en una norma técnica elaborada por el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN.</p> <p>Art. 49.- Los controles de precios y de eventuales controles especulativos que efectuarán los intendentes, subintendentes de policía, comisarios nacionales y demás autoridades competentes, conforme lo previsto en el capítulo octavo de la ley, se realizarán en los casos especiales de excepción</p>
--	---

<p><b>PROTECCION A LA SALUD Y SEGURIDAD</b></p>	<p>mencionados en el artículo 54 de la misma, es decir, los bienes y servicios regulados.</p> <p>Art. 51.- El INEN determinará, en el plazo de 90 días contados a partir de la expedición del presente reglamento, los productos considerados potencialmente peligrosos para la salud o integridad física de los consumidores, para la seguridad de sus bienes o del ambiente, a efectos de que el proveedor esté obligado a incorporar las advertencias o indicaciones necesarias para que su empleo se efectúe con la mayor seguridad posible.</p> <p>Art. 52.- La calidad de tóxico o peligroso para el consumo humano, en niveles considerados nocivos o peligrosos para la salud del consumidor, para los efectos previstos en el Art. 59 de la ley, será establecida por la dependencia del Ministerio de Salud que tuviere jurisdicción en la circunscripción territorial correspondiente, o la entidad a la que se hubiere delegado.</p>
<p><b>CONTROL DE CALIDAD</b></p>	<p>Art. 56.- El INEN ejercerá el control de calidad de los bienes y servicios en los casos en que esta función no esté asignada a otros organismos especializados componentes.</p> <p>Art. 57.- El trámite de homologación de registro sanitario previsto en el artículo 65 de la ley, se sujetará a lo dispuesto en el Código de la Salud y normativa supranacional vigente.</p>

	<p>Art. 58.- En caso de que el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) compruebe técnicamente una defectuosa calidad de bienes o servicios, deberá remitir un informe a las autoridades competentes para que procedan de conformidad con lo previsto en el Art. 66 de la ley.</p>
--	---

Fuente: Los autores



## CAPÍTULO III

### 3. Diseño de la investigación

El presente proyecto se precisó como primer escenario, una lista de verificación para determinar la problemática y proponer un diseño que nos permita solucionar y mejorar la problemática presentada.

#### 3.1 Enfoque de la investigación.

Su diseño de investigación será un enfoque mixto ya que recolectará información por medio del análisis cualitativo y cuantitativo.

#### 3.2 Método de investigación.

Se realizó una propuesta al dueño de la empresa Fruta del Valle del trabajo que se iba realizar al diseñar un sistema de Gestión de Calidad. Se dio aviso a los trabajadores y colaboradores de la empresa obteniendo resultados favorables, ya que todos los integrantes de la organización cooperaron en la investigación. El alcance obtuvo en todas las áreas de la empresa que incluyo en las actividades, los procesos de trabajo y los recursos disponible,

Una vez realizado el análisis de los diferentes tipos de investigación, se ha determinado los más selectos para que sirvan de sustento para este proyecto

#### 3.3 Herramientas e Instrumentos de recolección de datos

**Encuesta**, orientado a los colaboradores de la empresa la cual permitió obtener resultados cuantitativos por medio de la tabulación de datos.

**Entrevista**, orientada al personal administrativo la cual permitió la obtención de q identificaron cuáles son las causas en las que se debe enfocar la empresa para poder tomar acciones correctivas y así mismo la aplicación de un check list referente a cada apartado, para tener en cuenta el cumplimiento y no cumplimiento con relación a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

**Cuestionario**, es un conglomerado de preguntas con el objetivo de obtener datos necesarios para poder alcanzar los objetivos planteados dentro del trabajo de investigación propuesto.

#### 3.4 Tipo de investigación

Los tipos de investigación que se implementaron y se ajustaron al diseño son los siguientes

##### 3.4.1 Investigación inductiva

Se llevó a cabo la observación de los procesos y se obtuvieron conclusiones del desempeño de estos; de esta manera cuando se tuvo la información necesaria sobre los procesos que maneja la

empresa se buscó demostrar las bondades que representa la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 en todos los procesos de la compañía. Se tuvieron en cuenta aspectos tales como la rentabilidad, cumplimiento a todas las necesidades de los usuarios y confianza, interrelación entre los procesos determinando las responsabilidades de todas las áreas frente a los procesos, tiempos de respuestas entre procesos buscando que la empresa se posicione a la vanguardia en su Sistema de Gestión de Calidad

### **3.4.2 Investigación documental**

Este tipo de investigación muy importante y fundamental porque da credibilidad a la información ya que sus bases son en libros por la cual esta manera garantiza los datos de la investigación. Es un proceso que actúa de manera secuencialmente y sistemática, recolecta, selecciona, clasifica y analiza la investigación.

### **3.4.3 Investigación de campo**

Este tipo de investigación se basa en la recolección de datos que van directamente en el ambiente apoyándose principalmente en fuentes consultadas.

### **3.4.4 Investigación Descriptiva**

Este tipo de investigación se encarga de recolectar, informar y analizar los resultados con el fin de poder extraer información muy importante y necesaria que pueda contribuir con el conocimiento

Se debe tener definido cuál es el objetivo y que se va a involucrar

### **3.4.5 Técnicas de investigación**

Diagrama de Pareto: Es una herramienta de calidad que nos permite mediante un gráfico, identificar cuáles son las características vitales para prestar atención y con ello utilizar los recursos necesarios para llevar a cabo una acción correctiva. el beneficio que nos esta herramienta fue determinar cuáles fueron las causas de insatisfacción en los clientes

Se analizaron todos los factores que influyentes en la investigación, utilizando el diagrama de Ishikawa conocida también (espina de pescado) con la metodología de las 6m que son mano de obra, método, medio ambiente, medición y maquinaria en el cual se pudo realizar el diagnostico, pronostico determinando como resultado el control de los pronósticos, también se realizó un **Check List** (lista de verificación ) es para determinar si la empresa Frutas del valle tiene los requisitos y si cumple o no cumple parcialmente con los requisitos de acuerdo a la norma ISO

9001:2015 se realizó un diagnóstico del estado actual y se evidencio las falencias de cumplimiento de la norma

El **check list** se lo desarrollo en base a los requerimientos de la norma ISO 9001 2015 los datos se los empleara para cubrir con las exigencias dentro de la empresa mediante un manual de calidad.

### 3.5 Población y muestra

La población que se tomó para este estudio fue el personal que trabaja en la empresa Frutas del Valle, población total de 10 colaboradores, al ser una población finita se tomó completa como muestra significativa para la investigación.

**Tabla 5.**

*Clientes Internos y Externos*

<b>Clientes Internos</b>	<b>10</b>
Gerente	1
Departamento de Venta	3
Departamento Administrativo Financiero	2
Departamento Logístico	4
<b>Clientes Externos</b>	<b>25</b>

Fuente: Los autores

### 3.6 Análisis de las encuestas realizadas

Las encuestas son realizadas a los colaboradores con 11 preguntas respectivamente y 8 preguntas a los clientes externos las cuales debían ser contestadas para los colaboradores sobre una de las opciones: totalmente de acuerdo, de acuerdo algo de acuerdo, desacuerdo, mientras que las encuestas de los clientes externos contaban con una escala de 4 opciones: excelente, muy bueno, regular, malo

Para el desarrollo de tabulación y análisis de las encuestas se empleó el software de Excel, mismo que nos ayuda para aplicar las fórmulas respectivas al instante de tabular cada pregunta

por lo que permite que el trabajo sea de gran ayuda al momento de incorporar tablas y gráficos que permiten dar una mejor comprensión de los resultados obtenidos.

## Resultado de las encuestas realizadas a los clientes internos

### ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES INTERNOS

#### Figura 5

##### 1. Edad de trabajadores



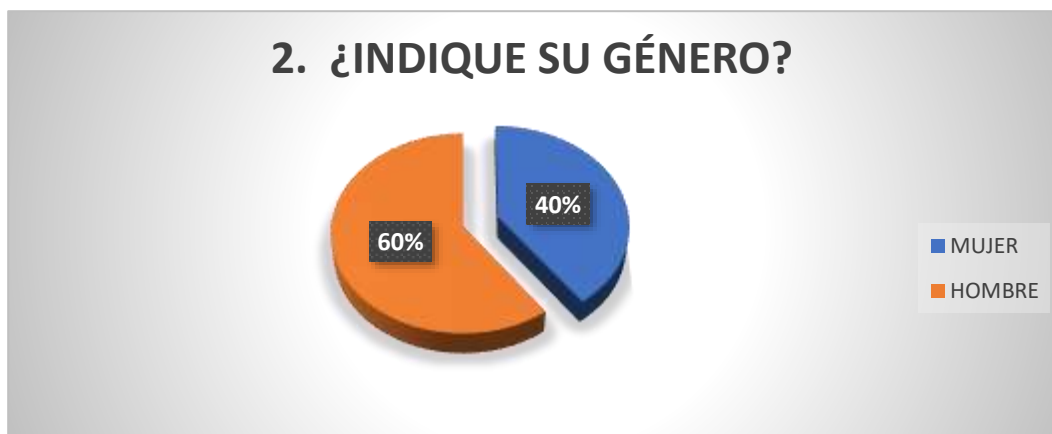
Fuente: Los autores

#### Análisis

Según lo observado en el gráfico, el 60 % de las personas encuestadas, indican que las edades de los colaboradores fluctúan entre los 30 a 35 años y el 40% entre 36 a 41 años.

#### Conclusión

Según los resultados obtenidos, se observó que el mayor número de empleados, las edades fluctúan entre 30 a 35 años.

**Figura 6.***Género*

Fuente: Los autores

**Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 40 % de las personas encuestadas, pertenecen al género femenino y el 60% pertenecen al género masculino.

**Conclusión**

Según los resultados obtenidos, se observó que el mayor número de empleados son del género masculino.

**Figura 7.**

*Desempeño de los procedimientos en la empresa*



Fuente: Los autores

### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 50 % de las personas encuestadas, están algo de acuerdo, el 30% están de acuerdo y el 20% están en desacuerdo con el desempeño de los procedimientos en la empresa.

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que el personal no tiene conocimientos sólidos o desconoce los procedimientos, por esta razón el desempeño de los trabajadores no es óptimo.

**Figura 8**

*Documentación de funciones*



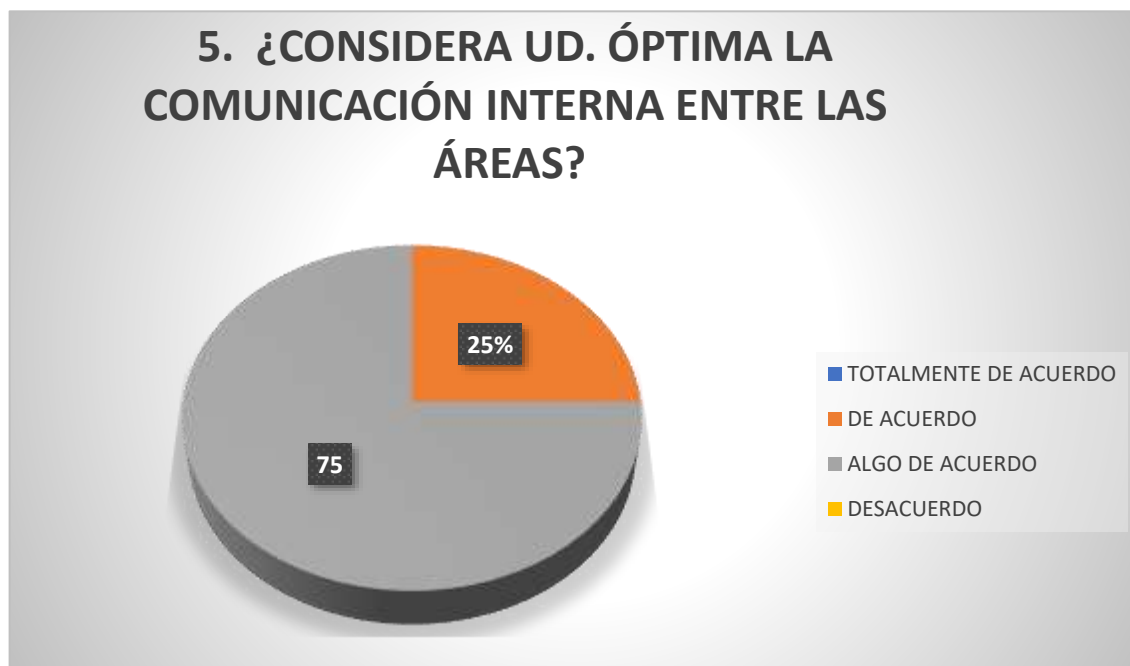
Fuente: Los autores

### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 50 % de las personas encuestadas, indica que están en desacuerdo, el 35% están algo de acuerdo y el 15% está de acuerdo

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que el 50% del personal que contestó en desacuerdo no tiene clara y completa la documentación sobre las funciones del personal, esto repercute en la productividad de las actividades encomendadas.

**Figura 9.***Comunicación interna*

Fuente: Los autores

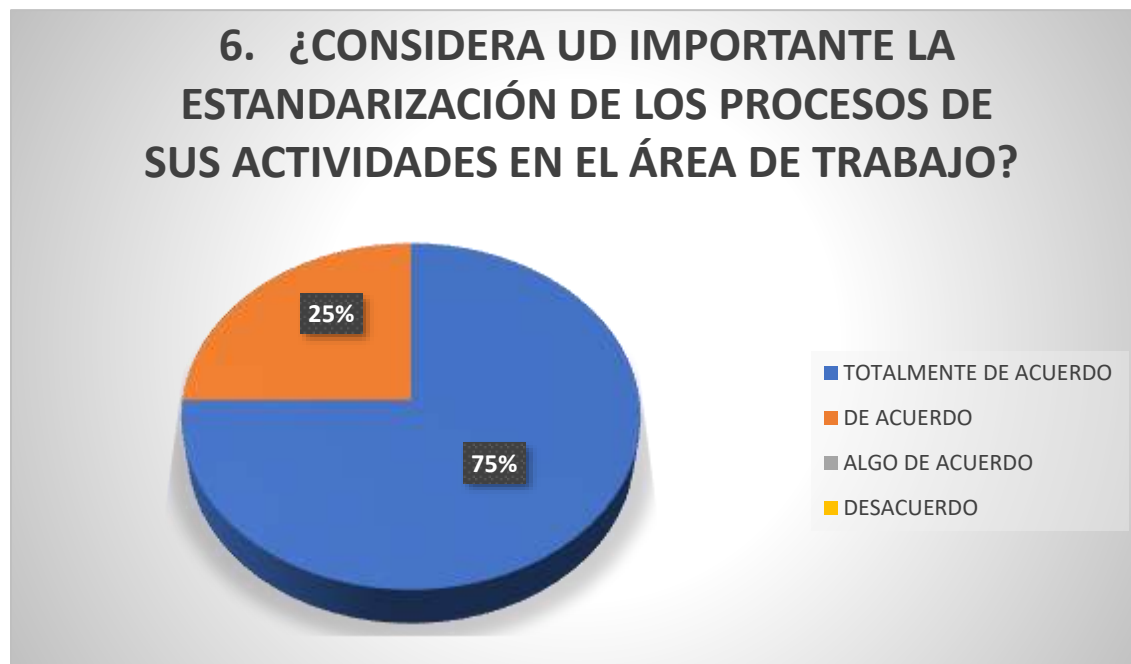
### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 75 % de las personas encuestadas, indica que están algo de acuerdo y el 25% está en desacuerdo que la comunicación interna no es óptima entre las áreas.

