



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA INGENIERÍA DE EMPRESAS**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA DE CHOCOLATE ARTESANAL “ESTRELLA DEL ORIENTE”, UBICADA EN EL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA DE LA PROVINCIA DE NAPO.

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA DE EMPRESAS**

**AUTORA:**

**JOSSELYN TATIANA SARMIENTO GUEVARA**

**Riobamba - Ecuador**

**2019**



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **CARRERA INGENIERÍA DE EMPRESAS**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA DE CHOCOLATE ARTESANAL “ESTRELLA DEL ORIENTE”, UBICADA EN EL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA DE LA PROVINCIA DE NAPO.**

### **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

### **INGENIERA DE EMPRESAS**

**AUTORA:** JOSSELYN TATIANA SARMIENTO GUEVARA

**DIRECTOR:** ING. EDUARDO RUBÉN ESPÍN MOYA

**Riobamba - Ecuador**

**2019**

**©2019, Josselyn Tatiana Sarmiento Guevara**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Josselyn Tatiana Sarmiento Guevara**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados de este son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Riobamba, 17 de Julio de 2019



**Josselyn Tatiana Sarmiento Guevara**

**C.C. 092111903-8**

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA INGENIERÍA DE EMPRESAS**

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA DE CHOCOLATE ARTESANAL “ESTRELLA DEL ORIENTE”, UBICADA EN EL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA DE LA PROVINCIA DE NAPO**, realizado por La señorita: **JOSSELYN TATIANA SARMIENTO GUEVARA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

**FECHA**

**Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



17 de Julio de 2019

**Ing. Eduardo Rubén Espín Moya**  
**DIRECTOR DEL TRABAJO**  
**DE TITULACIÓN**



17 de Julio de 2019

**Ing. Juan Carlos Castillo Moya**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**



17 de Julio de 2019

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se lo dedico con sinceridad a mis padres y hermanos por el esfuerzo y la confianza depositada en mi persona, por la credibilidad en mis capacidades y su apoyo incondicional en mi formación profesional.

A los amigos que se vieron involucrados por su consejo, apoyo y compañía en estos años de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

La gratitud es uno de los valores más significativos, por lo que es importante reconocer a quienes nos brindan su apoyo. Quiero agradecer a Dios al brindarme una hermosa familia.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a mi Escuela Administración de Empresas por la formación académica y profesional que me han brindado.

A mi familia entera por el apoyo, formación personal y guía para ser una persona de bien. A mis profesores por su orientación. A mis amigas y amigos que compartieron entre sonrisas y preocupaciones momentos inigualables e irrepetibles.

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 <i>Formulación del Problema</i> .....	2
1.1.2 <i>Delimitación del Problema</i> .....	3
1.2 Justificación.....	3
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 <i>Objetivo General</i> .....	4
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes investigativos.....	5
2.2 Fundamentación teórica.....	5
2.2.1 <i>Calidad</i> .....	5
2.2.2 <i>Calidad para el cliente</i> .....	6
2.2.3 <i>Calidad de la Empresa</i> .....	6
2.2.4 <i>La calidad se controla</i> .....	7
2.2.5 <i>Gestión de calidad</i> .....	7
2.2.6 <i>Los siete principios de la gestión de la calidad</i> .....	8
2.2.7 <i>Fundamentos de la Gestión de la calidad</i> .....	9
2.2.8 <i>Sistema de Gestión de la Calidad</i> .....	10
2.2.9 <i>Que es la ISO 9001:2015</i> .....	12
2.2.10 <i>Historia y evolución de las Normas ISO 9001: 2015</i> .....	12
2.2.11 <i>Enfoque basado en procesos</i> .....	13
2.2.12 <i>Requisitos de aplicación Norma 9001: 2015</i> .....	14
2.2.13 <i>Índice del Manual</i> .....	14
2.2.14 <i>Documentos que exige la Norma ISO 9001:2015</i> .....	16



2.2.15	<i>Beneficios Norma 9001: 2015</i> .....	17
2.3	<b>Idea a defender</b> .....	18
2.4	<b>Variables</b> .....	18
2.4.1	<i>Variable Independiente</i> .....	18
2.4.2	<i>Variable Dependiente</i> .....	18

