



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA



ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL

**TEMA: “UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD BAJO LA
NORMATIVA ISO 9001 EN LAS EMPRESAS DE CERTIFICACIONES DEL
SECTOR AGRÍCOLA EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS.”**

AUTORES:

LISSETTE ANDREINA ALTAMIRANO RIQUERO

FARID DANIEL DANILLA BARREZUETA

TUTORA: ING. MARJORIE ACOSTA, MBA

OCTUBRE 2017

GUAYAQUIL – ECUADOR



TRIBUNAL

**UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD BAJO LA NORMATIVA
ISO 9001 EN LAS EMPRESAS DE CERTIFICACIONES DEL SECTOR AGRÍCOLA
EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS.**

APROBADO



CERTIFICADO DEL TUTOR

Siendo nombrada, la ing. Marjorie acosta como tutor de tesis de grado como requisito para optar por título de ingeniera comercial presentado por los egresados:

Lisette Altamirano Riquero

C.I. 0950133769

Farid Danilla Barrezueta

C.I. 0916528672

TEMA: “UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD BAJO LA
NORMATIVA ISO 9001 EN LAS EMPRESAS DE CERTIFICACIONES DEL SECTOR
AGRÍCOLA EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS.”

Certifico que: he revisado y aprobado en todas sus partes, encontrándose apto para su
sustentación.

Ing. Marjorie Acosta Veliz, MBA

Tutor de tesis



CAPTURA ANTIPLAGIO

Document	TESIS_DANILLA_ALTAMIRANO.docx (D30759766)
Submitted	2017-09-24 19:58 (-05:00)
Submitted by	Marjorie Acosta Veliz (alimayi@hotmail.com)
Receiver	jahaira.bunayca.ug@analysis.arkund.com
Message	Reenviar: TESIS FARID DANILLA - LISSETTE ALTAMIRANO Show full message
	1% of this approx. 20 pages long document consists of text present in 3 sources.

Para los fines legales pertinentes, certifico que la tesis con tema “UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD BAJO LA NORMATIVA ISO 9001 EN LAS EMPRESAS DE CERTIFICACIONES DEL SECTOR AGRÍCOLA EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS” según informe del sistema anti plagio URKUND ha obtenido un 1%.

Atentamente,

Ing. Marjorie Acosta Véliz, MBA

CI: 0914592001

INDICE GENERAL

RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
Capítulo 1.....	3
El problema.....	3
Planteamiento del problema	3
Ubicación del problema	3
Causas y consecuencias del problema.....	4
Delimitación del problema	4
Evaluación del problema.....	4
Formulación del problema	4
Objetivos	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
Justificación e importancia de la investigación.....	5
Capítulo 2.....	6
Marco teórico.....	6
Antecedentes	6

Fundamentos teóricos.....	6
¿Qué es la calidad?	6
¿Qué es la gestión de calidad?	8
¿Qué es un sistema de control de calidad?	8
Pasos para la implementación de un sistema de control de calidad	9
Beneficios de la implementación de un sistema de control de calidad	10
Normas ISO	10
¿Qué es ISO 9001?	12
¿Quién puede aplicar ISO 9001?	13
¿Por qué es importante ISO 9001 para su negocio?	13
Ventajas de la ISO 9001	14
Desventajas de las ISO	16
Requisitos para la certificación.....	17
Proceso de certificación de la ISO 9001	18
Organismos de certificación en Ecuador	19
Glosario	20
Capítulo 3.....	22
Estudio de mercado.....	22
Metodología de la investigación	22
Observación directa.....	22
Investigación descriptiva.....	22

Técnicas de la investigación.....	23
Lista de las empresas certificadas bajo la normativa GlobalGap	24
Análisis e interpretación de resultados	31
Pregunta N.- 1 ¿Es útil el uso de las certificaciones del sector agrícola en la provincia del Guayas para usted?.....	31
Pregunta N.- 2 ¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio que otorgan las empresas certificaciones del sector agrícola en la provincia del Guayas?	32
Pregunta N.- 3 ¿Qué aspecto cree Ud. ¿Que deberían de mejorar las empresas que otorgan certificaciones del sector agrícola en la provincia del Guayas?	33
Pregunta n.- 4 ¿Qué tiempo considera usted satisfactorio para la entrega de sus certificados?	34
Pregunta n.- 5 ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de empresas que otorgan certificaciones del sector agrícola en la provincia del Guayas?	35
Pregunta n.- 6 ¿Cuánto tiempo de retraso desde la fecha pactada de entrega has esperado las certificaciones de las empresas certificadoras del sector agrícola en la provincia del Guayas?	36
Pregunta n.- 7 ¿Para su empresa que nivel de importancia tiene la entrega de las certificaciones en el tiempo acordado de las empresas certificadoras del sector agrícola en la provincia del Guayas?	37
Pregunta n.- 8 ¿Las inspecciones realizadas en campo de las empresas certificadoras del sector agrícola en la provincia del Guayas son realizadas en las fechas y horarios acordados?.....	38
Capítulo 4.....	39

Propuesta.....	39
Conclusiones:	34
Recomendaciones:.....	35
Bibliografía	36

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	31
Tabla 2:	32
Tabla 3	33
Tabla 4	34
Tabla 5	35
Tabla 6:	36
Tabla 7	37
Tabla 8	38
Tabla 9	32
Tabla 10	33

INDICE DE FIGURA

<i>Figura 1:</i> Diagrama Causa y Efecto	4
Figura 2: Pasos para implementar ISO 9001	9
Figura 3: Ventajas de la ISO 9001	14
Figura 4: Requisitos para la certificación ISO 9001	17
Figura 5: Proceso de certificación ISO 9001	18
Figura 6: Organismos de certificación en Ecuador	19
Figura 7: Uso de certificaciones del sector agrícola	31
Figura 8: Medición de la satisfacción del servicio.....	32
Figura 9: Mejoras en el proceso de Certificación	33
Figura 10: Medición del tiempo de entrega de los certificados	34
Figura 11: Frecuencia en el uso del servicio.....	35
Figura 12: Tiempo de retraso en la entrega de los certificados	36
Figura 13: Nivel de importancia en obtención del certificado.....	37
Figura 14: Medición de la satisfacción en el proceso de inspección.....	38
<i>Figura 15:</i> Proceso interno para certificación	40
Figura 16: Proceso de Certificación.....	41

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en esta tesis son de absoluta propiedad y responsabilidad de Lissette Andreina Altamirano Riquero con C.I. 0950133769 y Farid Daniel Danilla Barrezueta con C.I. 0916528672

Tema: UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD BAJO LA NORMATIVA ISO 9001 EN LAS EMPRESAS DE CERTIFICACIONES DEL SECTOR AGRÍCOLA EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS.

Derechos que renunciamos a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

Lissette Altamirano R.

Farid Danilla B.

Guayaquil, Octubre de 2017

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado salud, por ser mi guía y estar en cada paso que doy. Por haber puesto en mí camino a las personas correctas a lo largo de mi periodo estudiantil.

A mis padres por apoyar en todas las decisiones que he tomado, por ser mi pilar fundamental en mi vida profesional y personal.

A mis profesores por haber compartido sus conocimientos y experiencias a lo largo de mi desarrollo profesional.

A mis amigos por estar ahí en los buenos y malos momentos y porque nos apoyamos mutuamente durante nuestra formación académica.

Lisette Altamirano Riquero

Dedico de manera especial esta tesis a mi madre María Mercedes por ser la motivación constante que me ha permitido formarme en una persona de bien, por sus consejos, sus valores y su infinito amor. Y a Dios por haberme dado salud y sabiduría para culminar mis estudios universitarios.

Farid Danilla Barrezueta

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme cumplir esta meta y a mis padres por ser mi apoyo en casa paso que doy.

Agradezco sinceramente a todas las personas que compartir sus conocimientos y experiencias conmigo durante el desarrollo de este proyecto.

Lisette Altamirano Riquero

Agradecido de la vida por tener a la mejor madre del mundo María Mercedes Barrezueta y a la mejor novia del mundo Lisette Altamirano. Agradecido con Dios por poner en mi camino a los mejores compañeros de estudio y a mis profesores con una grandeza y capacidad intelectual enorme que me han convertido en un excelente profesional.

Farid Danilla Barrezueta

RESUMEN

En el proyecto en mención tiene como objetivo principal analizar la factibilidad de un sistema de control de calidad bajo la normativa ISO 9001 en las empresas de certificaciones del sector Agrícola en la provincia del Guayas, por tal motivo se realizó una investigación para determinar el nivel de satisfacción de los clientes de este tipo de compañías.

El análisis realizado a través de encuentros y entrevistas mostró que existe una insatisfacción de los cliente por el tiempo de respuesta que tienen estas empresas al momento de emitir los certificados.

Las provincias con mayor producción son: Los Ríos, Guayas, El Oro, donde se concentra el 93% de los cultivos bananeros del país.

La investigación se ha desarrollado en la provincia del Guayas considerando que es una de las provincias con mayor producción de banano convencional y banano orgánico.

ABSTRACT

The main objective of the project is to analyze the feasibility of a quality control system under ISO 9001 in the certification companies of the agricultural sector in the province of Guayas, for a reason an investigation was carrying out to determine the level of satisfaction of the clients of this type of companies.

The analysis carried out through find and interviews showed that there is a dissatisfaction of the client for the response time that these companies have when issuing the certificates.

The provinces with the highest production are Los Rios, Guayas, El Oro, where 93% of the country's banana crops are concentrated.

The research has been developing in the province of Guayas considering that it is one of the provinces with the largest production of conventional banana and organic banana.

Capítulo 1

El problema

Planteamiento del problema

Es valioso para los productores de banano contar con fruta certificada, ya que es un requisito al momento de exportar a otros países. Tener un producto certificado los hace ser más competitivos en el mercado además que mejora la calidad de producto.

El problema radica en el tiempo de respuesta tardía que tienen las empresas certificadoras al momento de emitir los certificados por diferentes factores internos.

Este estudio se basa en evidenciar que a través de un sistema de control de calidad bajo la normativa ISO 9001 en las empresas certificadoras poden incrementar la satisfacción de los productores.

Ubicación del problema

El problema radica en la insatisfacción del cliente debido a la entrega tardía de sus certificados.