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que, al no existir una óptima comunicación internas, afectara a los procesos internos de la empresa.



**Figura 10.***Estandarización de procesos*

Fuente: Los autores

### **Análisis**

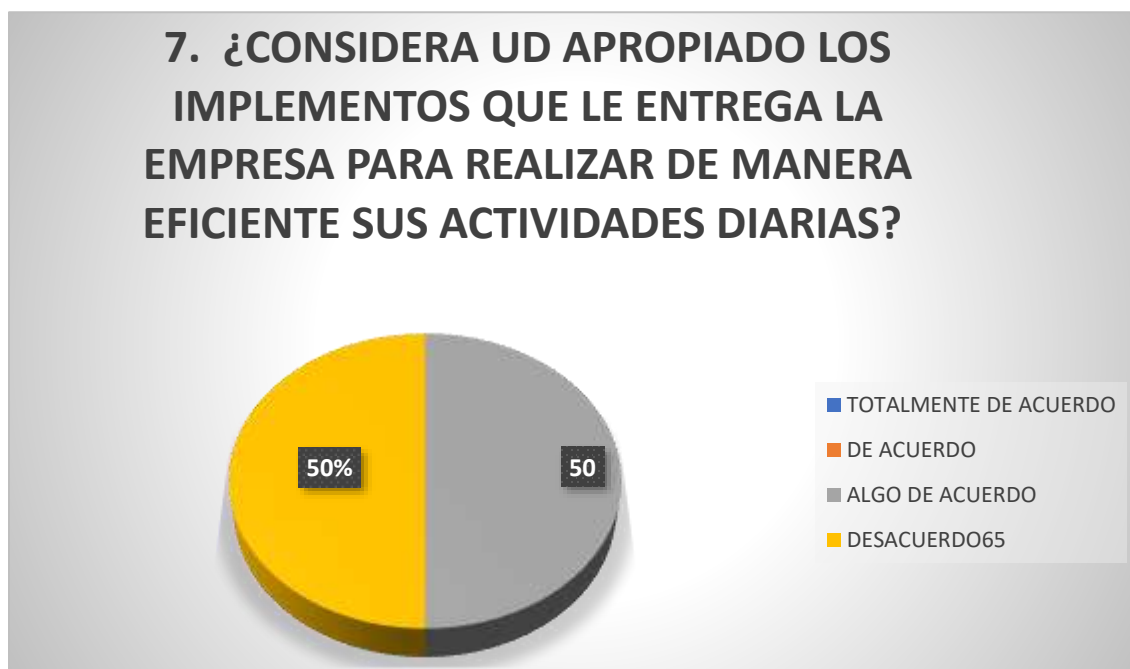
Según lo observado en el gráfico, el 75 % de las personas encuestadas, están totalmente de acuerdo y el 25% está de acuerdo en la estandarización de los procesos de sus actividades en el área de trabajo.

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que el personal está de acuerdo con la estandarización de los procesos en la empresa, para poder mantener su eficacia y eficiencia en las actividades de la empresa.

**Figura 11**

*Implementos de la empresa*



Fuente: Los autores

**Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 50 % de las personas encuestadas, están en algo de acuerdo y el 50% está en desacuerdo que la empresa entrega los implementos para realizar de manera eficiente sus actividades diarias.

**Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que el personal no recibe todas las herramientas necesarias para poder cumplir sus actividades de manera eficiente. Estas herramientas no solo se refieren a las herramientas físicas sino a las herramientas documentadas como el manual de funciones, manual de calidad, etc.

**Figura 12**

*Medición del grado de satisfacción*



Fuente: Los autores

### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 65 % de las personas encuestadas, están de acuerdo y el 35 % en algo de acuerdo

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que la empresa no realiza encuestas de satisfacción para conocer si los clientes han sido atendidos sus requerimientos en forma eficiente o no y de esta manera comprobar si han resuelto o no sus necesidades.

## Clientes externos

### Figura 13

#### *Servicios*



Fuente: Los autores

#### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 100 % de las personas encuestadas, conocen los productos brindados por la Empresa Frutas del Valle.

#### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que los clientes conocen los productos que son ofrecidos por la Empresa Frutas del Valle.

**Figura 14**

*satisfacción de los servicios brindados*



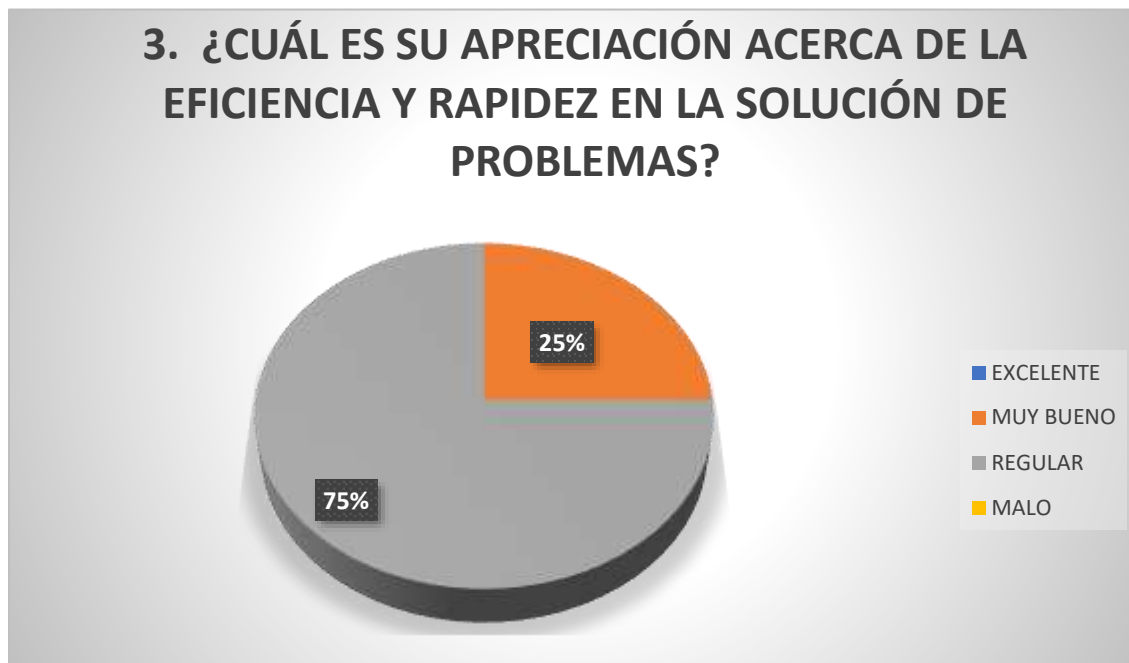
Fuente: Los autores

### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 50 % de las personas encuestadas, están totalmente de acuerdo y el 50% están de acuerdo con el nivel de satisfacción de los productos por la Empresa Frutas del Valle.

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que los clientes están satisfechos de los productos brindados por la Empresa Fruta del Valle.

**Figura 15***Eficacia y rapidez*

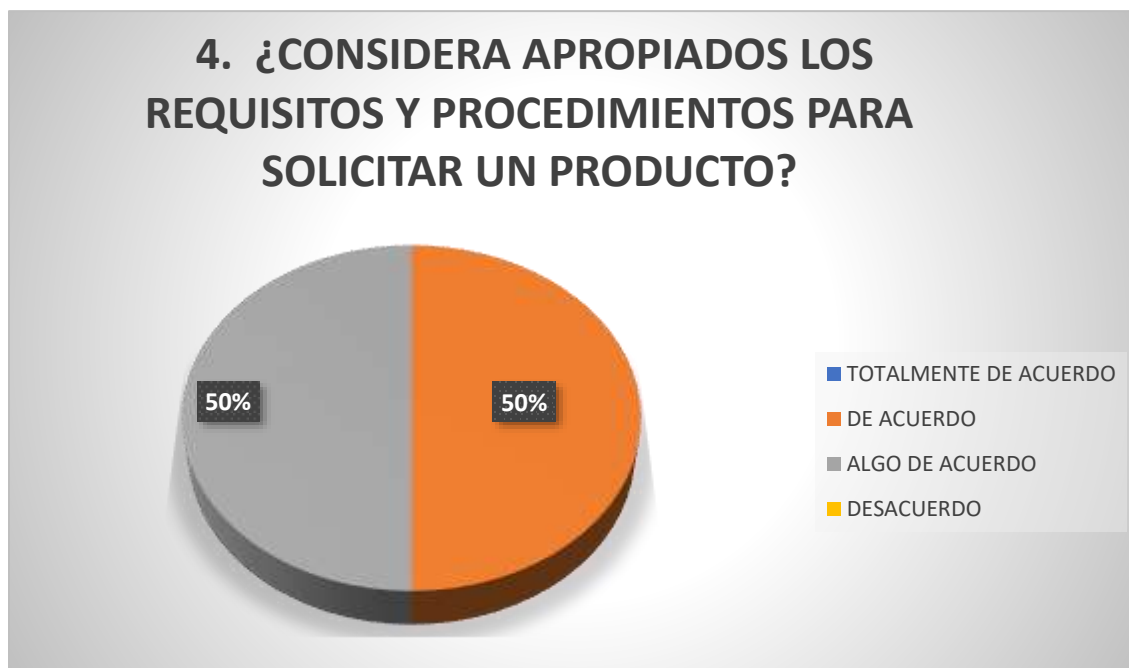
Fuente: Los autores

### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 25 % de las personas encuestadas califican como muy bueno y el 75% califican como regular.

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que desde la óptica de los clientes, la empresa no valora los problemas suyos y de esta manera, no le da la importancia de resolver los problemas.

**Figura 16***Requisitos y procedimientos*

Fuente: Los autores

### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 50 % de las personas encuestadas, están de acuerdo y el 50% está algo de acuerdo que los requisitos y procedimientos no son apropiados para solicitar un producto.

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que los clientes, consideran que los requisitos y procedimientos no son los apropiados para solicitar un producto. Consideran que existe demasiada información irrelevante para requerir un producto.

**Figura 17.**

*Organización estructural*



Fuente: Los autores

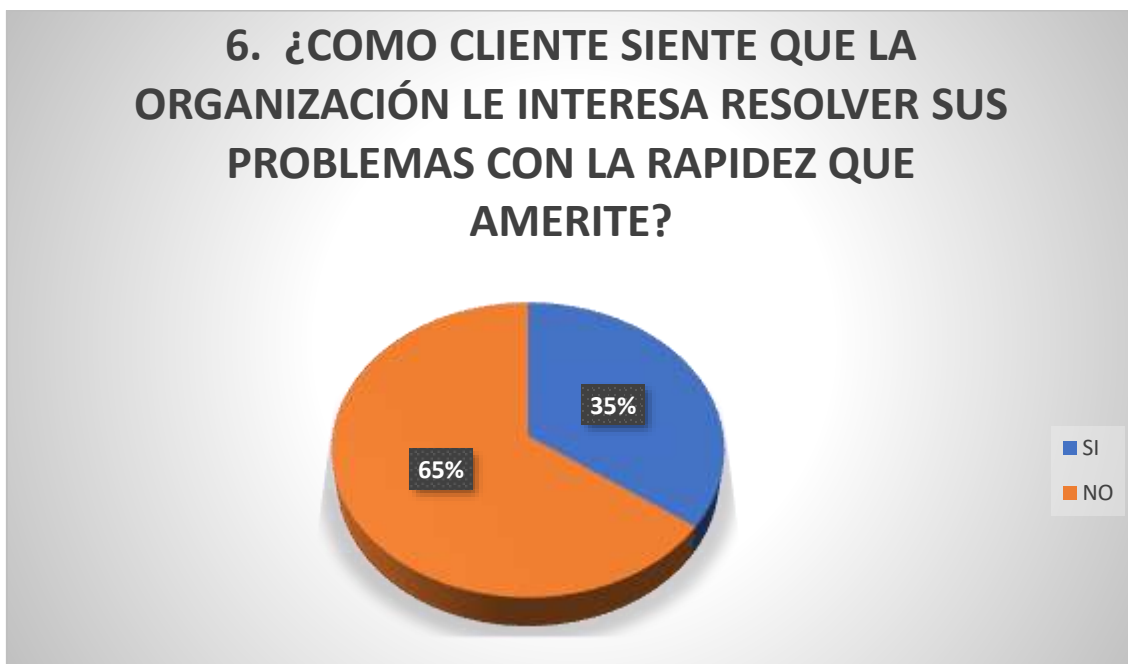
### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 50 % de las personas encuestadas, califican como muy bueno y el 50% califican como regular la organización estructural que se aplica en la empresa.

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que por los inconvenientes que tienen los clientes con respecto a la adquisición de productos o solicitar un reclamo o que le solucionen los problemas, consideran que no existe una estructura organizacional funcional.



**Figura 18***Resolución de problemas*

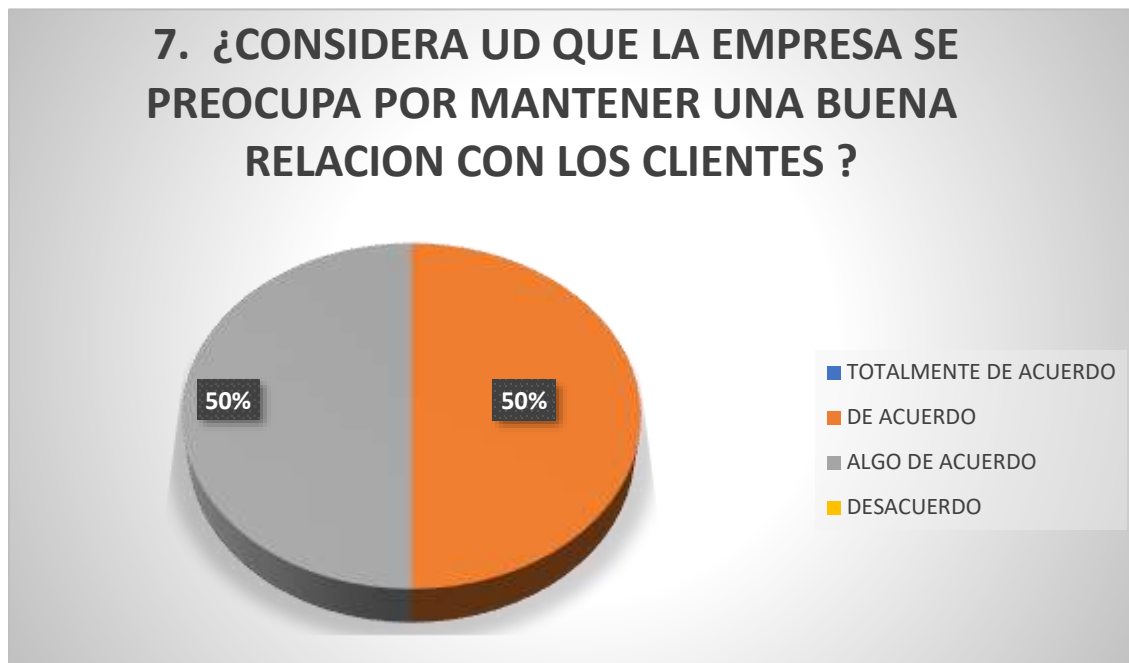
Fuente: Los autores

### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 65 % de las personas encuestadas, contestan no y el 35% su respuesta fue un si.

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que la organización no le interesa resolver los problemas de los clientes. Esto no es conveniente para la empresa porque los clientes pueden perder la fidelidad y busaran la empresa que les brinde un mejor servicio y solución a sus problemas.

**Figura 19.***Relación con los clientes*

Fuente: Los autores

### **Análisis**

Según lo observado en el gráfico, el 50 % de las personas encuestadas, están de acuerdo y el 50% está en algo de acuerdo que la empresa no le interesa en mantener una buena relación con los clientes.

### **Conclusión.**

Según los resultados obtenidos, se observó que al no dar solución a los problemas que solicitan los clientes, prefieren buscar otras empresas donde puedan ser atendidos sus requerimientos de manera inmediata.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **TÍTULO**

Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Frutas del Valle.

#### **4.1 CONTENIDO DE LA PORTADA**

La propuesta que se detalla a continuación indica que el Sistema de Gestión de Calidad favorece a los procesos internos y a la satisfacción al cliente.

La empresa Frutas del Valle tiene como intención adoptar, diseñar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad con el objeto de mejorar los procesos internos y manifestar la capacidad para suministrar productos que llenen las expectativas del cliente, a su vez cumplir con los requisitos legales y reglamentos a emplear, para que de esta forma la empresa pueda consolidar su posicionamiento en el mercado alimenticio que cada vez es más complicado.

El diseño de Sistema de Gestión de Calidad está basado en las directrices instituidas por el modelo que regularmente es aceptado para la Gestión de Calidad, en relación con la Norma ISO 9001:2015.

Para esto se ha realizado un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Frutas del Valle, presentada en las páginas como “Manual de Calidad”, donde además se adjunta el manual de procedimientos para la empresa.

# MANUAL DE CALIDAD



**FRUTAS DEL VALLE**

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	PAG	02/26
		AÑO	2020
		COD	MC0001

## ÍNDICE

Introducción

1. Objetivo y campo de Aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos
5. Política de Calidad Empresarial Frutas del Valle
6. Roles, Responsabilidades y Autoridades
7. Comunicación
8. Información Documentada
9. Procesos
10. Evaluación del desempeño
11. Satisfacción al cliente

### Introducción

Gran parte de las normas y modelos en las que parte el SGC demanda que dichos procedimientos se encuentren debidamente documentados; todas estas normas contienen requisitos específicos, sobre los procesos que se lleva a cabo o la información que debe existir en la misma.

Cada organización debe establecer la documentación requerida para exponer la eficacia en lo que respecta a la planificación, operación, control y mejora del SGC que la empresa desarrolla. Aunque en su mayoría, las organizaciones no cumplen a cabalidad con estos requisitos, éstas llevan consigo fastidiosos sistemas documentales.

A continuación, mostraremos los manuales en los cuales se ha pretendido diseñar un sistema documental sencillo e íntegramente adaptado a la empresa Frutas del valle con el fin de que los requisitos de la norma y las necesidades de la organización pueda ser de utilidad como punto de partida si en algún momento deciden realizar la implantación del SGC.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	PAG	03/26
		AÑO	2020
		COD	MC0001

## 1. OBJETIVO DE APLICACIÓN

Este manual de Sistema de Gestión de Calidad tiene como finalidad, mejorar los procesos internos y demostrar la capacidad para proporcionar productos que llenen las expectativas del cliente.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Este sistema de gestión de la calidad se fundamenta en las directrices establecidas por el modelo normativo ISO 9001:2015.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**ISO:** Organización Internacional de Normalización.

**Contexto de la empresa:** Proceso que determina los factores que de una u otra manera influyen en el propósito y objetivos de la empresa.

**Manual:** Documento que se compone de información operativa y administrativa de la empresa, con el objeto de estandarizar las operaciones, procesos, procedimientos y procedimientos.

**Auditoría:** Proceso documentado que tiene como fin obtener evidencias objetivas para su posterior evaluación y determinar si cumple con los criterios de la Calidad.

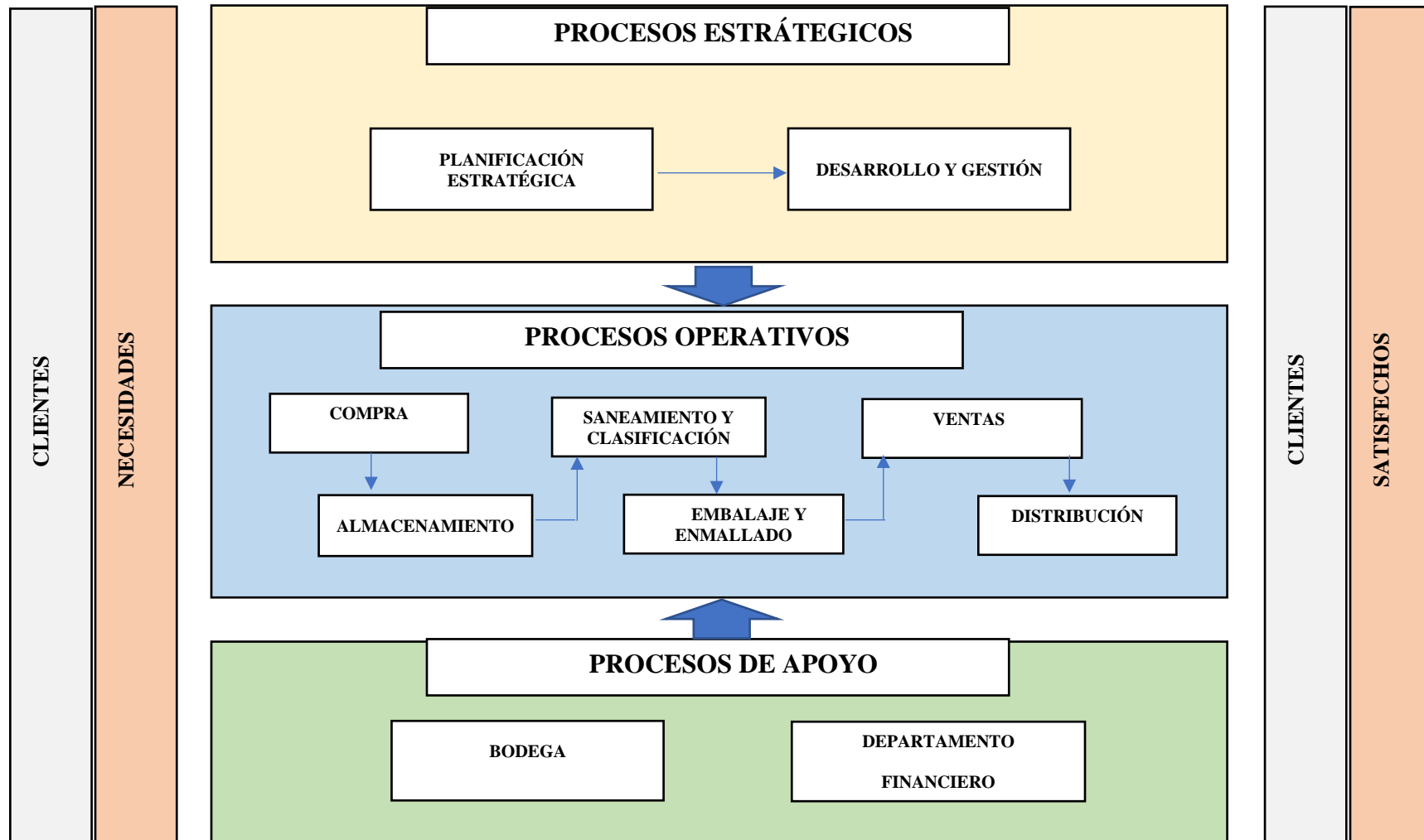
**Evidencia objetiva:** Información que respalda la existencia o veracidad de algo

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La empresa debe establecer los procesos necesarios para el SGC y su posterior aplicación por medio de la organización.

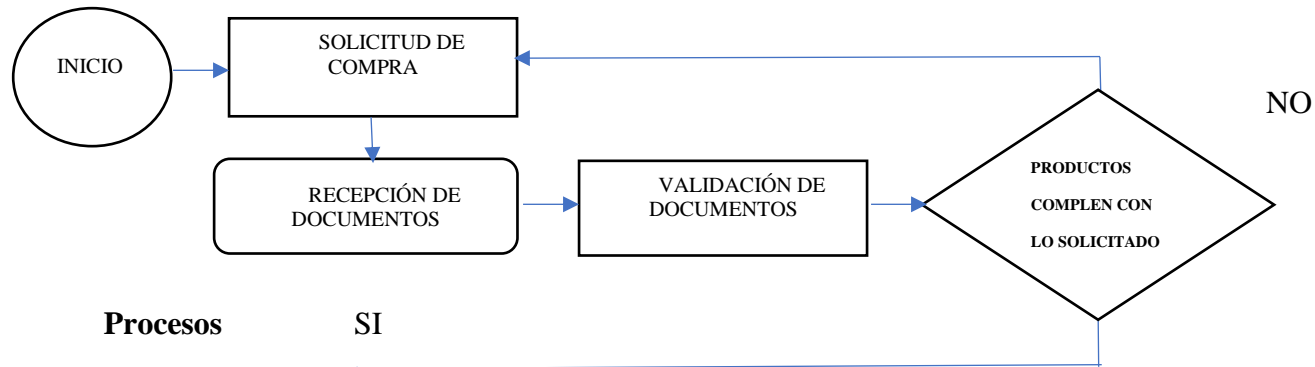
Conservar información documentada para apoyar la operación de los procesos.

La empresa ha percibido que los procesos deben tramitarse como un sistema, estableciendo los procesos, sus sucesiones y sus interacciones. A este sistema se le llama “Enfoque de Sistemas para la Gestión”. Como resultado, para cumplir este requisito se ha desarrollado actividades, que se exponen en la información documentada “Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos” con el código SGC-4.4.MPR

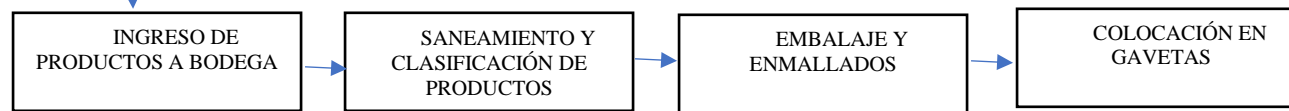


## DIAGRAMA DE FLUJO GENERAL DEL PROCESO

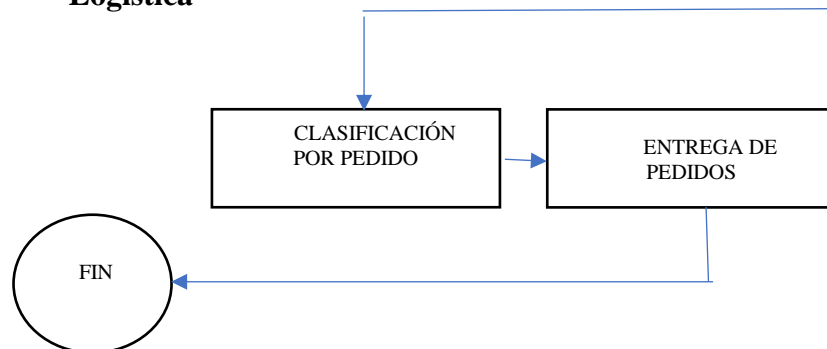
### Administrativo Financiero



### Procesos



### Logística





	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAG</b>	06/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

## 5. POLÍTICA DE LA CALIDAD

Los encargados de instituir, implementar y conservar la política de calidad son los de la alta dirección, por lo tanto, deben comunicarse de manera óptima para que esta pueda entenderse dentro de la empresa.

La empresa por medio de la alta dirección crea y aplica la política de calidad que esté alineada a las estrategias de la empresa. Por otro lado, la política de la calidad está expuesta en la información documentada “Política de Calidad” código SGC.5.2.PL y disponible para las partes intervinientes.

<b>CÓDIGO</b> SGC-5.2. PC Pág.: 1	<b>FRUTAS DEL VALLE</b> "ESTABLECIMIENTO DE POLITICA DE CALIDAD"	<b>VERSIÓN: 1</b> SEPTIEMBRE 2020
---	--	--------------------------------------

### **POLITICA DE CALIDAD**

Ofrecer productos frescos y de excelente calidad ante la demanda que acoge hoy en día el mercado, a partir de los requisitos de la norma y el manual de calidad para el desarrollo de los procesos señalados en la norma contar con un sistema de gestión de calidad

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	PAG	07/26
		AÑO	2020
		COD	MC0001

## **6. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES**

La alta dirección se encargará de la responsabilidad con la que se deba realizar cada proceso para operar con eficiencia.