Causas y consecuencias del problema

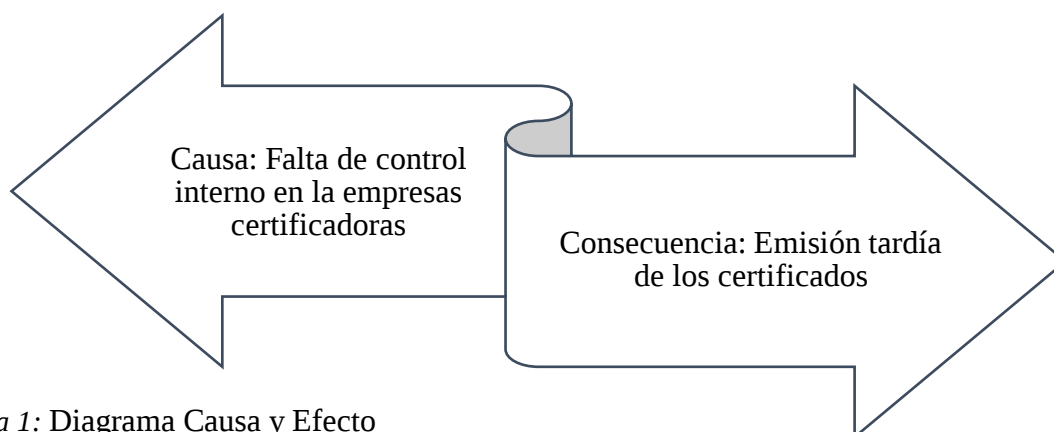


Figura 1: Diagrama Causa y Efecto

Delimitación del problema

Empresas certificadoras de la provincia del Guayas.

Evaluación del problema

Una vez evaluado el proyecto de investigación se decidió que es viable realizarlo ya que se cuenta con el recurso humano, mismo que ejecutará las entrevistas y encuestas necesarias.

La fuente de financiamiento es propia debido a que se tiene los recursos materiales para llevar a cabo la investigación.

Formulación del problema

¿Por qué las empresas certificadoras de productos agrícolas tardan en emitir los certificados?

Objetivos

Objetivo general

Analizar la factibilidad de un sistema de control de calidad bajo la normativa ISO 9001 en las empresas de certificaciones del sector agrícola.

Objetivos específicos

- Evaluar la situación actual de las empresas certificadoras
- Acortar los plazos de entrega de los certificados
- Detectar los problemas en las empresas de certificaciones del sector agrícola
- Implementar un plan de acción para corregir los problemas detectados

Justificación e importancia de la investigación

El presente proyecto de investigación ha sido preparado con el fin de identificar cuáles son los factores que retrasan la emisión de certificados en las empresas de certificación agrícola de la provincia del Guayas, ya que dicho problema crea insatisfacción en los productores agrícolas.

La importancia de contar con un certificado para los productores agrícolas son las siguientes:

- Mejorar calidad del producto, proceso y servicio ofrecido a los consumidores
- Incrementar el nivel de satisfacción del cliente
- Aumentar la ventaja competitiva
- Demostrar compromiso con la calidad
- Expandir el mercado

Capítulo 2

Marco teórico

Antecedentes

La labor de una empresa de certificaciones de productos agrícolas es garantizar que los procesos de producción o los productos son de calidad y cumplen con los requisitos establecidos en los diferentes países.

Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”.

De acuerdo a lo expresado anteriormente la calidad establece que las compañías deben permanecer en el mercado de manera constante, protegiendo su inversión para así generar utilidades.

Basados en este concepto se expresa que un producto de calidad va a variar de acuerdo a la percepción que tenga el cliente del mismo, el cliente deberá evaluar en base a sus expectativas y la necesidad que tenga.

Fundamentos teóricos

¿Qué es la calidad?

La calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado” (Deming, 1989). El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la

calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

Tipos de calidad

Calidad que se espera: se da cuando existen propiedades y características que los consumidores dan por sentado que encontrarán en los productos o servicios. Cuando encuentran estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no las encuentran, quedan muy insatisfechos.

Calidad que satisface: se da cuando existen propiedades y características que los consumidores solicitan específicamente. Cuando están presentes estas propiedades y características, los consumidores quedan satisfechos, pero cuando no está presentes, quedan insatisfechos. La calidad que satisface cumple con las expectativas del consumidor, pero sin llegar a superarlas.

Calidad que deleita: se da cuando existen propiedades y características que los consumidores no solicitan porque no saben que puedan existir, pero que cuando están presentes y agradan, los consumidores quedan muy satisfechos; sin embargo, si no las encuentran, no quedan insatisfechos. La calidad que deleita supera las expectativas del consumidor.

Calidad total: La calidad total, también conocida como gestión de la calidad total (TQM por sus siglas en inglés), es una filosofía, cultura o estilo de gerencia que involucra a todos los miembros de una organización, los cuales buscan mejorar continuamente la calidad no sólo en los productos, sino también en todos los aspectos de la empresa como, por ejemplo, en los trabajadores capacitados, en los insumos de primera, en los procesos se debe evitar los desperdicios, en la atención al cliente.

¿Qué es la gestión de calidad?

Conjunto de actividades de carácter gerencial relacionadas con la calidad, tales como la planificación de la calidad, la definición de políticas de calidad, el establecimiento de normas o estándares de calidad, la elección de responsables del aseguramiento o control de la calidad, la implementación de sistemas de calidad, el establecimiento de medidas de control de calidad, entre otras.

¿Qué es un sistema de control de calidad?

Un sistema de gestión de la calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de

los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Pasos para la implementación de un sistema de control de calidad

La implementación del sistema de gestión de calidad se desarrolla en siete etapas, que se detalla en el siguiente gráfico:

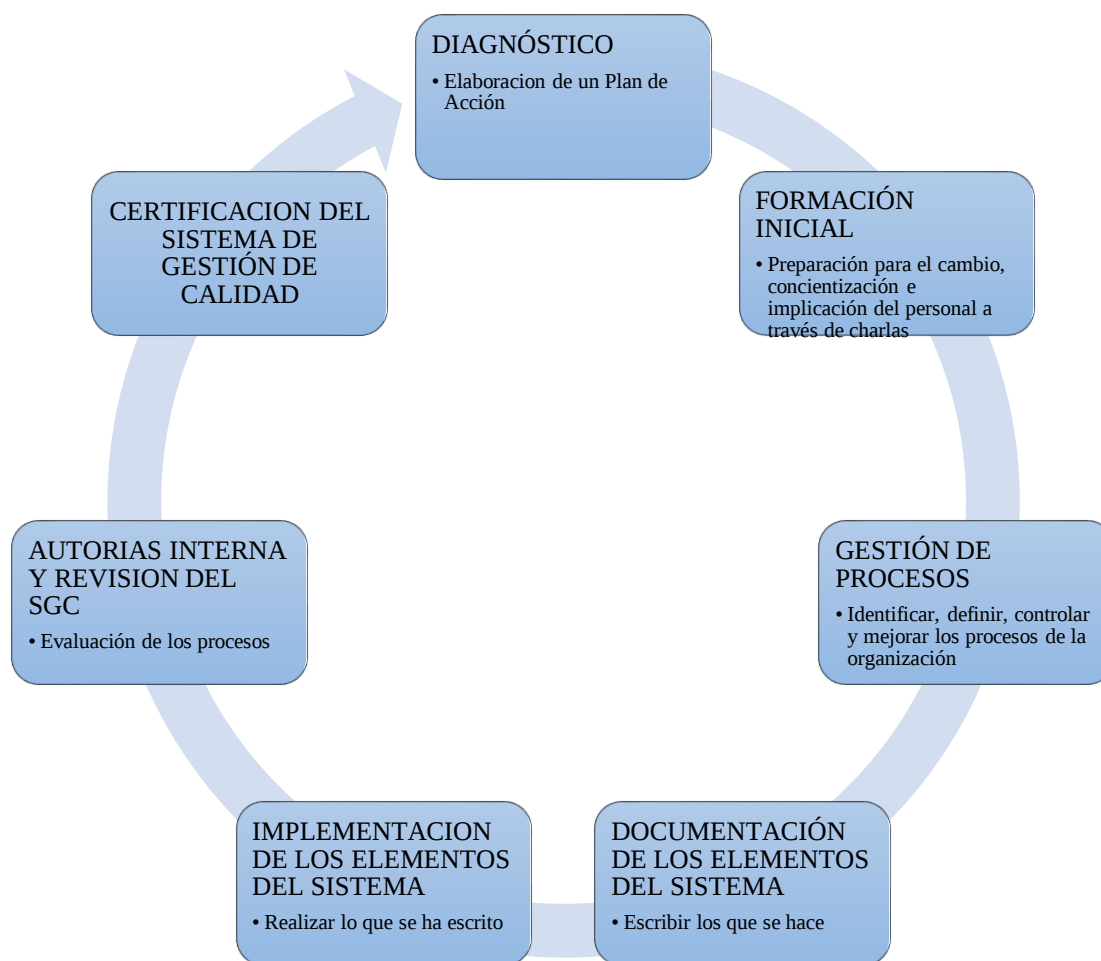


Figura 2: Pasos para implementar ISO 9001

Fuente: Consultoría de Gestión de Calidad

Beneficios de la implementación de un sistema de control de calidad

Los sistemas de gestión de calidad se convierten en una herramienta imprescindible para optimizar los procesos de producción de las compañías y conseguir la satisfacción y fidelidad del cliente. Los principales beneficios son:

- Mejora de la satisfacción del cliente
- Homogeneización de los productos o servicios.
- Aumento de la eficiencia y reducción de los costos
- Incremento de la rentabilidad económica
- Potenciación de la imagen positiva de la empresa
- Impulso de la motivación de los trabajadores
- Crecimiento de la coordinación interdepartamental

Normas ISO

El Organismo Internacional de Normalización (ISO) fue creado en 1947 y cuenta con 91 estados miembros, que son representados por organismos nacionales de normalización. Dicho organismo trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores. A comienzos del año 1980, la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986. El desarrollo y diversificación de las normas ISO han sido muy importantes, desdoblándose

en diferentes ramas o familias que tratan aspectos diversos como la calidad, el medio ambiente, la seguridad y riesgos laborales y la responsabilidad social. El proceso es continuo y periódicamente van apareciendo actualizaciones y nuevos ámbitos de tratamiento.

Las normas ISO se crearon con la finalidad de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios a las empresas y organizaciones con el objeto de reducir costes y aumentar la efectividad, así como estandarizar las normas de productos y servicios para las organizaciones internacionales. Las normas ISO se han desarrollado y adoptado por multitud de empresas de muchos países por una necesidad y voluntad de homogeneizar las características y los parámetros de calidad y seguridad de los productos y servicios.