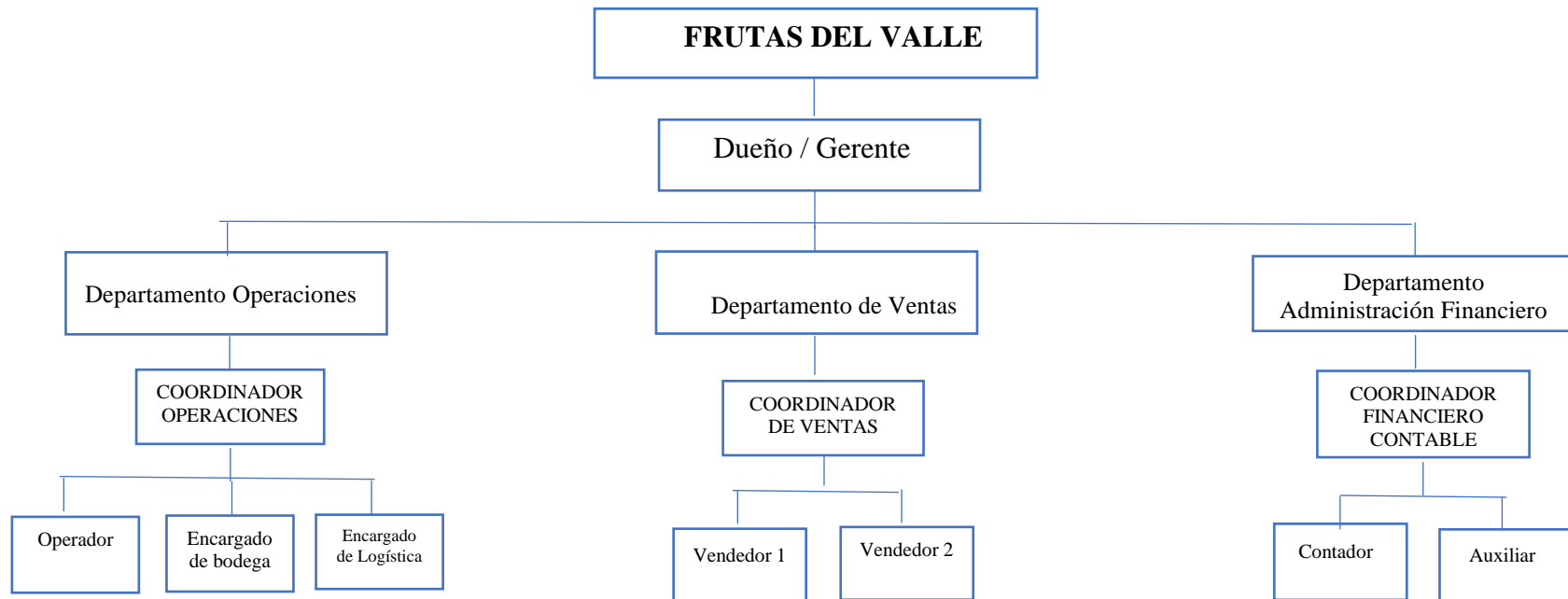
El líder es el principal responsable del crecimiento de la empresa por lo cual debe asegurarse del éxito de esta, se requiere de un buen liderazgo y talento de los demás colaboradores para que se pueda llevar cabo los planes de acción que necesite la empresa.

En la presente cláusula, la empresa define las autoridades y responsabilidades, en base a este requisito se crea la siguiente información documentada:

Nuevo organigrama SGC-5.3.RR1

Matriz Raci SGC-5.3.RR2

**Organigrama Empresarial Frutas del Valle**



<b>CÓDIGO</b> <b>SGC-5.3.RR2</b> <b>Pág: 2</b>	<b>FRUTAS DEL VALLE</b> <b>“ROLES, RESPONSABILIDADES Y</b> <b>AUTORIDADES”.</b>	<b>Versión: 1</b> <b>septiembre 2020</b>
--	---	---

**Matriz** de Responsabilidades y Autoridad.

CODIGO:	FRUTAS DEL VALLE.	VERSIÓN: 1
MC.000	“MATRIZ DE RESPONSABILIDAD Y	SEPTIEMBRE
PAGINAS: 1	AUTORIDAD RACI”.	2020

**1. OBJETIVO**

Asignar la responsabilidad y autoridad que requieren los procesos para operar con eficacia.

Leyenda:		ROLES			
		GERENTE	SUPERVISOR ADMINISTRATIVO	SUPERVISOR DE OPERACIONES	SUPERVISOR DE
<b>PROCESOS DE LA COMPAÑÍA</b>	Administración	R			
	Determinar el contexto de la empresa	R			
	Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos	R			
	Planificación de Sistema de Gestión de Calidad	R			
	Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos		R		
	Liderazgo y compromiso	R			
	Determinación de Política de Calidad	R			
	Realizar Plan de acciones para Objetivos de Calidad	R			
	Controlar cambios en el SGC	R			
	Evaluación de desempeño del SGC		R		
	Gestión de compras		R		
	Gestionar las operaciones y distribución de los productos			R	
	Gestión de ventas				R
	Gestión de herramientas para la operación de procesos.	R			
	Control de salidas no conformes	R			
	Comunicación interna y externa	R			
	Gestión financiera		R		
Gestión de talento humano		R			
Información documentada		R			

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAG</b>	10/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

## 7. COMPETENCIAS

La empresa debe establecer la competencia requerida de las personas que realizan los procesos competentes, bajo su control, y verificar si algo afecta al desempeño y eficacia del SGC.

Las competencias del personal tienen un gran impacto sobre el rendimiento de los procesos, de esto se trata la cláusula. Por lo que se crea la información documentada “Descripción y Perfil de Puesto basado en competencias” Código SGC.7.2P&C01, como evidencia de la competencia, para los siguientes puestos:

- Gerente
- Coordinador de Administrativo - Financiero.
- Coordinador de Operaciones
- Coordinador de Ventas

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAG</b>	11/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

**“DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.**

**GERENTE**

**Responsable:**

Gerente

**Nivel de Autoridad:**

Rango alto, toma decisiones en todos los departamentos

**Supervisa a:**

- Coordinador de Administrativo - Financiero.
- Coordinador de Operaciones
- Coordinador de Ventas

**Objetivo General**

Dirigir, coordinar, implementar y desarrollar las directrices estratégicas en la organización.

**Funciones del cargo**

- Programar, Organizar, y comprobar el desarrollo indispensable para cumplir los requisitos e inspeccionar todas las acciones y procesos que deberán poner en marcha para que queden concretados en un plan y luego sean realizados de manera efectiva.
- Conducción estratégica, para implementar a los procedimientos en los niveles de la empresa.
- Administración de los recursos, hacer una correcta distribución del trabajo.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAG</b>	12/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

### **Competencias**

- Dirección de personal
- Liderazgo
- Compromiso Organizacional
- Capacidad de Planificar
- Trabajo en equipo

### **Habilidades**

- Poder de Negociación
- Resiliencia
- Empatía
- Comunicación

### **Requisitos**

**Educación:** Cuarto Nivel (Categoría Administración de empresas)

**Experiencia:** 5 años en adelante

**Conocimientos:** Administración, Negociación, Gestión Empresarial

**Rango:** 30 a 45 años

**Género:** Masculino/ Femenino

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAG</b>	13/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.

### COORDINADOR FINANCIERO ADMINISTRATIVO

#### Responsable:

Coordinador Administrativo

#### Nivel de Autoridad:

Rango medio, toma decisiones en todos los departamentos.

#### Supervisa a:

- Contador
- Auxiliar

#### Objetivo General

Dirigir cada área con su respectivo proceso.

#### Funciones del cargo

- Mantener a disposición todos los recursos y herramientas que se necesita en el área de trabajo.
- Coordinar las actividades de cada área para lograr la efectividad y calidad de desempeño.
- Optimizar recursos.
- Reportar novedades

#### Competencias

- Dirección de personal
- Motivación
- Pensamiento analítico



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAG</b>	14/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

- Toma de decisiones
- Trabajo en equipo

### **Habilidades**

- Innovación de procesos
- Aplicación de políticas
- Actitud creativa

### **Requisitos**

**Educación:** Profesional (Categoría Administración de empresas)

**Experiencia:** 2 años en adelante

**Conocimientos:** Gestión Empresarial

**Rango:** 30 a 35 años

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAG</b>	15/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

**“DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.**

**COORDINADOR DE OPERACIONES**

**Responsable:**

Coordinador de Operaciones

**Nivel de Autoridad:**

Rango medio, toma decisiones en el área logística.

**Supervisa a:**

- Operador
- Encargado de bodega
- Encargado de Logística

**Objetivo General**

Gestionar el correcto desarrollo de las operaciones que se realizan en la empresa, garantizar que los procesos se llevan a cabo de manera precisa, con el fin de que se cuente con productos selectos y con una excelente presentación.

**Funciones del cargo**

- Supervisar las diferentes actividades diarias de los equipos.
- Definir los planes de acción para el área.
- Controlar stock y calidad de productos
- Definir rutas de reparto para optimizar eficiencia.
- Realizar seguimiento de los productos despachados.

**Competencias**

Gestión de Operaciones

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAG</b>	16/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

### **Habilidades**

- Resolución de Conflictos
- Trabajo en equipo
- Orientación al cliente
- Capacidad para resolver problemas
- Mejoras
- Habilidad Relacional

### **Requisitos**

**Educación:** Profesional (Categoría Administración de Empresas)

**Experiencia:** 2 años en adelante

**Conocimientos:** Gestión de distribución y Logística

**Rango:** 30 a 40 años

**Género:** Masculino/ Femenino

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAG</b>	17/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

## DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.

### COORDINADOR DE VENTAS

**Responsable:**

Coordinador de Ventas

**Nivel de Autoridad:**

Rango medio, toma decisiones en el área de ventas

**Supervisa a:**

- Vendedor 1
- Vendedor 2
- 

**Objetivo General**

Alcanzar el crecimiento y los objetivos de venta mediante una gestión acertada del equipo de ventas.

**Funciones del cargo**

- Coordinar y supervisar las actividades del departamento de ventas.
- Establecer metas y objetivos semanales, mensuales y anuales
- Desarrollar, mantener y mejorar las relaciones con los clientes para mantener un alto nivel de servicio y conservar su lealtad.
- Elaborar presupuestos y tramitar pedidos.
- 

**Competencias**

Gestión de ventas, comercial y de equipos

**Habilidades**

- Liderazgo

	<b>“DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS, BASADO EN COMPETENCIAS”.</b>	<b>PAG</b>	18/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

- Facilidad para la comunicación verbal y escrita
- Resolución de problemas
- Trabajo en equipo

### **Requisitos**

**Educación:** Profesional (Categoría Administración de empresas)

**Experiencia:** 2 años en adelante

**Conocimientos:** Gestión de Ventas

**Rango:** 30 a 40 años

**Género:** Masculino/ Femenino

	<b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	<b>PAG</b>	19/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

## 8. COMUNICACIÓN

La empresa debe establecer la comunicación interna y externa de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad.

El intercambio de información en la empresa se da en los dos sentidos (vertical y horizontal) tomando siempre en consideración cada nivel jerárquico, la información que se obtiene dentro de la empresa debe siempre considerarse en base a sus objetivos así como el cumplimiento de los procesos en torno al método de gestión de calidad a fin de compartir de manera completa mediante el proceso productivo de la empresa, es necesario utilizar el formulario determinado a continuación “Acciones de comunicación en el proceso” código SGC7.3CP.

Proceso relacionado:		Responsable del proceso:			Información documentada relacionada: No. de referencia		
No. Ref.	Descripción de la etapa del proceso	Suceso	Qué informar	A quién informar	Quien debe informar	Medio a utilizar	Cuando

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

	<b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	<b>PAG</b>	20/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

## 9. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El sistema de Gestión de la Calidad de la organización debe contener: la información documentada solicitada por esta Norma Internacional; y la información documentada que la empresa determina como necesaria para la eficacia del SGC.

La comunicación es necesaria en una empresa para mantener y controlar. En breve se detalla lo que debe contener el formato de éste:

- Identificador único y código
- Descripción de documento
- Número de versión
- Numero de paginas
- Fecha de publicación
- Autor o elaborado por
- Revisado por (Profesional del área)
- Aprobado por (Alta Dirección)

A continuación, se elaborará la lista de documentos obligatorios (Información documentada código: SGC 7.5 IDOC) para hacer uso por la empresa que contiene el presente manual de SGC y cualquier cambio que se pueda presentar, se registre en la “Lista Maestra de Cambios del SGC” (Código SGC 7.5 LMC)

<b>CÓDIGO SGC 7.5 IDOC PAG: 1</b>	<b>FRUTAS DEL VALLE “INFORMACIÓN DOCUMENTADA OBLIGATORIOS DEL SGC”</b>	<b>VERSIÓN 1 SEPTIEMBRE 2020</b>
---	--	--

<b>No.</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>
1	SGC-4.1COR	Determinación del contexto de la compañía.
2	SGC-4.2PI	Determinación de partes interesadas y sus requisitos.
3	SGC-4.2PI.AN-1	Metodología de identificación y análisis de las partes interesadas.
4	SGC-4.3.A.SGC	Determinación alcance del sistema de gestión de la calidad.
5	SGC-4.3AL	Declaración alcance del sistema de gestión de la calidad.
6	SGC-4.4MPR	Sistema de gestión de calidad y sus procesos.
7	SGC-4.4A-H.1.	Representación esquemática del proceso.
8	SGC.5.1LC.	Descripción y perfil de puestos alta dirección
9	SGC.5.2PC.	Establecimiento de la política de calidad.
10	SGC.5.2PC	Organigrama
11	SGC.5.3RR.2.	Matriz RACI”. Roles y responsabilidades
12	SGC.6.1R&O.	Determinación y valoración de riesgos y oportunidades.
13	SGC.6.210C	Objetivos de calidad.
14	SGC6.3BC	Bitácora de cambios del sistema de gestión de la calidad.
15	GC7.1.1PA	Presupuesto anual para implantación y mantenimiento del SGC.
16	SGC.7.41AM	Ambiente para la operación de los procesos.
17	SGC.7.2P&C01	Descripción y perfil de puestos, basado en competencias.
18	SGC7.3CP	Formulario para acciones de comunicación en el proceso.
19	SGC.7.5IDOC	Información documentada obligatorios del SCG



<p><b>CÓDIGO</b> SGC 7.5 LMC Pág: 2</p>	<p><b>FRUTAS DEL VALLE</b> "LISTA MAESTRA DE CAMBIOS"</p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 1 <b>SEPTIEMBRE</b> 2020</p>
---	---	---

**No. de Formulario**

<b>Código de referencia</b>	<b>Revisión</b>	<b>Sección modificada</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de Modificación</b>

<p><b>Elaborado por:</b> Los autores</p>	<p><b>Revisado por:</b> Los autores</p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>PAG</b>	23/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

## 9. OPERACIONES

### 9.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

La empresa tiene que encargarse de planear, implementar, e inspeccionar los procedimientos establecidos, para ejecutar los requerimientos para el abastecimiento de los productos.

La planificación empieza desde que se capta los requisitos del cliente, hasta cumplir con las expectativas de este.

<b>CÓDIGO</b> <b>SGC-8.1.PCO</b> <b>Pág: 1</b>	<b>FRUTAS DEL VALLE</b> <b>"PROCESO PARA LA OPERACIÓN DE SERVICIO"</b>	<b>VERSIÓN: 1</b> <b>SEPTIEMBRE 2020</b>
--	---	---

<b>Procesos</b>	<b>Acciones</b>	<b>Métodos de control</b>	<b>Responsable</b>
GESTION DE COMPRAS	Acciones y Procedimientos	Productos de acuerdo al pedido	Contador
GESTION DE VENTAS	Acciones y Procedimientos	= < 5% de no conformidad = >95% de cumplimiento de necesidades del cliente	Supervisor de Ventas

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>

	<b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	<b>PAG</b>	24/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

## 10. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

### 10.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

#### 10.2 Generalidades

Se instituye los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación que permite que el SGC pueda optimizar su desempeño.

Para poder llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación, la empresa tiene que establecer a qué es necesario dar el seguimiento y medición. En Frutas del valle, se dará el seguimiento a los siguientes elementos:

<b>CÓDIGO</b> SGC 9.1 1. GE Pág: 2	<b>FRUTAS DEL VALLE</b> <b>“SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS</b> <b>Y MEJORA A QUÉ ELEMENTOS DEL</b> <b>SGC”</b>	<b>VERSIÓN:1</b> <b>SEPTIEMBRE</b> <b>2020</b>	
<b>Qué</b>	<b>Método</b>	<b>Cuándo</b>	<b>Responsable</b>
Conformidad de los productos	Análisis del requisito del cliente	Mar-2021 Semestral	Gerente General
Objetivos y Política de Calidad	Seguimiento de metas Alcanzado vs Planificado	Mar-2021 Semestral	Gerente General
Desempeño de los procesos	Análisis de # de acciones correctivas	Mar-2021 Semestral	Líderes de cada proceso, generalmente jefes departamentales
Satisfacción de los clientes	Encuestas al cliente y técnicas estadísticas de retroalimentación del cliente	Mar-2021 Semestral	Gerente General

	<b>“MANUAL DE CALIDAD”</b>	<b>PAG</b>	25/26
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MC0001

## 11. Satisfacción al cliente

La empresa debe efectuar el seguimiento de la apreciación de los clientes y del nivel en que se dan cumplimiento con sus necesidades y expectativas. La organización debe fijar los procedimientos y dar el seguimiento de la información de manera continua.

Los usuarios finales son los que consumen los productos que ofrece la empresa y sin ellos no existiría la misma, por tal razón se debe tener en cuenta la opinión de estos para asegurarse si se está cumpliendo o no con los requisitos específicos.

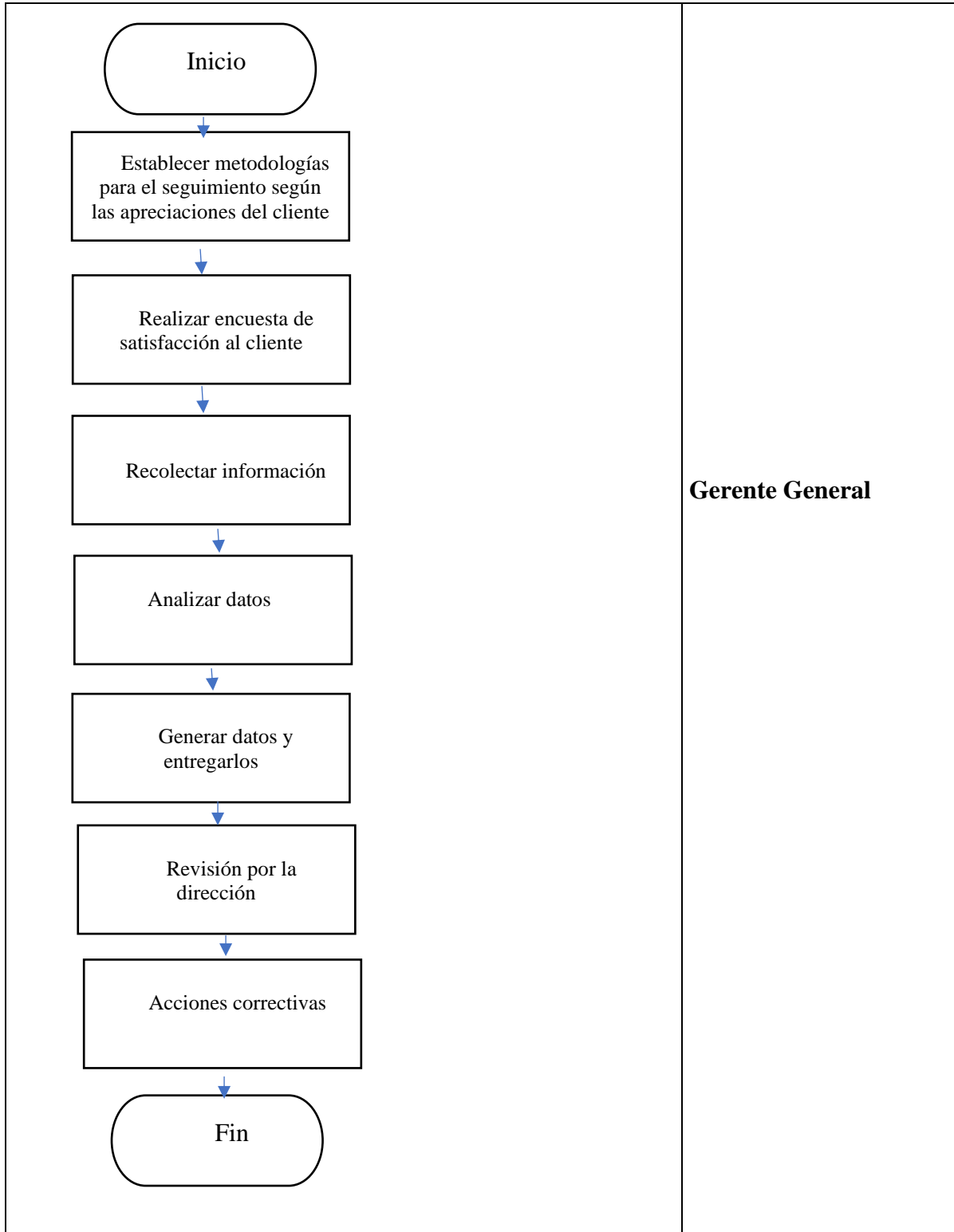
En esta cláusula no es necesario llevar información documentada, pero para hacer uso de esta cláusula del SGC se fija la información documentada SGC1.2 SC “Proceso de seguimiento de satisfacción al cliente”

Dentro de la propuesta se recomienda hacer encuestas periódicas para medir el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa.



**DIAGRAMA DE FLUJO  
SATISFACCIÓN AL  
CLIENTE**

<b>PAG</b>	26/26
<b>AÑO</b>	2020
<b>COD</b>	MC0001



# **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**



## **FRUTAS DEL VALLE**

**SEPTIEMBRE 2020**

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	1/30
		AÑO	2020
		COD	MPP001

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. GENERALIDADES
  - 4.1. Estructura interna
  - 4.2. Misión
  - 4.3. Visión
  - 4.4. Valores Corporativos
  - 4.5. Objetivos de la calidad
  - 4.6 Caracterización de procesos

### INTRODUCCIÓN

El documento actual, incluye el Manual de Procesos y Procedimientos de Frutas del Valle, recurso con el que la empresa podrá optimizar la calidad del servicio. El esquema del presente manual relaciona las actividades identificadas de la empresa, los mismos que se encuentran conformados por procedimientos y procesos; contenido que se presenta a través de la personalización de los procesos, diagramas de flujo. La estandarización de los procedimientos y procesos cumplen los principios y objetivos de la empresa, ya que permiten establecer los niveles de responsabilidad de cada función en las actividades que serán ejecutadas, proporcionando el control y seguimiento de los procesos.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	2/30
		AÑO	2020
		COD	MPP001

## 1. OBJETIVO

El presente manual busca brindar a la empresa una herramienta de trabajo que apoye el cumplimiento de la misión, visión y los objetivos de Frutas del Valle.

## 2. ALCANCE

Este manual está constituido para todos los operadores de la empresa, con el fin de que se intente tener los documentos completos y actualizados, y se lleve a cabo un método estándar para la ejecución de los procesos, y a su vez pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la empresa, este aplica para todas las áreas de la empresa

## 3. DEFINICIONES

**Manual:** Es la guía propia de un área, que contiene de manera ordena y sistemática información de objetivos, políticas y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

**Control:** Operación que trata de minimizar riesgos, examinar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para acoger medidas preventivas.

**Medidas preventivas:** Se trata de aquella acción que se lleva acabo para eliminar las causas de alguna situación no deseable

## 4. GENERALIDADES

La presente propuesta, tiene como objeto, mejorar cada proceso que se realiza en la empresa “Frutas del Valle” así como dar importancia a todas las actividades de la misma, y permitir a los trabajadores conocer las responsabilidades que tiene en cada proceso.



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	3/30
		AÑO	2020
		COD	MPP001

#### **4.1 Estructura interna**

La Estructura de la Empresa Frutas del Valle fue creada en base a los procedimientos generales de trabajo sostenidos en un sistema de Gestión, que avala el desarrollo de los procesos, contando con los recursos necesarios y contando con un adecuado apoyo de operaciones. Para el desarrollo de las actividades de la empresa, se cuenta con el personal calificado, con gran experiencia.

#### **4.2 Misión empresarial frutas del valle sugerida**

Frutas del Valle es una empresa con una amplia trayectoria dedicada a la venta y distribución de toda clase de frutas y verduras. La profesionalidad y la excelente calidad de los productos que se entregan diariamente ha permitido posicionarse como una de las empresas más representativas en el sector de los alimentos, llegando a cada cliente por sus productos diferenciados y el buen trato hacia los mismos y a su vez la empresa se encarga de brindar seguridad sus trabajadores, para que de esta manera el capital humano de la empresa pueda trabajar con excelencia.

#### **4.3 Visión empresarial frutas del valle sugerida**

Frutas del Valle busca ser empresa líder en el sector de alimentos, reconocida a nivel nacional e internacional, por la calidad de los productos ofrecidos y buen servicio por parte los colaboradores que periódicamente son capacitados para realizar su trabajo en óptimas condiciones

#### **4.4 Valores Corporativos**

- Responsabilidad
- Compromiso
- Honestidad
- Trabajo en equipo

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	4/30
		AÑO	2020
		COD	MPP001

#### 4.5 Objetivos de la Calidad

Entregar los productos a tiempo, de acuerdo con las necesidades del cliente.

Facilitar capacitaciones para el desarrollo completo de sus trabajadores y para el cumplimiento de metas.

Incrementar la rentabilidad de la empresa, en base a las mejoras de eficiencia, calidad de los productos ofrecidos y disminuir los tiempos que generan pérdida y desperdicio.

Garantizar que los productos sean de excelente calidad.

#### 4.6 MAPA DE PROCESOS

Se define Mapa de Procesos, la representación gráfica de los procesos y la operación de una empresa. Por lo general se clasifican en:

- **Procesos Gerenciales:** Contienen procesos referentes a la empresa, políticas, fijación de objetivos, disponibilidad de recursos.
- **Procesos Operativos o misionales:** Encierran aquellos procesos que facilitan el resultado para cumplir con el objetivo social de la empresa.
- **Procesos de Apoyo:** Corresponden a este grupo, los procesos que brindan recursos necesarios para cumplir con los demás procesos.
- **Proceso de Mejora o evaluación:** Son aquellos procesos que se usan para medir y hacer un análisis del desempeño de los demás procesos, con el fin de analizar la mejora de la eficiencia y eficacia de estos.

#### 4.7 IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	5/30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Gerente			
<b>OBJETIVO:</b> Determinar las políticas organizacionales, direccionamiento y planeación estratégica, mediante el estudio y análisis de la situación actual y futura de la organización, y su impacto en las partes interesadas para alcanzar los objetivos.			
<b>ALCANCE:</b> Definición de direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Política de calidad, objetivos estratégicos, valores, indicadores de gestión, definición de procesos, identificación de riesgos y oportunidades, revisión de la dirección, análisis de resultados y toma de acciones para la mejora continua.			
<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES PHVA</b>		<b>SALIDAS</b>
Información externa Informes de revisión GSC Reportes de No conformidades Información financiera de la empresa Evaluaciones de desempeño Normatividad Informe de ventas Informe de producción Indicadores económicos Lineamientos del SIGC	Definir Misión, Visión, Políticas de Calidad, Objetivos de Calidad y Estratégicos, Identificar los procesos (Mapa de Procesos) Definir Niveles de Autoridad Definir indicadores de Calidad y Estratégicos. Establecer una planificación a los objetivos definidos. Revisar el desempeño de los procesos mediante indicadores de gestión. Toma de acciones preventivas correctivas y de mejora Identificar y minimizar los riesgos del proceso Ajustar metas de los indicadores según resultados de la revisión de la dirección		Proyección de estrategias Política de calidad Objetivos de calidad Objetivos estratégicos Matriz Legal Mapa de procesos presupuesto Mejoramiento continuo
<b>PROVEEDORES</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>CLIENTES</b>
Clientes Proveedores Directores de área Todos los procesos	Manual de calidad Manual de funciones y Procedimientos Protocolos Instructivos Formatos Plan de acción Presupuesto	Personal competente Software Instalaciones físicas computador, impresora, sala de juntas, internet, teléfonos, recurso económico	Gestión de Calidad Gestión de Marketing empresarial Gestión de producción Gestión Administrativa y Contable Control y Gestión
<b>INDICADORES DE GESTIÓN:</b> Crecimiento en las ventas Cumplimiento objetivos de cada proceso			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 4.1 4.2 4.3 4.4 5.1.1 5.1.2 5.2. 6.1. 6.1.1 6.1.2. 6.2 6.2.1. 6.2.2. 6.3. 7.4. 9.1. 9.3. 9.3.1. 9.3.2. 10 Requisitos Decreto 3075/97 Todos los numerales del Decreto			

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	6/ 30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Coordinador de ventas

**OBJETIVO:** Venta de los productos que vende la empresa

**ALCANCE:** Captación de clientes, comunicación de canales para atender solicitudes o quejas, seguimiento al cumplimiento de requisitos, tramite de quejas, medición de la satisfacción del cliente y la toma de acciones correctivas y de mejora.