Para una mayor clasificación e identificación se agrupan por familias o series, cada una de ellas con una nomenclatura específica. Las tres categorías fundamentales son:

- Gestión de Calidad (serie ISO 9000): Normas enfocadas a homogeneizar los estándares de calidad de los productos o servicios de las organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad.
- Gestión del medio ambiente (serie ISO 14000): Suponen un instrumento muy clarificador y eficaz para que las compañías puedan organizar todas sus actividades dentro de unos parámetros de respeto al entorno,

cumpliendo con la legislación vigente y dando respuesta a una mayor concienciación y exigencia de la sociedad.

- Gestión de riesgos y seguridad (norma ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 22301 y otras): Normas y sistemas desarrollados con la finalidad de evitar o minimizar los distintos riesgos relativos a las diferentes amenazas originadas por la actividad empresarial.
- Gestión de responsabilidad social (norma ISO 26000): El enfoque de estas normas es ayudar a la empresa a tener en todo momento un comportamiento transparente y ético que forme parte indisoluble de su modelo general de gestión.

¿Qué es ISO 9001?

“La ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización”. (Manual ISO: 9001)

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales - tanto para los clientes como para los usuarios. Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de gestión de la calidad adaptados a la norma ISO 9001, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

Cada seis meses, un agente de un ente certificador realiza una auditoría de las empresas registradas con el objeto asegurarse que se cumplen las condiciones que impone la norma ISO 9001. De este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y, a su vez, estos proveedores sólo deben someterse a una auditoría y no a múltiples auditorías realizadas por los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas.

¿Quién puede aplicar ISO 9001?

La norma ISO 9001 es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño y ubicación geográfica. Una de las principales fortalezas de la norma ISO 9001 es su gran atractivo para todo tipo de organizaciones. Al centrarse en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de en procedimientos, es igualmente aplicable tanto a proveedores de servicios como a fabricantes.

¿Por qué es importante ISO 9001 para su negocio?

La norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las

organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

"las organizaciones que aplican la norma ISO tienen mayores tasas de supervivencia, de ventas y de crecimiento de puestos de trabajo"- Mike Toffel, Associate Professor, Harvard Business School

Ventajas de la ISO 9001

Los beneficios que aporta a las organizaciones la implementación de la norma ISO 9001, son:

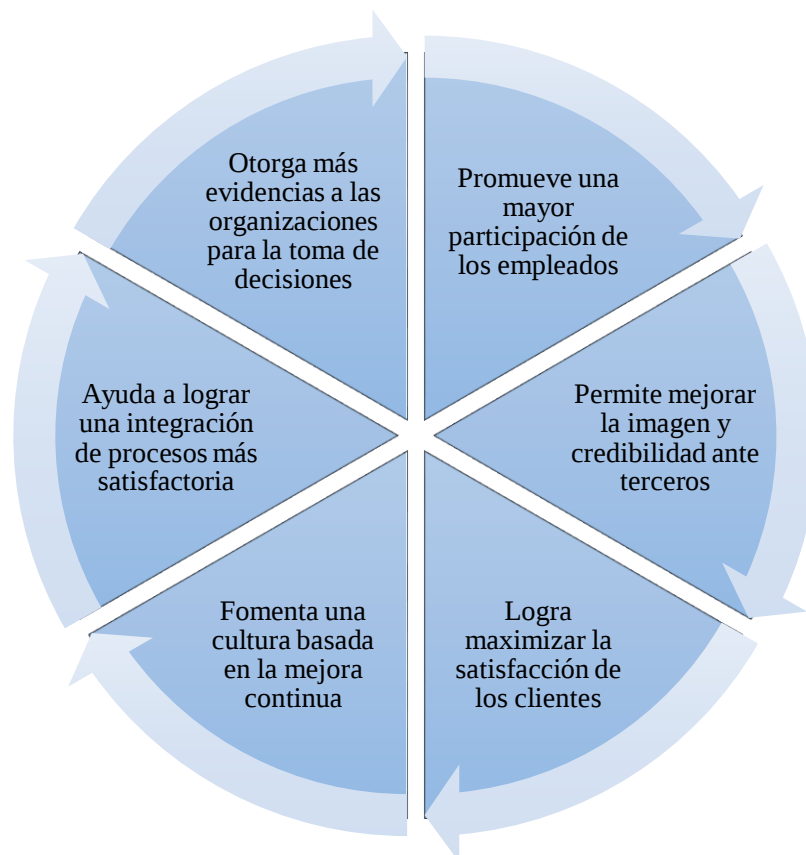


Figura 3: Ventajas de la ISO 9001

Promueve una mayor participación de los empleados: la norma ISO 9001 busca que los empleados estén cada vez más comprometidos. Ya que son los empleados que trabajan en cada proceso los primeros en saber cómo estos funcionan y qué áreas del mismo necesitan mejoras. De esta manera, con trabajadores felices e involucrados con su desempeño, se logra mejorar tanto su propia productividad como la calidad de los procesos.

Permite mejorar la imagen y credibilidad ante terceros: el mero hecho de que nuestra organización cuente con la certificación ISO 9001 es una garantía para aquellos clientes que quieran contratar nuestros productos/servicios, ya que se trata de una norma reconocida a nivel internacional. Es decir, en este sentido, se puede manifestar que contar con la certificación ISO 9001, resulta ser una importante herramienta de marketing para la organización en cuestión.

Logra maximizar la satisfacción de los clientes: como ya se ha mencionado en artículos anteriores como en “la satisfacción del cliente a través de la norma ISO 9001”, uno de los principios base de la ISO 9001 que rige los sistemas de gestión de la calidad es la clara orientación al cliente, es decir, que se da prioridad a mejorar la satisfacción de nuestros clientes. Todo ello se traducirá en mayores ingresos para la organización.

Fomenta una cultura basada en la mejora continua: este es otro de los principios en los que se basa la ISO 9001. Y es que la cultura de mejora continua en sus procesos, permite a la organización poder ir contando con procesos sistemáticos, que le faciliten

reducir las consecuencias de los posibles errores que se cometan, así como aumentar la rapidez de resolución de los mismos.

Ayuda a lograr una integración de procesos más satisfactoria: también hay que destacar de la norma ISO 9001 su enfoque orientado a procesos. Este enfoque permite poner más atención a las interacciones entre los diferentes procesos. De esta forma se logra eliminar las ineficiencias que puedan tener lugar durante las transferencias de un proceso a otro, con el consiguiente ahorro de coste que ello implica.

Otorga más evidencias a las organizaciones para la toma de decisiones: los sistemas de gestión de la calidad basados en la ISO 9001, tienen también como principio el tomar decisiones basándose siempre en evidencias y no en intuiciones.

Desventajas de las ISO

- Se requiere de gran esfuerzo y tiempo para lograr el objetivo.
- El sistema origina cierta burocracia.
- Se necesitan suficientes recursos.
- Genera extensa documentación

Requisitos para la certificación

A continuación se muestra los cinco pasos para la certificación iso9001:



Figura 4: Requisitos para la certificación ISO 9001

Proceso de certificación de la ISO 9001

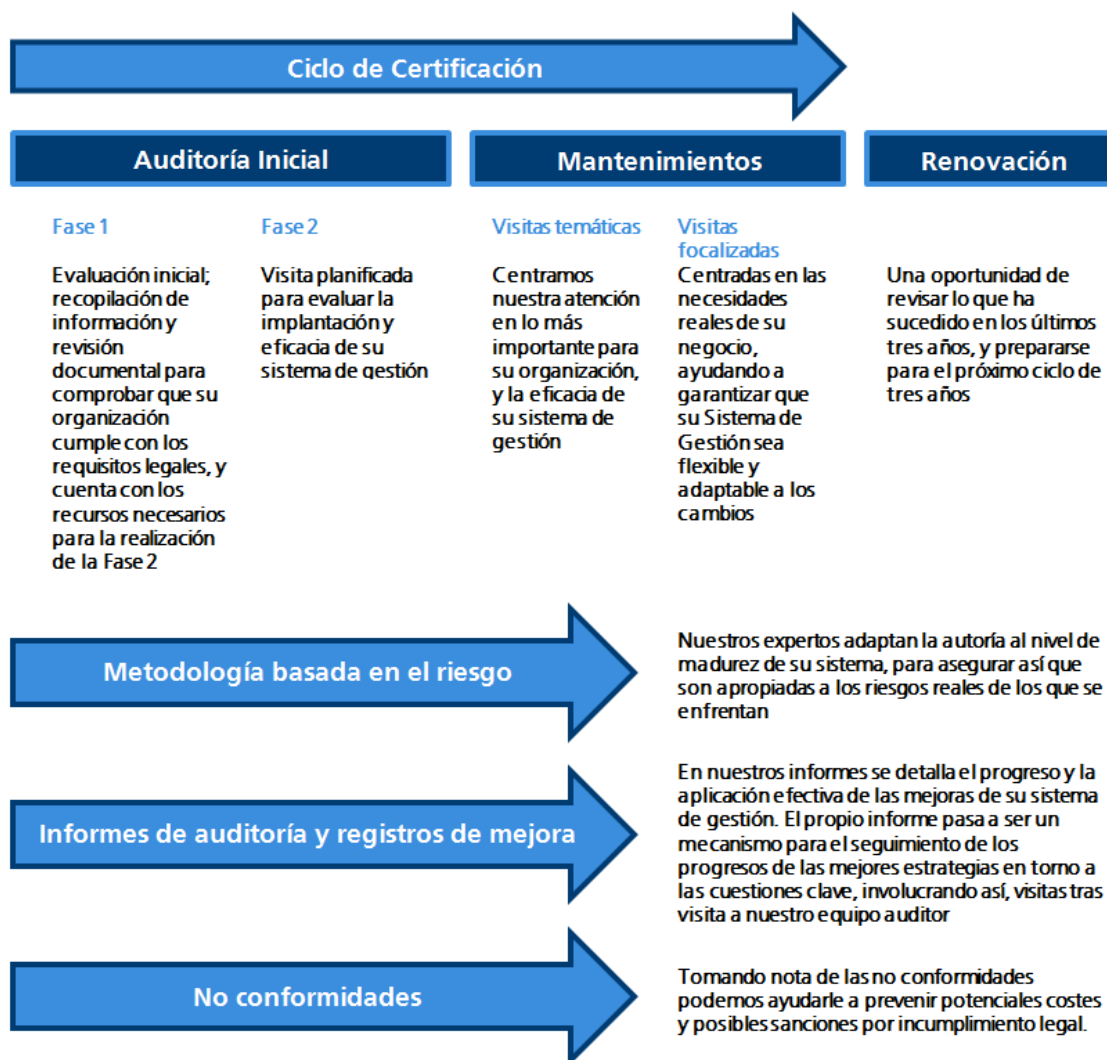


Figura 5: Proceso de certificación ISO 9001

Fuente: www.iso.org

Organismos de certificación en Ecuador

En el Ecuador existen ocho organismos de certificación para el sector agrícola con participación en el mercado distribuido de la siguiente manera:

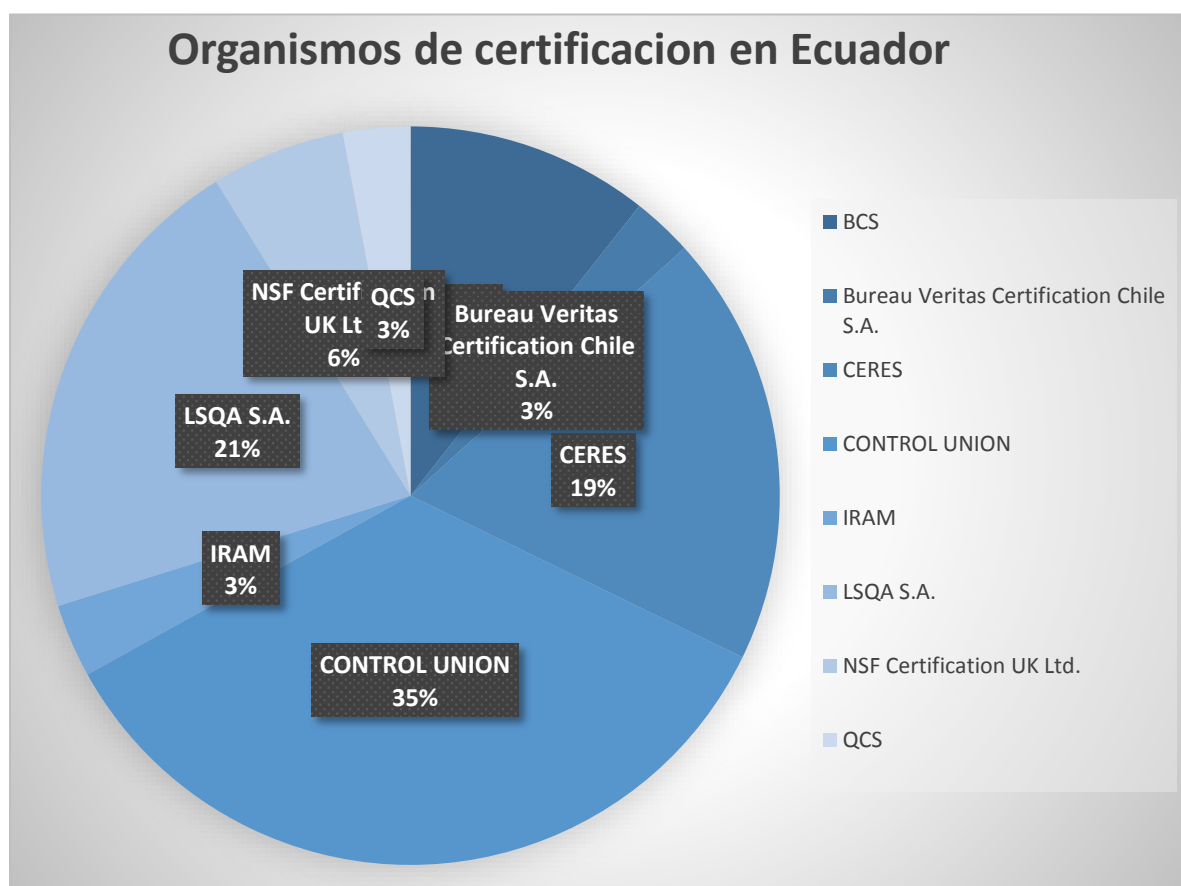


Figura 6: Organismos de certificación en Ecuador

Como muestra la figura la empresa líder en certificación en el Ecuador con 35% de participación en el mercado es Control Unión, siendo su principal competencias LSQA S.A. con un 21%.

Los productores de banano que se cuentan con un producto certificado, tienen mayor oportunidad de exportar su fruta a países como Europa, Estados Unidos, Korea, Rusia entre otro.

Glosario

- **Análisis:** Estudio minucioso de un asunto, una obra artística, etc.
- **Cliente:** La persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago.
- **Competitividad:** Capacidad que tiene una persona o cosa competitiva que le permite oponerse a otros en la consecución de un mismo fin.
- **Certificación:** Para determinar el cumplimiento de un ítem de calificación o un conjunto de ítems de calificación que resultan de una combinación de funciones de subprogramas, una persona puede calificarse a él/ella misma dado el cumplimiento de los requisitos definidos.
- **Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información relevante y evaluarlos de forma objetiva para determinar el grado en el que especifica los requisitos se cumplen en un sistema de gestión.
- **Auditor:** Persona que lleva a cabo una auditoría
- **Documento:** Información y medio de soporte.
- **Estandarización:** Se conoce como estandarización al proceso mediante el cual se realiza una actividad de manera estándar o previamente establecida. El término estandarización proviene del término estándar, aquel que refiere a un modo o método establecido, aceptado y normalmente seguido para realizar determinado tipo de actividades o funciones.
- **Implementación:** Es la realización de una aplicación, o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

- Medición: Es un proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir.
- Mejoramiento continuo: Es un sistema de análisis y toma de decisiones estratégicas conducente al desarrollo de los establecimientos educacionales, en vistas al mejoramiento permanente de su gestión.
- Proceso: Conjunto de macro actividades interdependiente e interrelacionadas.
- Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.
- Requisitos: Es una circunstancia o condición necesaria para algo.
- Verificación: Comprobación de la autenticidad o verdad de una cosa.

Capítulo 3

Estudio de mercado

Metodología de la investigación

El presente proyecto de investigación es de enfoque cuantitativo, se realizó un censo a la población de empresas certificadas bajo la normativa GlobalGap en la provincia del Guayas. Son 142 encuestas donde se apreció el uso de certificaciones del sector agrícola, satisfacción del servicio, Medición del tiempo de entrega de los certificados, Frecuencia en el uso del servicio, Tiempo de retraso en la entrega de los certificados, Nivel de importancia en obtención del certificado entre otros.

Observación directa

Se realiza la observación directa a las empresas que exportan productos agrícolas como el banano y cacao en la provincia del guayas y a las empresas certificadoras.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva servirá para recopilar datos y presentar las características del servicio que otorgan las empresas certificadoras de la provincia del Guayas a través de gráficos estadísticos.

Técnicas de la investigación

La técnica empleada en este proyecto es la siguiente:

- Encuesta

La encuesta permitirá recabar información valiosa de las empresas de producción agrícola de la provincia del Guayas y se aplicará 8 preguntas

- Segmentación de mercado

El presente proyecto de investigación está dirigido a las empresas agrícolas como banano y cacao de la provincia del Guayas, ya que estos productos necesitan de las certificaciones para competir en los mercados internacionales y así poder exportarlos. Para la segmentación de mercado se ha considerado las empresas productoras de banano y cacao que cuentan con certificación GLOBALGAP en la provincia del Guayas.

- Variables Geográficas

Región: Costa

Provincia: Guayas

Sector: Agropecuario

Zona: Rural

➤ Variables Demográficas

Género: Empresas Exportadoras de Productos Agrícolas

Ocupación: Exportación de banano y cacao

Lista de las empresas certificadas bajo la normativa GlobalGap

1. Hacienda Celia María C.A.
2. Surgesa S.A. - Agrícola Carmita
3. Banasoma Orgánica S.A.
4. Bananera Mayra Rosario Y Cia.
5. Industrial Y Agrícola Cañas C.A.
6. Banasoma Orgánica S.A.
7. Cavinsa S.A.
8. Foundcorp S.A.
9. Hacienda Celia María C.A.
10. Bananera Jorge Enrique Y Cia.
11. Surgesa S.A. - Agrícola Carmita
12. Frutas Selectas S.A. - Frutsesa
13. Hacienda Uuru
14. Bananera Mayra Rosario Y Cia.
15. Enrique López Aguilar
16. Bananera Villanueva Y Cia.
17. Jorge Fabricio Espinosa Valverde
18. Industrial Y Agrícola Cañas C.A.
19. Cluzon S.A.
20. Lorena Guisella Calle Vaca
21. Balcells S.A.
22. Sociedad Agrícola Ganadera Heroica S.A.

23. José Vicente Salazar Pino
24. Xavier Patricio Alvarez Pincay
25. Fedagri S.A.
26. Lorena Guisella Calle Vaca
27. Hector Walcopo Caicedo Moran - Hacienda Patricia
28. German Alvarez Reyes
29. Santos Adolfo Guartatanga Jadán - Finca Marisol
30. Hector Walcopo Caicedo Moran - Hacienda Patricia
31. Otisgraf S.A.
32. Santos Adolfo Guartatanga Jadán - Finca Marisol
33. Jaime Fernando Lozano Andrade - Finca La Ganga
34. Primefenix S.A.
35. Samanesa S.A.
36. Reybanpac Rey Banano Del Pacifico C.A
37. Hacienda Cristina
38. Plandane S.A.
39. Frutban S.A.
40. Barniosa Sa
41. Agricola Sarasota S.A.
42. Ricaban S.A. Ricas Bananas
43. Folic S.A
44. Sociedad Fiduciaria E Inmobiliaria C.A.
45. Agricola E Industrial Primobanano S.A.
46. Producvista S.A.
47. Megaunion S.A.
48. Agro Empresa Agroemp S.A.
49. Hafreit S.A

50. Maria Victoria Soria Leon
51. Sonerpom S.A.
52. Midaja S.A.
53. Reybanpac Rey Banano Del Pacifico C.A
54. Sonerpom S.A.
55. Tonaroli S.A.
56. Curefor S.A.
57. Roy Herlan Flores Leon
58. Marcelo Teodoro Eugenio Bernabe
59. Megaunion S.A.
60. Agricola E Industrial Primobanano S.A.
61. Zully Mabel Flores Davila
62. Yordan Abdala Tacuri Sanmartin
63. Edith Esther Oramas Gonzalez
64. Producvista S.A.
65. Germania Elizabeth Madrid Lalangui
66. Cristina Geoconda Orozco Vazquez
67. Tonaroli S.A.
68. Pedro Gonzalo Guanoquiza Dominguez
69. Banaroyal S.A.
70. Sociedad Fiduciaria E Inmobiliaria C.A.
71. Luciano Ciceron Flores Flores
72. Negocios Y Representaciones Perez Weisson S.A.
73. Hafreit S.A
74. Hasanrita S.A
75. Fruinter S.A. Frutas Internacionales
76. Cudaransa S.A.