<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES PHVA</b>	<b>SALIDAS</b>
Misión, Visión, Objetivos Estrategias Reportes de No conformidades Evaluaciones de desempeño Normatividad Informe de ventas Programa de producción Evaluación proveedores Insumos materia prima Catálogos/ muestras	Captura de empresas usuarias. Medir la satisfacción del cliente Definir medios o canales de comunicación para la captura de quejas y/o sugerencias Presentación de Oferta Comercial Visitas a clientes Ejecutar encuesta y medir la satisfacción del cliente Cumplimiento de requisitos y necesidades del cliente Resultados de encuesta a clientes Toma de Acciones correctivas y de mejoras ante resultados de encuesta y análisis de quejas	Proyección de estrategias Solicitud documentos Reporte acciones correctivas Reporte acciones preventivas Planes de mejoramiento Procesos estandarizados Necesidades de capacitación Necesidades de Insumos Registros de operación Perfiles de clientes Pedidos Portafolio de productos

<b>PROVEEDORES</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>CLIENTES</b>
Clientes Proveedores Gerente Directores de área Todo el personal Todos los procesos	Manual de calidad Manual de funciones procedimientos, instructivos, protocolos, formatos Plan de acción	Personal competente Software Instalaciones físicas computador, impresora, internet, teléfonos, fax presupuesto, vehículo, recurso económico	Gerencia General Gestión de Calidad Gestión de producción Gestión Administrativa y Contable Control y Gestión

**INDICADORES DE GESTIÓN:** Cantidades distribuidas/ cantidades producidas Cantidades vendidas/ cantidades para venta proyectadas Venta de contado/ Venta Total Cantidades devueltas/ Cantidades distribuidas Valor cartera recogida/ total cartera

Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 5.1.1. 6.1. 8.2. 8.2.1. 8.2.2. 8.3.2. 8.3.3. 8.3.4. 8.3.5. 8.3.6. 8.5.2. 8.5.4. 9.1. 9.1.2. 9.1.3. 10 Requisitos Decreto 3075/97 Todos los numerales del Decreto

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	7/ 30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador de Procesos</b>			
<b>OBJETIVO:</b> Programar la producción, para determinar y controlar el personal, las materias primas e insumos requeridos, en el cumplimiento de las ordenes de pedidos de los clientes.			
<b>ALCANCE:</b> Planeación de la producción teniendo en cuenta los requisitos y solicitudes del cliente frente programación entregas de producto, rutas de recolección, seguimiento y control de la operación; entrega del producto y despacho al cliente.			
<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES PHVA</b>		<b>SALIDAS</b>
Misión, Visión, Objetivos Estrategias Reportes de No conformidades Evaluaciones de desempeño Normatividad Informe de ventas Pedidos Evaluación proveedores Insumos materia prima Proveedores Insumos comprados	Identificar los recursos necesarios para la producción del producto Elaborar programación de producción Verificar embalaje y cargue del producto Verificar que se cumpla la gestión de calidad en la operación Cumplimiento de metas indicadores de Gestión Realizar seguimiento a despachos del producto Toma de Acciones correctivas y de Mejora según desempeño de indicadores. Identificar y minimizar los riesgos del proceso Acciones tomadas frente al producto No conforme		Informes de revisión SGC Política de calidad Planificación producción Solicitud documentos Reporte acciones correctivas Reporte acciones preventivas Planes de mejoramiento Procesos estandarizados Procedimientos Insumos Registros de operación
<b>PROVEEDORES</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>CLIENTES</b>
Clientes Proveedores Gerente Directores de área Todo el personal Todos los procesos Insumos	Procedimientos, instructivos, protocolos, formatos Solicitud Pedido Orden de trabajo Orden de producción Minuta de tiempos	Personal competente Software Instalaciones físicas computador, impresora, internet, teléfonos, presupuesto	Gerencia General Gestión de Marketing empresarial Gestión de calidad Gestión Administrativa y Contable Control y Gestión
<b>INDICADORES DE GESTIÓN:</b> Tiempos de entrega/ tiempo de programación de entrega - Productos No conformes/ Productos realizados Producto producido Cumplimiento con requerimientos del cliente			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 5.1.1. 6.1. 8.1. 8.2. 8.2.1. 8.2.2. 8.3.2. 8.3.3. 8.3.4. 8.3.5. 8.3.6. 8.5.2. 8.5.4. 9.1. 9.1.2. 9.1.3. 10 Requisitos Decreto 3075/97 Todos los numerales del Decreto			

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	8/ 30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Coordinador Administrativo Financiero			
<b>OBJETIVO:</b> Planificar, garantizar el cumplimiento y el buen desarrollo de los procesos administrativos y de personal, además de controlar el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias de la empresa			
<b>ALCANCE:</b> Contratación de trabajadores, compra de productos o servicios, evaluación de proveedores; mantenimiento y mejora de infraestructura; verificación del producto o servicio comprado, la reevaluación de proveedores, capacitación del trabajador, toma de acciones correctivas y de mejora frente a resultados de desempeño y pago de proveedores.			
<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES PHVA</b>		<b>SALIDAS</b>
Misión, Visión, Objetivos Estrategias Reportes de No conformidades Evaluaciones de desempeño Normatividad Ambiente de trabajo óptimo Personal competente Insumos Informe de ventas Evaluación proveedores Inventarios	Determinar el criterio para la selección, evaluación de Proveedores Identificar la infraestructura necesaria Definir actividades de selección, contratación y capacitación de trabajadores de planta. Realizar Compras, identificar el producto o servicio no conforme Entrevistas, Inducción y Capacitación Cumplir Metas de Indicadores Verificar cumplimiento del perfil de cargo Toma de Acciones correctivas y de Mejora según desempeño de indicadores.		Informes de revisión SGC Solicitud documentos Reporte acciones correctivas Reporte acciones preventivas Planes de mejoramiento Procesos estandarizados Procedimientos Necesidades de capacitación Registros de divulgación Estados financieros presupuestos
<b>PROVEEDORES</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>CLIENTES</b>
Clientes Proveedores Gerente Directores de área Todo el personal Todos los procesos	Reglamentos Plan mejoramiento Formatos, Protocolos Procedimientos, Evaluaciones Entradas de almacén Registros bancarios Notas contables Impuestos	Personal Software Instalaciones físicas computador, impresora, internet, teléfonos, Recursos económicos	Gerencia General Gestión de Marketing empresarial Gestión de Producción Gestión de Calidad Control y Gestión
<b>INDICADORES DE GESTIÓN:</b> Cumplimiento ejecución programa de capacitación- Presupuesto proyectado/ presupuesto ejecutado Evaluaciones realizadas a proveedores - Contratación de personal según requerimientos Compras realizadas- Evaluaciones de desempeño realizadas			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 4.1 4.2 7.1. 7.2. 7.3. 7.4. 8.4. 8.4.2. 8.4.3. 10 Requisitos del Decreto 3075/97 Todos los requisitos del Decreto 3075/97			

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	9/30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

## **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - PROCESO ORGANIZACIONAL**

#### **RESPONSABLE**

Gerente

#### **INTEGRANTES DEL PROCESO**

- Coordinador de Administrativo - Financiero.
- Coordinador de Operaciones
- Coordinador de Ventas

#### **OBJETIVO**

Establecer los asuntos internos y externos para alcanzar los resultados del SGC.

Describir las funciones y responsabilidades para lograr la optimización de recursos y el eficiente desempeño de los procesos.

#### **ALCANCE**

Dar seguimiento y revisión de la información sobre los asuntos internos y externos de la empresa.

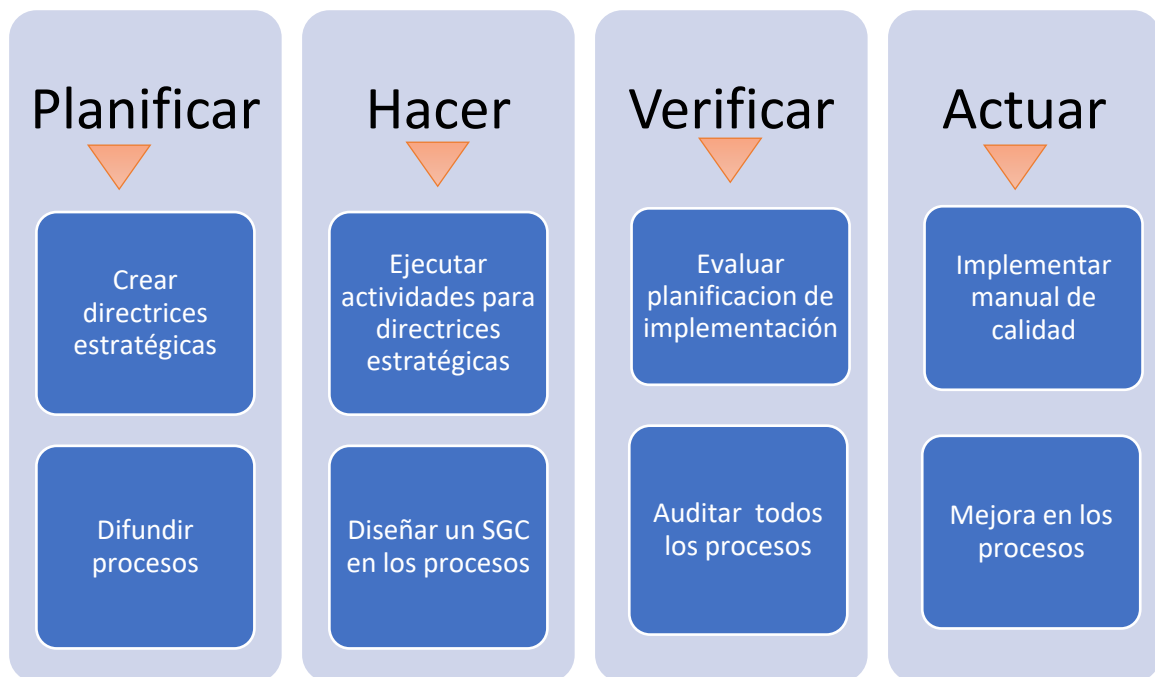
#### **DEFINICIONES**

Gerente: Persona que toma responsabilidad, ejerce autoridad y cumple funciones directivas en nombre de una empresa u organización.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	10/30
		AÑO	2020
		COD	MPP001

## METODOLOGÍA

En base al Ciclo de Deming y de acuerdo con el análisis por parte de la dirección, se efectuará informes de los departamentos conforme al cumplimiento de las actividades.



## COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Fomentar compromiso de calidad por medio de la política de calidad.

Promover al personal la importancia de satisfacer las necesidades del cliente.

Ofrecer los recursos necesarios para que se efectúe los requerimientos.

## PROCEDIMIENTOS

Establecer los responsables, en base a las actividades, se asigna un colaborador relacionado a su función en el contexto de la organización.

## CONTROL DE PROCESO ORGANIZACIONAL

La estructura de los procedimientos debe ir de la siguiente manera:

- Objetivo/Alcance.





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	12/30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP01

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – POLÍTICA EMPRESARIAL

### RESPONSABLE

Gerente

### INTEGRANTES DEL PROCESO

- Coordinador de Administrativo - Financiero.
- Coordinador de Operaciones
- Coordinador de Ventas

### OBJETIVO

Identificar riesgos y oportunidades que perjudiquen a la conformidad de los productos.

### ALCANCE

Fomentar el uso del enfoque de procesos basado en riesgos

### METODOLOGÍA

Codificación de documentos

<b>REF</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CÓDIGO</b>
1	Manual de Calidad	MC0001
2	Manual de Procesos y Procedimientos	MPP01

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	13/30
		AÑO	2020
		COD	MPP01

## PROCEDIMIENTOS

La responsabilidad para el cumplimiento de las políticas recae sobre cada departamento bajo la supervisión de los jefes de las diferentes áreas, las cuales deben cumplirse según las actividades asignadas:

- Controlar la implementación de los procesos.
- Propagar la evaluación de desempeño de los procesos.
- Optimización de recursos.
- Revisión de la aplicabilidad de documentos.
- Registro apto para la emisión de documentos.
- Avalar los cambios que se realicen en las fichas.
- Supervisar que los documentos se mantengan seguros de forma física y digital para su debido uso
- Evadir el uso indebido de los registros.

## CONTROL DE REGISTROS

Los registros se deben almacenar en un tiempo estimado a un mes.

Solo pueden tener acceso el personal autorizado.

**Identificación:** Los registros deben localizarse de manera fácil. La localización debe basarse en 2 fases. En la primera fase deben localizarse por medio del formato empleado para el cumplimiento y luego en la segunda fase se deben localizar por un campo que lo diferencie de los otros documentos como: fecha de cumplimiento, el número, el nombre de la persona, etc.

**Almacenamiento:** Se debe establecer donde se ejecuta los registros para que sean hallados de forma fácil.

**Protección:** Es importante detallar los niveles de protección de los registros para así evitar cambios en la información que se encuentra en los mismos. Las contraseñas o el uso de acceso restringido ayudarán de manera efectiva al resguardo como también las copias de seguridad en los registros digitales.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	14/30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: PLANIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN**

### **OBJETIVO**

Visibilizar la conformidad de los productos para así aumentar la satisfacción de los clientes de la empresa Frutas del Valle.

### **ALCANCE**

Examinar los cambios y las consecuencias más relevantes, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades en la empresa.

### **RESPONSABLE**

Gerente

### **INTEGRANTES DEL PROCESO**

- Coordinador de Administrativo - Financiero.
- Coordinador de Operaciones
- Coordinador de Ventas



**MANUAL DE PROCESOS  
Y PROCEDIMIENTOS**

<b>PAG</b>	15/30
<b>AÑO</b>	2020
<b>COD</b>	MPP001

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>
Establecer los procesos de acuerdo al contexto de la organización	Gerencia	Cuatro semanas
Implementar misión, visión, objetivos y alcance de calidad	Todos los departamentos	Tres semanas
Ejecutar los procesos determinados	Todos los departamentos	Cinco Semanas
Evaluar la matriz FODA	Departamento Administrativo	Cuatro Semanas
Implementar y evaluar el cumplimiento de los requisitos según la Norma ISO9001:2015	Todos los departamentos	Nueve Semanas

<b>COSTO DE IMPLEMENTACIÓN</b>			
<b>ETAPAS DEL COSTO</b>	<b>ASPECTOS</b>	<b>COSTO</b>	<b>TIEMPO ESTIMADO</b>
Presentación del Proyecto	Contratación de especialista en calidad (Coordinador de calidad)	\$ 6.000,00	<b>6 meses</b>
Equipos y recursos	Laptops, computadoras de escritorio, movilidad, suministros oficina.	\$ 1.500,00	
Diagnóstico, preparación y diseño	Proyecto de Investigación realizado por los autores	\$ -	
Planificación	Horas de trabajo del Comité de implementación (4 personas 10 horas x semana c/u)	\$ 12.000,00	
Formación	Capacitaciones a todo el personal (2 meses)	\$ 1.600,00	
Implementación del SGC	Gastos Generales (contratación de un Sistema y su mantenimiento)	\$ 7.000,00	
Materiales y equipos	Materiales y equipos	\$ 1.000,00	
Verificación y Validación	Gastos de Auditoria (Horas-hombre)	\$ 1.500,00	
	Gastos de visita de inspección a proveedores	\$ 1.000,00	
	Gastos de inspección de obras/ trabajos	\$ 1.000,00	
	Otros Gastos	\$ 1.000,00	
Certificación	Contratación de la certificadora externa	\$ -	
<b>TOTAL</b>		<b>\$33.600,00</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	17/30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: RECURSOS**

### **RESPONSABLE**

Jefe Administrativo Financiero

### **OBJETIVO**

Suministrar los recursos que se requiera la empresa, implementación, mantenimiento del SGC.

Impulsar la correcta comunicación en la empresa, tanto en la parte interna como externa de acuerdo con el SGC, a través de los diferentes medios.

### **ALCANCE**

Control de documentación (Manual de Calidad, Manual de Procedimientos y Políticas).

### **HERRAMIENTAS**

Anexo 9. Registros de Control de Calidad

Anexo 10. Bitácora de Registros.

### **PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN EXTERNA**


- Informe anual de la Gestión de Calidad.
- Informe anual de Riesgos de la Gestión de Calidad.
- Ingresar Documentación para aprobación de Gerencia General.
- Modificar el Anexo de Acta de Cumplimiento de Políticas de acuerdo al SGC.
- Dar a conocer Plan de Implementación de Gestión de Calidad.
- Dar a conocer a proveedores, Clientes y Visitantes, la política de Gestión de Calidad

### **PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN INTERNA**

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	18/30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

Proporcionar a los trabajadores información, resoluciones y novedades relacionado con el SGC a través de medios como: memorándum, correos, capacitación, reunión e inducción.

Elaborar los instructivos, procedimientos manuales, etc., los trabajadores deben colaborar para recolectar información y divulgar sus conocimientos referentes a los procesos.

	<b>REGISTRO DE COMUNICACIÓN INTERNA/EXTERNA</b>			<b>VERSIÓN: 1</b>	
				<b>FECHA DE EDICIÓN:</b>	
			<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>		
<b>REFERENCIA DEL REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA</b>	<b>QUIÉN LO COMUNICA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL COMUNICADO</b>	<b>CÓMO SE COMUNICA</b>	<b>EVIDENCIA DOCUMENTAL DEL COMUNICADO</b>	<b>LOCALIZACIÓN DEL ARCHIVO DEL DOCUMENTO</b>



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	19/30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

## **PROCESOS OPERATIVOS**

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: COMPRAS**

#### **OBJETIVO**

Certificar que todos los productos e inventario, necesarios para la operación de la empresa se encuentren a tiempo en la bodega, además controlar el costo, la cantidad y calidad de estos.

#### **ALCANCE**

Negociación con los proveedores y reducción de costos.

#### **RESPONSABLE**

Coordinador Administrativo Financiero

#### **PROVEEDORES**

Personas naturales o jurídicos que brinde productos de calidad: alimenticios y de suministros.

#### **ENTRADAS**

Facturas

Materia prima

Suministros

#### **ACTIVIDADES DEL PROCESO**

- Identificación de productos requeridos
- Solicitud de compra
- Análisis de mercado
- Identificación de proveedores

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	20/30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

- Cotizaciones y muestra de productos
- Negociación con proveedores
- Orden de compra o contrato
- Entrega de productos
- Pago a proveedor

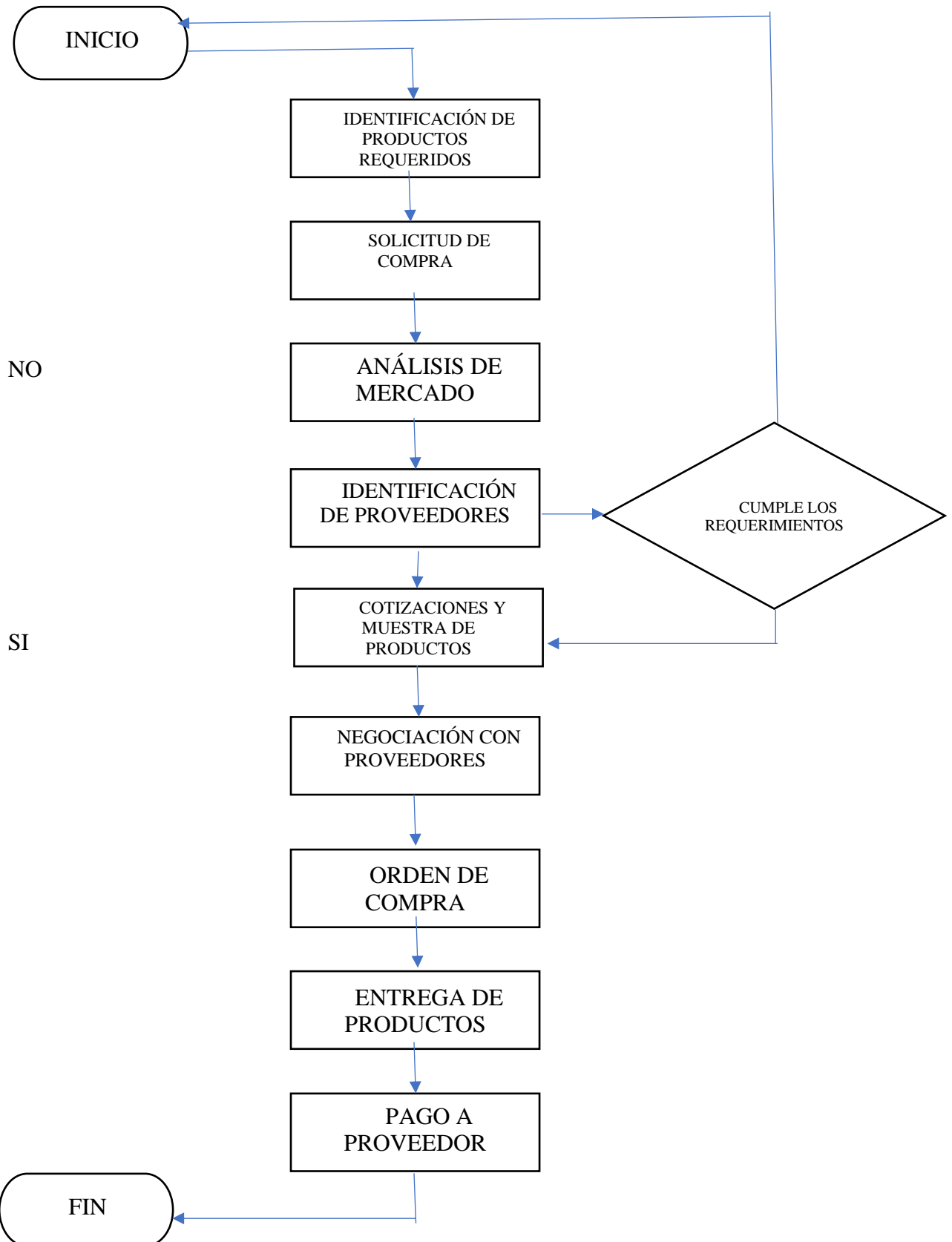
### **SALIDAS**

Pago a proveedores

### **CLIENTES**

Clientes Corporativos

Clientes Individuales



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	22/30
		AÑO	2020
		COD	MPP001

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: ALMACENAMIENTO**

### **OBJETIVO**

Garantizar el abastecimiento continuo y adecuado de los productos, para responder de manera oportuna a los requerimientos del cliente de acuerdo con sus necesidades.

### **ALCANCE**

Recepción, verificación, almacenamiento y despacho de los productos que ingresan a la bodega.

### **RESPONSABLES**

Coordinador de procesos

Encargado de bodega

### **INTEGRANTES DE PROCESO**

Auxiliar de bodega

### **PROVEEDORES**

Personas naturales o jurídicas que brinde productos de calidad: alimenticios y de suministros.

### **ENTRADAS**

Facturas

Materia prima

Suministros

### **ACTIVIDADES DEL PROCESO**

- Registrar la ficha de bodega
- Recepción de productos

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PAG</b>	23/30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

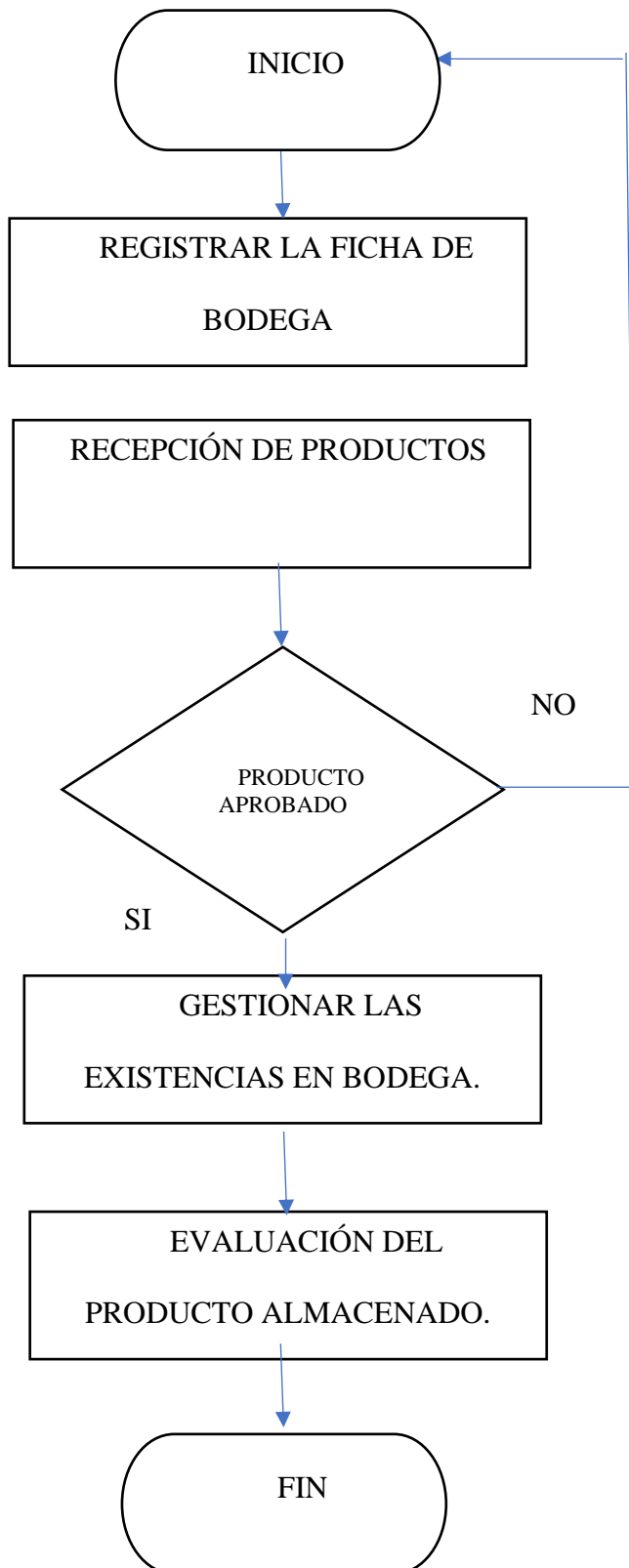
- Informes sobre la calidad de productos para su aprobación o rechazo.
- Gestionar las existencias en bodega.
- Evaluación del producto almacenado.

### **SALIDAS**

Registro de salida de productos

### **CLIENTES**

- Clientes Corporativos
- Clientes Individuales
- Gestión administrativa



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	25/30
		AÑO	2020
		COD	MPP001

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: SANEAMIENTO Y CLASIFICACIÓN**

### **OBJETIVO**

Contar con productos que cumplan con los estándares requeridos por el cliente.

### **ALCANCE**

Mantener productos frescos y de excelente calidad.

### **RESPONSABLE**

Coordinador de Proceso

### **PROVEEDORES**

Bodega

### **ENTRADAS**

Materia prima

### **ACTIVIDADES DEL PROCESO**

- Recepción de materia prima
- Clasificación de materia prima en buen estado
- Programas de limpieza y Desinfección
- Control de plagas
- Registró de actividades de saneamiento

### **SALIDAS**

- Productos para enviar a embalaje y enmallados.
- 

### **CLIENTES**

- Coordinar de Procesos
- Operario

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	26/30
		AÑO	2020
		COD	MPP001

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: EMBALAJE Y ENMALLADO**

### **OBJETIVO**

Asegurar que todas las operaciones de manipulación se lleven a cabo de forma que no se vea alterado la calidad del producto además de preservar, mantener y seleccionar los productos que ofrece la empresa.

### **ALCANCE**

Aplica a la manipulación, embalaje, enmallado, almacenamiento y entrega del producto final.

### **RESPONSABLE**

Operario

### **PROVEEDORES**

Bodega

### **ENTRADAS**

Productos por cajas

### **ACTIVIDADES DEL PROCESO**

- Verificación de productos a embalar
- control de medidas
- verificación de mallas y bandejas en buen estado
- realizar en mallado para las frutas
- Colocación de enmallados de frutas en cajas
- Realización de embalaje
- Salida del producto enmallado

### **SALIDAS**

- Productos en bandejas
- Productos seleccionados por malla

### **CLIENTES**

- Encargado de bodega
- Encargado de Logística



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	27/30
		AÑO	2020
		COD	MPP001

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: VENTAS**

### **OBJETIVO**

Constituir los procedimientos que deben establecerse para la venta de los productos y cobranza a clientes, autenticando el cumplimiento de la política de calidad.