77. Agrícola Pecuaria Del Pacífico S.A.
78. Cudaransa S.A.
79. Hasanrita S.A
80. Hasanca S.A.
81. Finca Camila
82. Fruinter S.A. Frutas Internacionales
83. Brigmany S.A.
84. José Ignacio Viteri Huaman
85. Lara Jaramillo Mario Bolivar
86. Cataleia, S.A.
87. Jesennia Salazar Ramirez
88. Franklin Rosalino Saenz Lopez
89. Hacienda La Primavera - Christian Toledo Rivera
90. Agrícola Arvecor S.A.
91. Sumifru Ecuador S.A.
92. Agrícola Pestig S.A.
93. Esnoger S.A.
94. Compañía Agrícola La Julia S.A.
95. Agrifruit S.A.
96. Compañía Agricola Bananera Del Ecuador S.A
97. Bananera Locuras S.A. Banlocsa
98. Mariscos Bellos Marisbell S.A.
99. Luderson Sa
100. Dijesa Company S.A.
101. Agrícola Desesu S.A.
102. José Ignacio Viteri Huaman
103. Verfycubir S.A.

104. Zanabria Villamar Alba Elena
105. Predios Rústicos La Rural C.A.
106. Cía Agrícola Loma Larga S.A. Calolasa
107. Agroberruz Sa
108. Agrilibercorp S.A.
109. Krapp S.A.
110. Bananera Polo S.A. Banapolo
111. Brigmany S.A.
112. Bananera Las Mercedes S.A
113. Ing. Weisson Mendoza Mario Javier
114. Parazul S.A.
115. Juana Mercedes Patricia Arias Huerta
116. Industrial Bananera Álamos S.A.
117. Cubadi S.A.
118. Glice S.A.
119. Lara Jaramillo Mario Bolivar
120. Nitroterra S.A.
121. Agricondonvi Cia Ltda
122. Lamiformi Cia. Ltda
123. Uzcetimport S.A.
124. Agrícola Longday S.A.
125. Ciro Rosado Villacis - Hacienda Cofradía
126. Antonio Cabrera Rojas
127. Torchusa S.A. - Maria Auxiliadora
128. Banaporti - Hda. Santa Elena
129. Banaporti - Hda. Santa Elena
130. Inmobiliaria Tierra Linda - Intili S.A. - El Naranjo

- 131. Expovilla S.A.
- 132. Orodelti S.A.
- 133. Expovilla S.A.
- 134. Yopal S.A. - Ana Julia
- 135. Diximant S.A.
- 136. Agrogarantia S.A.
- 137. Mercedes Molina Jaramillo
- 138. Emprevox S.A.
- 139. Agroservicorp S.A.
- 140. María Piedad Molina Jaramillo
- 141. Frutasiete Cia. Ltda.
- 142. Agrogarantia S.A.

Formato de Encuesta

1.-¿Es útil el uso de las certificaciones del sector Agrícola en la Provincia del Guayas para usted?

Sí, mucho Más bien si No sé Más bien no No, en absoluto

2.-¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio que otorgan las empresas certificaciones del sector Agrícola en la Provincia del Guayas?

1. EXCELENTE 2. MUY BUENO 3. BUENO 4. REGULAR 5. MALO

3.-¿Qué aspecto cree Ud. Que deberían de mejorar las empresas que otorgan certificaciones del sector Agrícola en la Provincia del Guayas?

1. TIEMPO DE ENTREGA 2. PRECIO 3. TIPOS DE CERTIFICADOS

4.-¿Qué tiempo considera usted satisfactorio para la entrega de sus certificados?

1. Dos meses 2. Tres meses 3. Cuatro meses 4. Cinco meses

5.-¿Con que frecuencia utiliza los servicios de empresas que otorgan certificaciones del sector Agrícola en la Provincia del Guayas?

1. Mensual 2. Trimestral 3. Semestral 4. Anual

6.-¿Cuánto tiempo de retraso desde la fecha pactada de entrega has esperado las certificaciones de las empresas certificadoras del sector Agrícola en la Provincia del Guayas?

1. Quince días 2. Un mes 3. Dos meses 4. Tres meses

7.-¿Para su empresa que nivel de importancia tiene la entrega de las certificaciones en el tiempo acordado de las empresas certificadoras del sector Agrícola en la Provincia del Guayas?

1. Alto 2. Medio 3. Bajo 4. Ninguno

8.-¿Las inspecciones realizadas en campo de las empresas certificadoras del sector Agrícola en la Provincia del Guayas son realizadas en las fechas y horarios acordados?

1. Siempre 2. Con frecuencia 3. A veces 4. Casi Nunca

Análisis e interpretación de resultados

Pregunta N.- 1 ¿Es útil el uso de las certificaciones del sector agrícola en la provincia del Guayas para usted?

Tabla 1

Uso de certificaciones del sector agrícola

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sí, mucho	102	72%
Más bien si	18	12%
No se	11	8%
Más bien no	11	8%
No, en absoluto	0	0%
TOTAL	142	100%

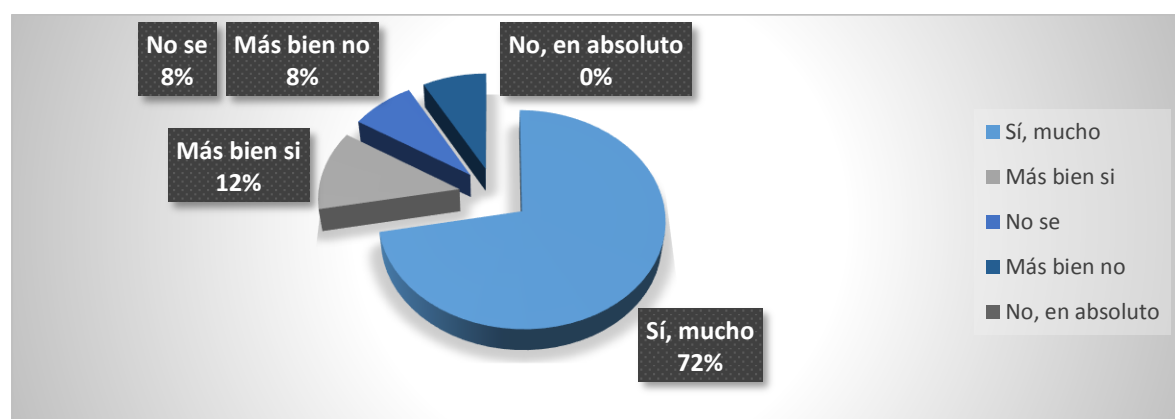


Figura 7: Uso de certificaciones del sector agrícola

Análisis:

En éste gráfico se observa que un 72% de las personas que trabajan en el sector agrícola de la provincia del Guayas le es de mucha utilidad las certificaciones para sus empresas ya que cumplen con las normas exigidas a nivel mundial y de esta manera las vuelve competitivas a nivel internacional.

Pregunta N.- 2 ¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio que otorgan las empresas certificaciones del sector agrícola en la provincia del Guayas?

Tabla 2:

Medición de la satisfacción del servicio

RESPUESTA	CANTIDAD	%
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	27	19%
BUENO	24	17%
REGULAR	61	43%
MALO	30	21%
TOTAL	142	100%

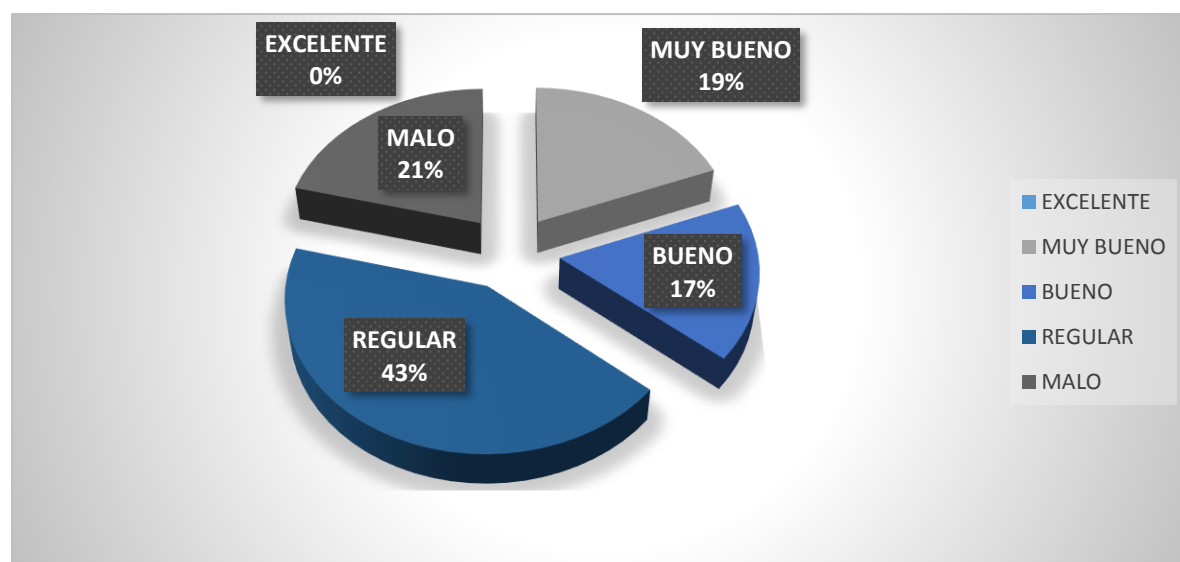


Figura 8: Medición de la satisfacción del servicio

Análisis:

En éste gráfico se observa que un 43% considera regular y el 21% malo a las empresas de certificaciones, es decir una gran parte de las personas que trabajan en el sector agrícola de la provincia del Guayas no está satisfechas con el servicio que otorgan las empresas de certificaciones.