### **ALCANCE**

El presente procedimiento abarca para vendedores, encargado de bodega, encargado de logística de la empresa Frutas del Valle

### **RESPONSABLE**

- Coordinador de Ventas
- Vendedores

### **PROVEEDORES**

- Encargado de Bodega

### **ENTRADAS**

- Guía de despacho

### **ACTIVIDADES DEL PROCESO**

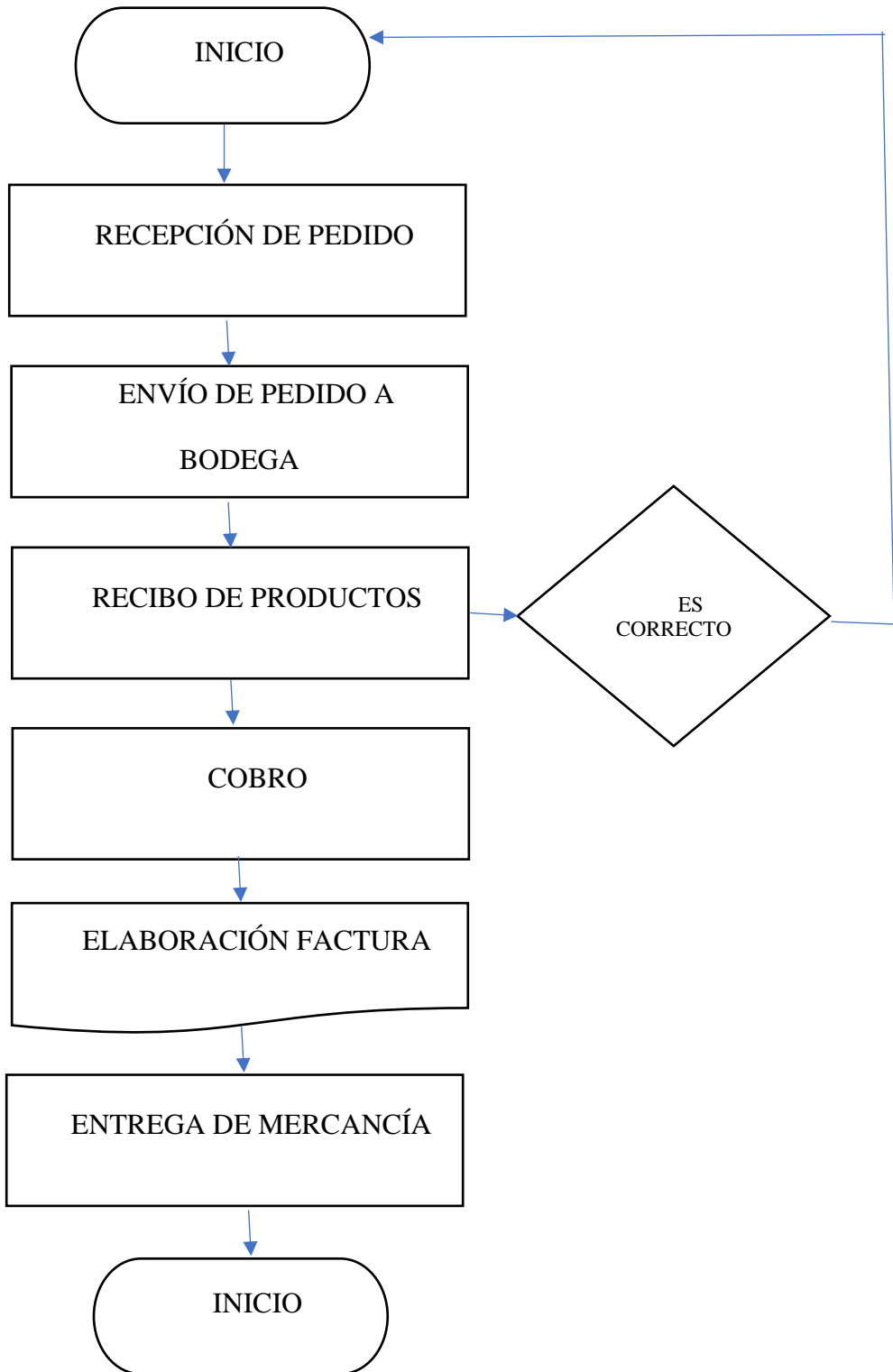
- Realizar la revisión de inventarios
- Informe de inventario
- Elaboración de orden de pedido
- Enviar orden de pedido al departamento administrativo financiero
- Aprobación de orden de pedido

### **SALIDAS**

- Productos
- Facturas

### **CLIENTES**

- Clientes Corporativos
- Clientes Individuales
- Gestión administrativa



	<b>DIAGRAMA DE FLUJO DE VENTAS</b>	<b>PAG</b>	29/30
		<b>AÑO</b>	2020
		<b>COD</b>	MPP001

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: DISTRIBUCIÓN**

### **OBJETIVO**

Correcto manejo de tiempo de entregas y aprovechamiento de recursos para trasladar pedidos a los proveedores.

### **ALCANCE**

Incluir al personal de procesos, direccionado al enfoque de medición de rutas y canales de distribución.

### **RESPONSABLE**

Coordinador de ventas

### **ENTRADAS**

Orden de pedido

### **ACTIVIDADES DEL PROCESO**

- Recepción de orden de los productos.
- Seguimiento de tiempos de entrega al cliente.
- Revisión periódica de canales de Distribución.
- Recepción de firma del Supervisor de ventas del local.

### **SALIDAS**

Ruta trazada.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	PAG	30/30
		AÑO	2020
		COD	MPP001

### INDICADORES DEL PROCESO

**Objetivo:** Cumplir con los plazos de distribución, dentro de los plazos estimados.

Nombre	Relación	Frecuencia	Meta	Calificación	Evaluador
				Excelente	
				Bueno	
				Malo	

## CONCLUSIONES

- Como se observó, en la evaluación que se realizó a la Empresa Frutas del Valle permitió determinar el estado de la empresa.
- Se encontró que los trabajadores no tienen conocimientos del manual de calidad, de funciones y procedimientos de la empresa; por esta manera los procesos internos no son tan eficientes y productivos.
- No existe una estructura organizacional definida para la ejecución de las actividades.
- Se encontró que los requerimientos de los clientes no son atendidos de manera oportuna por parte de la empresa.
- Se encontró que no existen evidencias documentadas de la información expresa de los procesos ejecutados.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un checklist de los problemas de la empresa y de esta manera sugerir las soluciones de la misma. Las soluciones se sugerirán en base a los problemas encontrados.
- Se recomienda la elaboración de manuales de funciones y procedimientos para mejorar la eficiencia y productividad de los procesos internos de la empresa.
- Se recomienda la elaboración de una estructura organizacional definida, de esta manera, se evita la duplicidad de funciones y se mejora la productividad en las tareas encomendadas.
- Se recomienda diseñar un sistema de gestión calidad ISO 9001-2015, para atender además de las 3 recomendaciones iniciales, los requerimientos de los clientes de manera ágil y oportuna. Además, con el SGC, poder llevar un control en la documentación generada en los procesos ejecutados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abril, & Sánchez, E. &. (2006). *Manual para la integración de Sistemas de Gestión*. FC Editorial.
- Aleida, G. (2008). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON UN ENFOQUE DE INGENIERÍA DE. 1-6.
- Alvarez, J. M., Gallegos, I. A., & Caro, J. B. (2006). *Introducción a la Calidad* .
- Armendáriz Sanz, J. L. (2010). *Calidad 2da Edición*. Paraninfo S.A.
- Azor, S. S. (2017). *Gestión de la Calidad (ISO 9001/2015)*. Elearning.
- Camison , C., Cruz, s., & González, t. (2006). *GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONCEPTOS, ENFOQUES,*. Madrid: PEARSON EDUCACION S.A.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55513988/gestión-de-la-calidad.pdf?1515706738=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion\\_de\\_la\\_calidad\\_Conceptos\\_enfoques.pdf&Expires=1597699315&Signature=FjdtB55ZneQzIS5ki0P2AD5Sh-RS1WJ90-XGSWwAKwoOTI](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55513988/gestión-de-la-calidad.pdf?1515706738=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_de_la_calidad_Conceptos_enfoques.pdf&Expires=1597699315&Signature=FjdtB55ZneQzIS5ki0P2AD5Sh-RS1WJ90-XGSWwAKwoOTI)
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad :conceptos, enfoques,modelos y sistemas*. PEARSON EDUCACION S.A.  
[http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360\\_U9\\_act6.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360_U9_act6.pdf)
- CastelMontel. (2012). *La calidad de un producto y/o servicio y el cliente o consumidor*. CASTELMONTE ASOCIADOS SAC. <http://centrocastelmonte.com/la-calidad-de-un-producto-o-servicio.html>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (9001: 2015)*. ICB Editoriales .
- Cruz, S., Camison, C., & Gonzalez, T. (2006). *Gestión de la calidad :Conceptos,Enfoques,Modelos Y Sistemas*.PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Cubillo Rodriguez, M., & Roza Rodriguez, D. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*.
- Duncan. (1996). *Historia de la calidad* .
- Escobar Valencia, M., & Mosquera Guerrero, A. (2013). *El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel*. ColCiencias.
- Ferrando, M. G. (1993). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Alianza Universidad.

- Florence, G., & Goinard, B. (2014). *Control de Calidad*. Grupo Editorial Patria.
- Godinez Rivera, M., & Perez Calderon , R. (2001). *Norma ISO 9000. Su evolución e importancia en la comercialización internacional*. Colecciones Gestión y estrategia.  
<http://hdl.handle.net/11191/4703>
- Gonzales, R. (2012). *Diseño de un Sistema de gestión de calidad para la empresa corporación Mundo Grafic de la ciudad de Quito bajo los estándares ISO 9001:2008* . Universidad particular de Loja.
- Heinemann, K. (2003). *Introducción a la Metodología Empírica*. A & M Grafic.
- Jácome&López. (2017 ). Guayas.
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de Mercados- Un enfoque aplicado*. México .
- Oviedo, A. (2015). *Análisis para la Interpretación de la NOM 9001:2015: Sistema de Gestión de*.
- Pulido, H. G. (2010). *Normas Iso 9001 Calidad total para empresas*. Universidad Tecnológica de Honduras .
- Rodriguez, M. M. (2005). *El método MR- Maximización de Resultados para la pequeña empresa de servicios*. Norma.
- Sáez López, J. M. (2017). *Investigación Educativa - Fundamentos Teóricos, procesos y elementos*.
- Santos Armijos , M. (2016). *EVOLUCIÓN DE LA NORMA DE CALIDAD ISO 9001*.  
<https://ecotec.edu.ec/content/uploads/mcientificas2018/2emprendimiento-desarrollo-empresarial/002.pdf>
- Vargas Quiñoñez, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio ,conceptos y herramientas*. ECOE ediciones.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/b1a3/8d6b811a1a02453306d56e19205305006919.pdf>
- Velasco, J. A. (1994). *Gestión de la calidad Empresarial*. ESIC EDITORIAL.
- Villa, P. E., & Vásquez, F. N. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2000)*.
- Wilkinson , G., & B.G, D. (1999). “Integrated management systems: an examination of the concept and theory. *N 2*, 95-104.



**ANEXOS**  
**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS**

**OBJETIVO:** El objetivo de esta encuesta es para determinar las falencias que tiene la empresa con respecto al cumplimiento de la Norma ISO 9001 – 2015 y poder solucionar los problemas suscitados por la falta de aplicación de la misma.

**ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES INTERNOS**

**INDIQUE SU EDAD**

18 a 23.

24 a 29

30 a 35

36 a.41

42 a.47

48 en adelante

**INDIQUE SU GENERO**

MUJER

HOMBRE

**¿CONSIDERA UD. OPTIMO EL DESEMPEÑO DE LOS PROCEDIMIENTO EN LA EMPRESA?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

ALGO DE ACUERDO

DESACUERDO

**¿CONSIDERA UD. QUE ESTA CLARA Y COMPLETA LA DOCUMENTACION QUE TIENE SOBRE LAS FUNCIONES QUE REALIZA EN LA ORGANIZACION?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

ALGO DE ACUERDO

DESACUERDO

**¿CONSIDERA UD. OPTIMA LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LAS AREAS?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

ALGO DE ACUERDO

DESACUERDO

**¿CONSIDERA UD IMPORTANTE LA ESTANDARIZACION DE LOS PROCESOS DE SUS ACTIVIDADES EN EL AREA DE TRABAJO?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

ALGO DE ACUERDO

DESACUERDO

**¿CONSIDERA UD APROPIADO LOS IMPLEMENTOS QUE LE ENTREGA LA EMPRESA PARA REALIZAR DE MANERA EFICIENTE SUS ACTIVIDADES DIARIAS?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

ALGO DE ACUERDO

DESACUERDO

**¿CONSIDERA UD. QUE LA EMPRESA REALIZA ENCUESTAS A LOS CLIENTES PARA MEDIR SU GRADO DE SATISFACCION?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

ALGO DE ACUERDO

DESACUERDO

**ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES EXTERNOS**

**¿CONOCE USTED LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE?**

SI

NO

**¿DE SER POSITIVA SU RESPUESTA ANTERIOR, CALIFIQUE SU NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTOS BRINDADOS POR LA EMPRESA FRUTAS DEL VALLE?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

ALGO DE ACUERDO

DESACUERDO

**¿CUÁL ES SU APRECIACIÓN ACERCA DE LA EFICIENCIA Y RAPIDEZ EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS?**

EXCELENTE

MUY BUENO

REGULAR

MALO

**¿CONSIDERA APROPIADOS LOS REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR UN PRODUCTO?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

ALGO DE ACUERDO

DESACUERDO

**¿CUÁL ES SU APRECIACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL QUE SE APLICA EN LA EMPRESA?**

EXCELENTE

MUY BUENO

REGULAR

Ì

MALO

**¿CÓMO CLIENTE SIENTE QUE LA ORGANIZACIÓN LE INTERESA RESOLVER SUS PROBLEMAS CON LA RAPIDEZ QUE AMERITE?**

SI

NO

**¿CONSIDERA UD QUE LA EMPRESA SE PREOCUPA POR MANTENER UNA BUENA RELACION CON LOS CLIENTES?**

TOTALMENTE DE ACUERDO

DE ACUERDO

ALGO DE ACUERDO

DESACUERDO