Pregunta N.- 3 ¿Qué aspecto cree Ud. ¿Que deberían de mejorar las empresas que otorgan certificaciones del sector agrícola en la provincia del Guayas?

Tabla 3

Mejoras en el proceso de certificación

RESPUESTA	CANTIDAD	%
TIEMPO DE ENTREGA	97	68%
PRECIO	30	21%
TIPOS DE CERTIFICADOS	15	11%
TOTAL	142	100%

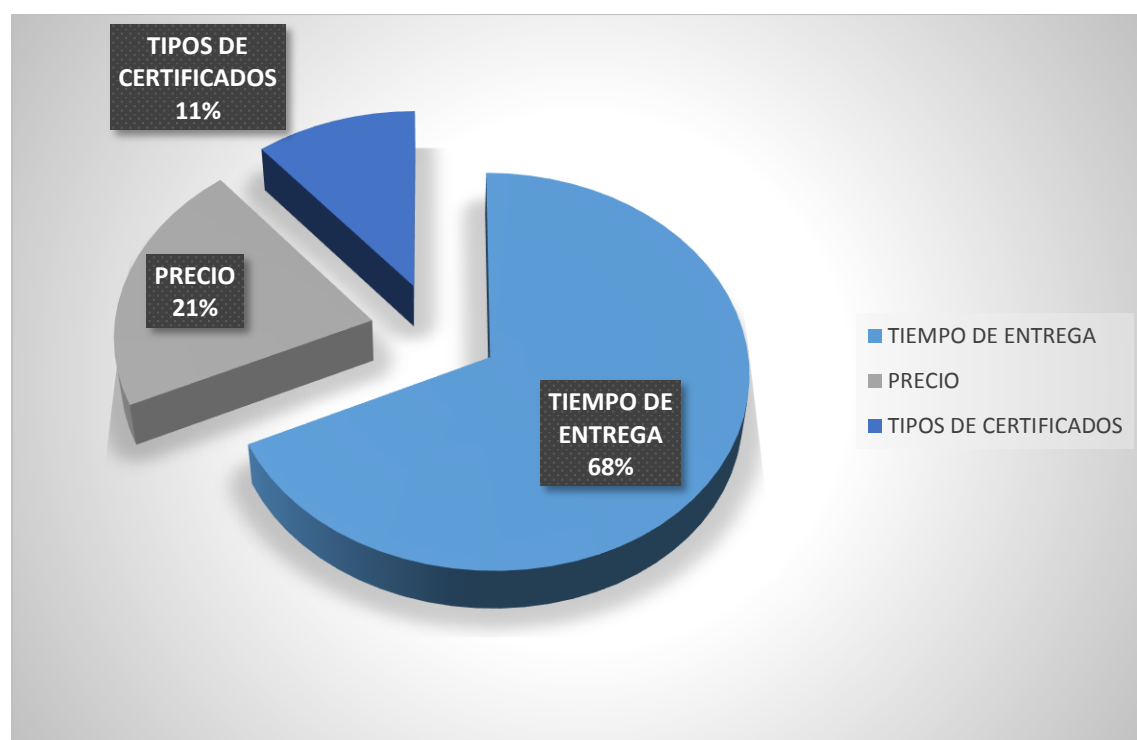


Figura 9: Mejoras en el proceso de Certificación

Análisis:

En éste gráfico se observa que un 68% de las personas que trabajan en el sector agrícola de la provincia del Guayas piensan que el principal aspecto que deberían cambiar las empresas de certificaciones es el tiempo de entrega de las mismas a sus clientes.

Pregunta n.- 4 ¿Qué tiempo considera usted satisfactorio para la entrega de sus certificados?

Tabla 4

Medición del tiempo de entrega de los certificados

RESPUESTA	CANTIDAD	%
DOS MESES	111	78%
TRES MESES	31	22%
CUATRO MESES	0	0%
CINCO MESES	0	0%
TOTAL	142	100%

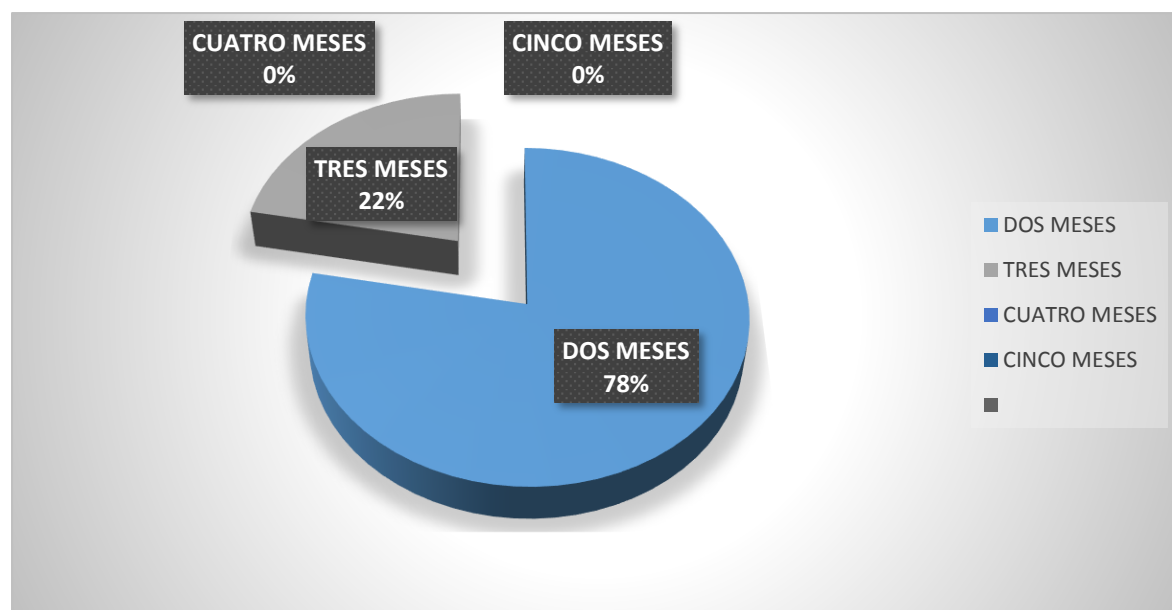


Figura 10: Medición del tiempo de entrega de los certificados

Análisis:

En éste gráfico se observa que un 78% de las personas que trabajan en el sector agrícola de la provincia del Guayas necesitan que las certificaciones sean entregadas en un tiempo máximo de un mes para no retrasar sus procesos de validación.

Pregunta n.- 5 ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de empresas que otorgan certificaciones del sector agrícola en la provincia del Guayas?

Tabla 5

Frecuencia en el uso del servicio

RESPUESTA	CANTIDAD	%
MENSUAL	0	0%
TRIMESTRAL	0	0%
SEMESTRAL	13	9%
ANUAL	129	91%
TOTAL	142	100%

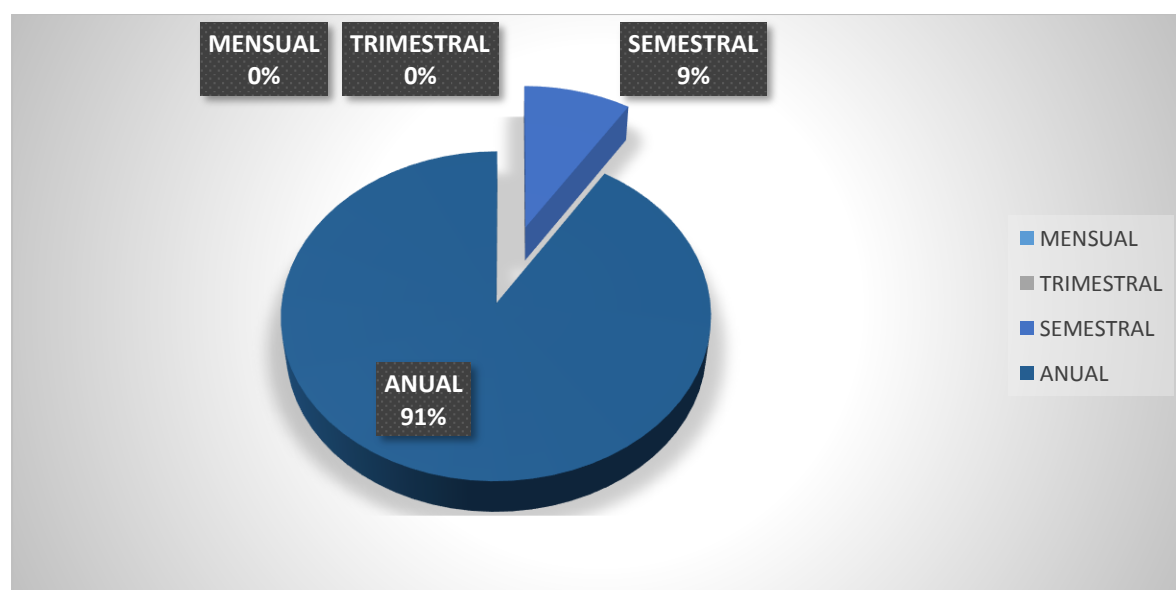


Figura 11: Frecuencia en el uso del servicio

Análisis:

Se puede ver que la mayoría de las compañías utilizan los servicios de las empresas que otorgan las certificaciones del sector agrícola de la provincia del Guayas por lo menos una vez al año.

Pregunta n.- 6 ¿Cuánto tiempo de retraso desde la fecha pactada de entrega has esperado las certificaciones de las empresas certificadoras del sector agrícola en la provincia del Guayas?

Tabla 6:

Tiempo de retraso en la entrega de los certificados

RESPUESTA	CANTIDAD	%
QUINCE DIAS	0	0%
UN MES	21	15%
DOS MESES	43	30%
TRES MESES	78	55%
TOTAL	142	100%

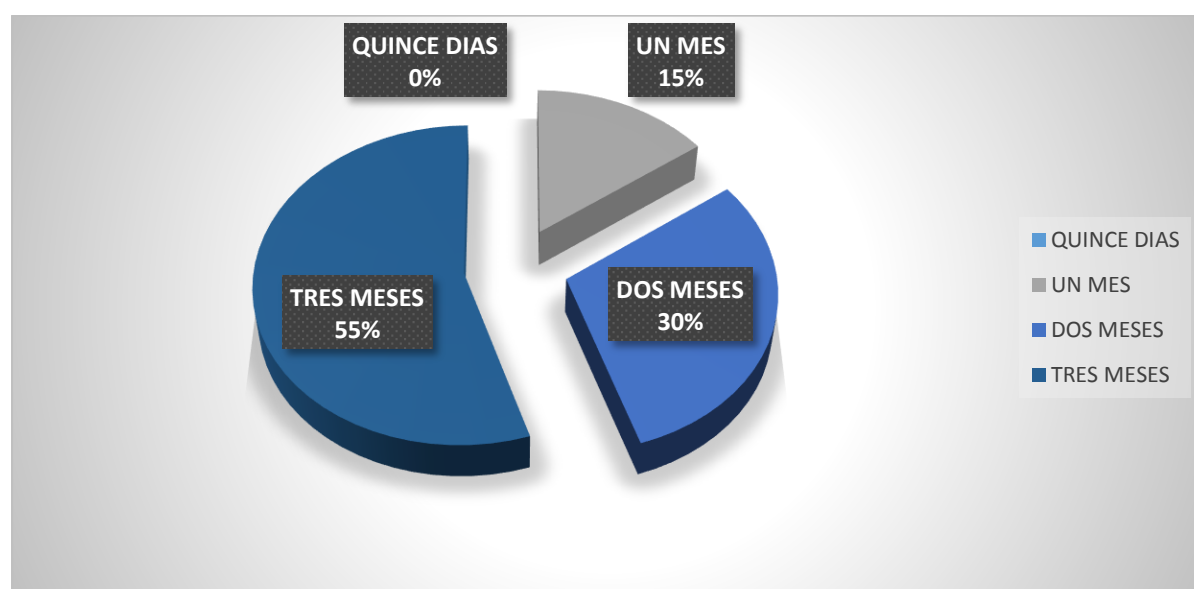


Figura 12: Tiempo de retraso en la entrega de los certificados

Análisis:

En éste gráfico se observa que el porcentaje de retraso en la entrega de los certificados es un nivel muy alto y preocupante ya que las empresas necesitan estos certificados para poder exportar sus productos.

Pregunta n.- 7 ¿Para su empresa que nivel de importancia tiene la entrega de las certificaciones en el tiempo acordado de las empresas certificadoras del sector agrícola en la provincia del Guayas?

Tabla 7

Nivel de importancia en obtención del certificado

RESPUESTA	CANTIDAD	%
ALTO	131	92%
MEDIO	11	8%
BAJO	0	0%
NINGUNO	0	0%
TOTAL	142	100%

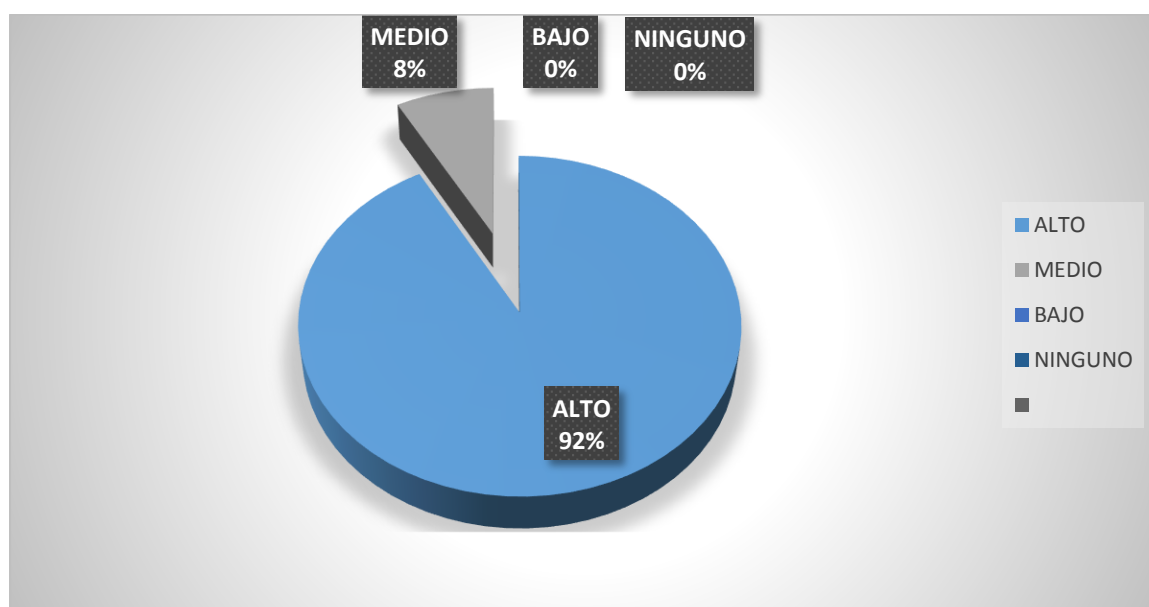


Figura 13: Nivel de importancia en obtención del certificado

Análisis:

Se nota que la entrega de certificaciones a tiempo es muy importante para las empresas que solicitan este servicio a las empresas certificadoras del sector agrícola en la provincia del Guayas.

Pregunta n.- 8 ¿Las inspecciones realizadas en campo de las empresas certificadoras del sector agrícola en la provincia del Guayas son realizadas en las fechas y horarios acordados?

Tabla 8

Medición de la santificación en el proceso de inspección

RESPUESTA	CANTIDAD	%
SIEMPRE	3	2%
CON FRECUENCIA	4	3%
A VECES	28	20%
CASI NUNCA	107	75%
TOTAL	142	100%

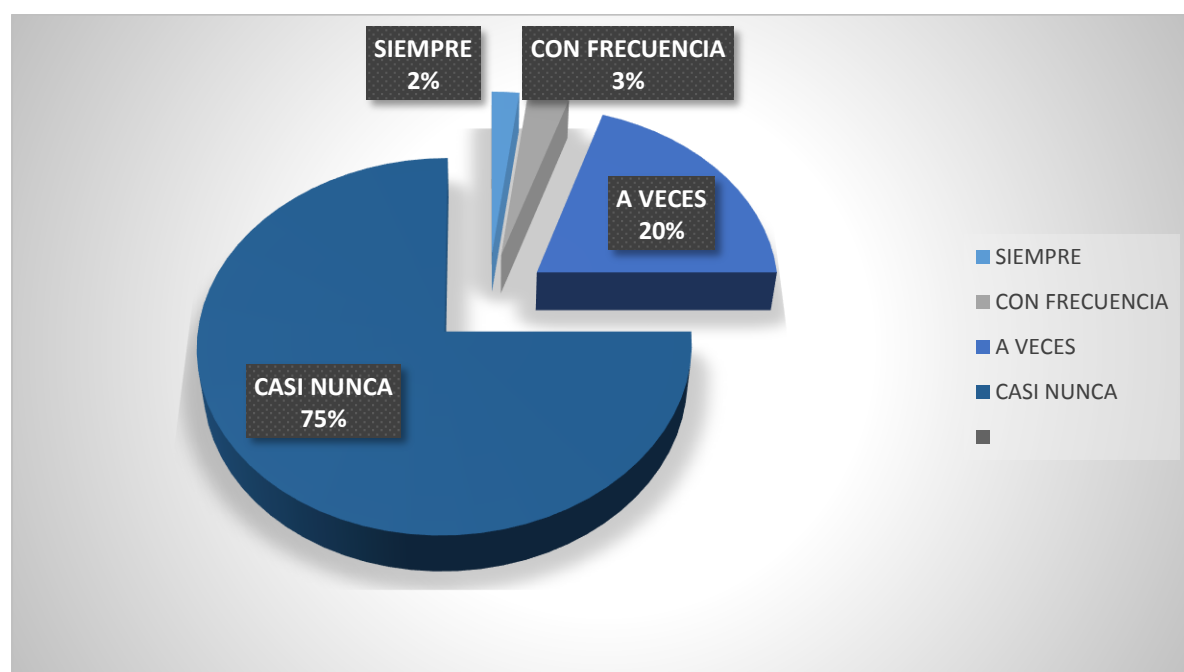


Figura 14: Medición de la santificación en el proceso de inspección

Análisis:

El mayor porcentaje lo se encuentra el 75% de las veces casi nunca se hacen en los plazos acordados las inspecciones en campo por lo que retrasa el proceso de certificación.

Capítulo 4

Propuesta

El propósito de la propuesta es implementar un Sistema de Gestión de Control de Calidad bajo la normativa ISO 9001 en las empresas de Certificaciones del sector Agrícola en la Provincia del Guayas para que cumplan con los tiempos y fechas de entrega de los mismos. De esta manera cumple con sus clientes entregando las certificaciones para que estos cuenten con un producto avalado por normas internacionales y poder competir en el mercado mundial.

En el caso que las empresas se decidan por la obtención de la certificación ISO 9001 deberán implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), como primer paso se propone crear un manual de procedimientos dentro de la organización en el cual se puede reflejar lo siguiente:

- Información general de la organización
- Procesos
- Procedimientos
- Esquema organizacional
- Códigos de conducta
- Códigos de confidencialidad
- Descripción de los puestos
- Procesos para la realización de auditorías internas
- Formato de auditorías internas
- Protocolo de seguridad de la información
- Matriz de evaluación de competencias

- Lista de programas (acorde a los que la empresa certifica)

Se sugiere la elaboración de un mapa de proceso acorde a la necesidad de la compañía, por lo que se muestra el siguiente figura como ejemplo:



Figura 15: Proceso interno para certificación

Complementando este plan de acción se aconseja de crear un cronograma de actividades donde se detalle los tiempos que conllevaría cada proceso, este diagrama se sugiere que se difunda entre clientes para que ellos manejen sus tiempos y no creen inconvenientes posteriores.

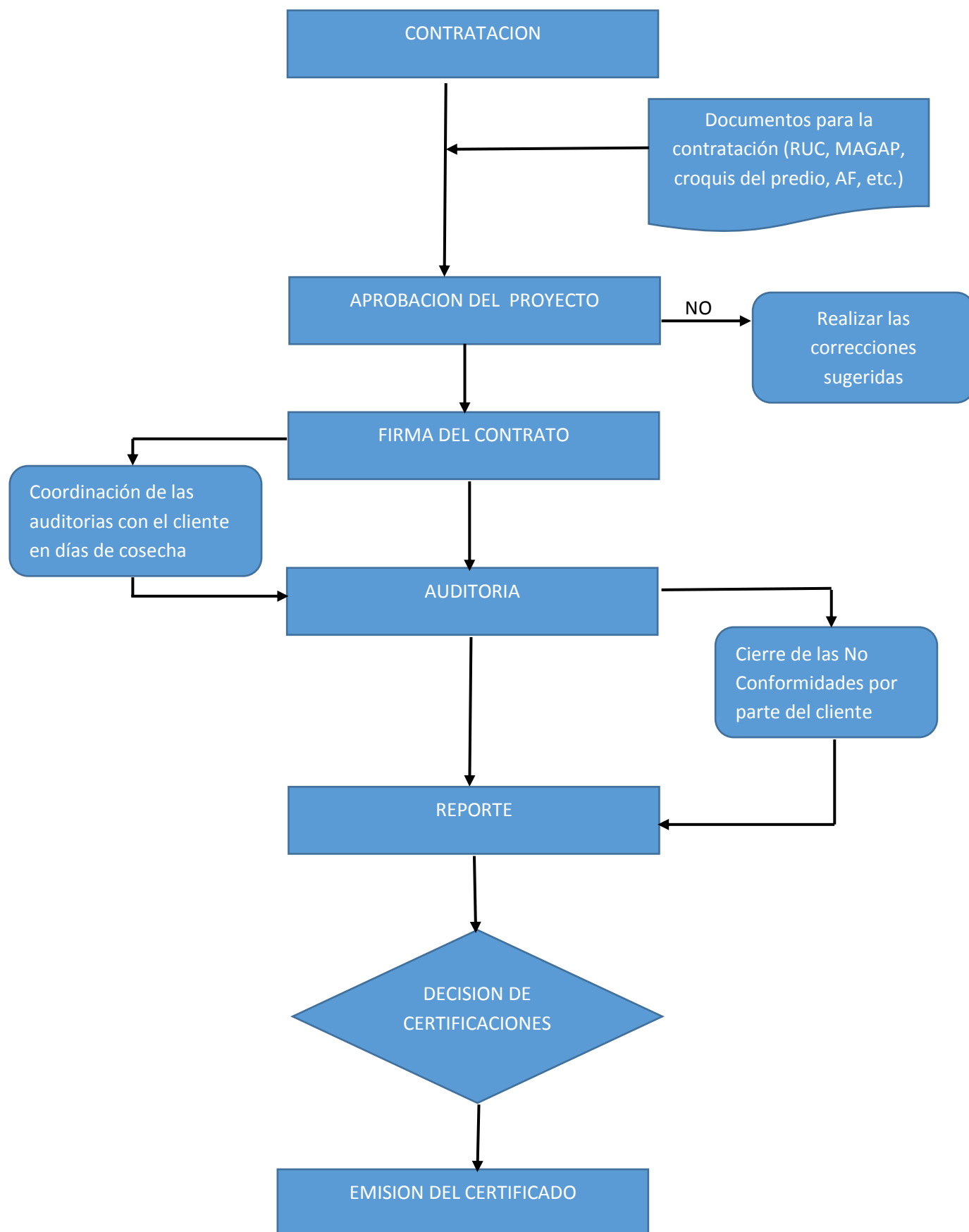


Figura 16: Proceso de Certificación

Añadiendo a lo antes mencionado, es importante para toda empresa contar con un personal capacitado, por lo cual se recomienda capacitaciones periódicas al personal tanto en el ámbito de certificación como entorno al servicio al cliente. También se podrían coordinar las auditorías internas para evaluar el correcto cumplimiento de los procesos por parte del personal.

El proceso de verificación en Sistema de Gestión de Control de Calidad bajo la normativa ISO 9001 se puede tardar de seis meses a un año en promedio. En este lapso de tiempo se contrata a un consultor que guíe el proceso el cual se encargará de la capacitación, auditorías internas y del desarrollo del sistema.

Tabla 9

Cronograma de Actividades para la Certificación ISO 9001

[illegible]

El costo de la certificación ISO 9001 va a variar dependiendo el tamaño de la empresa por lo que se ha procedido a realizar un presupuesto aproximado:

Tabla 10

Presupuesto de certificación ISO 9001

DESTALLE	VALOR
Especialista en SGC	\$1.000,00
Especialista Legal	\$1.000,00
Pre - Auditoría	\$2.000,00
Implementación SGC	\$3.500,00
Auditoria Inicial	\$5.000,00
Gastos Logísticos	\$900,00
Emisión de Certificado	\$300,00
TOTAL	\$13.700,00

Adicional, para mantenerla año con año se debe cancelar entre \$2.500 y \$5.000 dependiendo del tamaño de la empresa y de la agencia certificado que se contrate.

Una compañía certificada bajo la normativa ISO 9001 garantizará reconocimiento internacional, además que el grado de satisfacción de los clientes debido a que los objetivos de establecen en tomando en cuenta sus necesidades.

Así mismo esto lleva a beneficios económicos, que son la recompensa por el arduo trabajo e inversión en el sistema de administración de calidad. Un estudio llevado a cabo por investigadores de UCLA ha demostrado que "las empresas estadounidenses que cotizan en la Bolsa de Nueva York y que cuentan con la certificación de calidad ISO 9000 han logrado una mejora significativa en su desempeño financiero en comparación con aquellas empresas que no cuentan con esta certificación".

Conclusiones:

Las empresas certificadoras del sector agrícola en la provincia del Guayas son de vital importancia para las compañías que se dedican a exportar productos agrícolas a estados unidos y a Europa, siendo estos mercados muy exigentes y competitivos en cuanto a sus normas de calidad. Es por este motivo que este tipo de empresas certificadoras son cada vez más solicitadas, por lo que el tiempo de entrega de estos certificados se vuelve en el factor determinante en el momento de elegir una compañía que brinde estos servicios.

Se detectó que existe un gran problema con el retraso en los plazos establecidos para la entrega de los certificados, lo cual conlleva a que las empresas exportadoras no puedan cumplir con las exigencias que les piden sus clientes extranjeros y de esta manera sus productos no son apetecidos en el mercado internacional.

Recomendaciones:

Como estrategia de apoyo y objetivo final de este informe, se pensó y analizó las posibles recomendaciones que en su determinado momento y dando un correcto seguimiento del informe, pudieran ser puestas en práctica para el desarrollo y mejoramiento:

Implementar un sistema de gestión de control de calidad bajo la normativa ISO 9001 en las empresas de certificaciones del sector agrícola en la provincia del Guayas.

Bibliografía

- 1 Lemos, P. L. (2016). *Novedades ISO 9001: 2015*. FC EDITORIAL.
- 2 Cifuentes Simbaña, D. I. (2016). *Sistema de control interno a los procesos de comercialización e infraestructura, basado en la metodología de la Norma ISO 9001-2008, a la empresa Secure Soft Ecuador SA, ubicado al norte del Distrito Metropolitano de Quito* (Bachelor's thesis, Quito: UCE.).
- 3 Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios*. Pearson Educación.
- 4 Alcaide, J. C. (2015). *Fidelización de clientes 2ª*. Esic Editorial.
- 5 Vega-de la Cruz, L. O., & Nieves-Julbe, A. F. (2016). *Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*. Ciencias Holguín, 22
- 6 Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001: 2008* (No. 658.56 658.562). e-libro, Corp..
- 7 Rodríguez, J. (2010). *Auditoría administrativa*. México. Editorial Trillas, SA de CV pág, 51.
- 8 Hurtado, R., Rodríguez, W., Fuentes, H., & Galleguillos, C. (2009). *Impacto en los beneficios de la implementación de las normas de calidad ISO 9001 en las empresas*. *Revista de la Facultad de Ingeniería*, 23, 17-26.

- 9 Plasencia Asorey, C. (2010). *El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. Medisan*, 14(5), 0-0.
- 10 Equipo Vértice. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Editorial Vértice.
- 11 Michelena-Fernández, E., & Cabrera-Monteagudo, N. (2011). UNA EXPERIENCIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIO/AN EXPERIENCE IN THE IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN A SERVICE ENTERPRISE. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 60-68.
- 12 Block, M. R., & Marash, I. R. (2007). *Integración de la ISO 14001 en un sistema de gestión de la calidad*. FC Editorial.
- 13 Carro Cartaya, J. C., & Carro Suárez, J. R. (2008). La inteligencia empresarial y el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2000. *Ciencias de la Información*, 39(1).
- 14 Texidor, S. T. (2009). *El desafío de certificar: la ISO 9001: 2000 su aplicación en bibliotecas y otras organizaciones de servicio*. Nuevo Parhadigma:.
- 15 Bonilla García, J. (2010). LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN FUNCIÓN DE LA TENENCIA O NO DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001: 2000: ALGUNAS EVIDENCIAS/INDICADORES ASOCIADOS. *Estudios Gerenciales*, 26(115), 39-64.

- 16 Hernández, T., & Isaac Godínez, C. L. (2007). Procedimiento para el diseño e implantación de un sistema de gestión integrado en el BIOCEN. *Ingeniería Industrial*, 28(2).
- 17 Demuner Flores, M. D. R., & Mercado Salgado, P. (2011). Gestión de calidad en PyMEs manufactureras certificadas con ISO 9001-2000. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 9(35).
- 18 De Velasco, J. A. P. F. (2009). *Gestión por procesos*. Esic Editorial.
- 19 Beltrán, J., Rivas, M., & Muñuzuri, J. (2007). Sistemas de gestión logística: un enfoque para la evaluación, integración y mejora de los procesos logísticos. *Zaragoza*.
- 20 Arbós, L. C. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Profit Editorial.
- 21 Rincón, R. D. (2012). Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001. *Revista Universidad EAFIT*, 38(126), 47-55.
- 22 Franklin, E. B. (2007). *Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio*. Pearson educación.
- 23 de la Torre, M. D. R. (2013). *Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas: Aplicación de la norma ISO 9001: 2008 en el Centro Universitario de la Costa Sur*. Editorial Universitaria-Libros UDG.
- 24 Schmalbach, J. C. V. (2000). *La gestión de la calidad en los servicio ISO 9001: 2008*. Juan C Vergara Schmalbach.

- 25 Galloway, D. (2002). *Mejora continua de procesos*. Gestión 2000.
- 26 Fernández, M. A. F. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Esic Editorial.
- 27 de Velasco, J. A. P. F. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente, calidad total*. Esic Editorial.
- 28 Vavra, T. G. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001: 2000*. FC Editorial.
- 29 (GLOBAL G.A.P, Organismo de Certificación, 2007)
- 30 (Certificación ISO 9001, 2015)