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1	<b>Modalidad de la investigación</b> .....	19
3.1.1	<i>Investigación Cuantitativa</i> .....	19
3.1.2	<i>Investigación Cualitativa</i> .....	19
3.2	<b>Tipos de investigación</b> .....	19
3.2.1	<i>Investigación bibliográfica documental</i> .....	19
3.2.2	<i>Investigación de campo</i> .....	20
3.2.3	<i>Investigación descriptiva</i> .....	20
3.3	<b>Población y muestra</b> .....	20
3.3.1	<i>Población</i> .....	20
3.3.2	<i>Muestra</i> .....	20
3.4	<b>Métodos, técnicas e instrumentos</b> .....	21
3.4.1	<i>Métodos</i> .....	21
3.4.1.1	<i>Método Inductivo</i> .....	21
3.4.1.2	<i>Método Deductivo</i> .....	21
3.4.2	<b>Técnicas e Instrumentos de Investigación</b> .....	21
3.4.2.1	<i>Observación</i> .....	21
3.4.2.2	<i>Encuestas</i> .....	22
3.5	<b>Resultados</b> .....	23
3.5.1	<i>Resultados de la encuesta dirigida a los proveedores.</i> .....	23
3.5.2	<i>Resultados de la encuesta dirigida a los clientes.</i> .....	29
3.5.3	<i>Resultados de la encuesta dirigida a los colaboradores.</i> .....	38

### **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

4.1	<b>Título</b> .....	45
4.2	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	45

CONCLUSIONES	.....	110
--------------	-------	-----

RECOMENDACIONES	.....	111
-----------------	-------	-----

### **BIBLIOGRAFÍA**

### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-3:</b>	Plazo de entrega del producto .....	23
<b>Tabla 2-3:</b>	Controles periódicos.....	24
<b>Tabla 3-3:</b>	Normas de calidad.....	25
<b>Tabla 4-3:</b>	Mejoraría la calidad de sus productos .....	26
<b>Tabla 5-3:</b>	Buzón de sugerencias .....	27
<b>Tabla 6-3:</b>	Mejora continua.....	28
<b>Tabla 7-3:</b>	Edad.....	29
<b>Tabla 8-3:</b>	Género .....	30
<b>Tabla 9-3:</b>	Publicidad de la empresa.....	31
<b>Tabla 10-3:</b>	Frecuencia de compra.....	32
<b>Tabla 11-3:</b>	Parámetros para elegir el producto .....	33
<b>Tabla 12-3:</b>	Tiempo de compra.....	34
<b>Tabla 13-3:</b>	Servicio de la empresa.....	35
<b>Tabla 14-3:</b>	Motivación para adquirir los productos de la empresa.....	36
<b>Tabla 15-3:</b>	La norma ISO 9001-2015 mejorará la situación actual de la empresa .....	37
<b>Tabla 16-3:</b>	Misión y visión de la empresa.....	38
<b>Tabla 17-3:</b>	Manual de calidad .....	39
<b>Tabla 18-3:</b>	Organigrama estructural de la institución .....	40
<b>Tabla 19-3:</b>	Mantenimiento periódico equipos .....	41
<b>Tabla 20-3:</b>	Departamento de gestión de calidad.....	42
<b>Tabla 21-3:</b>	Eficiencia en el control de los procesos .....	43
<b>Tabla 22-3:</b>	Implementación del sistema de gestión de calidad .....	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Plazo de entrega del producto .....	23
<b>Gráfico 2-3:</b>	Plazo Controles periódicos.....	24
<b>Gráfico 3-3:</b>	Normas de calidad.....	25
<b>Gráfico 4-3:</b>	Mejoraría la calidad de sus productos .....	26
<b>Gráfico 5-3:</b>	Buzón de sugerencias.....	27
<b>Gráfico 6-3:</b>	Mejora continua .....	28
<b>Gráfico 7-3:</b>	Edad .....	29
<b>Gráfico 8-3:</b>	Género.....	30
<b>Gráfico 9-3:</b>	Publicidad de la empresa.....	31
<b>Gráfico 10-3:</b>	Frecuencia de compra .....	32
<b>Gráfico 11-3:</b>	Parámetros para elegir el producto.....	33
<b>Gráfico 12-3:</b>	Tiempo de compra .....	34
<b>Gráfico 13-3:</b>	Servicio de la empresa .....	35
<b>Gráfico 14-3:</b>	Motivación para adquirir los productos de la empresa .....	36
<b>Gráfico 15-3:</b>	La norma ISO 9001-2015 mejorará la situación actual de la empresa.....	37
<b>Gráfico 16-3:</b>	Misión y visión de la empresa.....	38
<b>Gráfico 17-3:</b>	Manual de calidad .....	39
<b>Gráfico 18-3:</b>	Organigrama estructural de la institución .....	40
<b>Gráfico 19-3:</b>	Mantenimiento periódico equipos.....	41
<b>Gráfico 20-3:</b>	Departamento de gestión de calidad .....	42
<b>Gráfico 21-3:</b>	Eficiencia en el control de los procesos .....	43
<b>Gráfico 22-3:</b>	Implementación del sistema de gestión de calidad .....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-2:</b> Consecución de la calidad.....	9
<b>Figura 2-2:</b> Mejora continua .....	14

## ÍNDICE DE ANEXOS

**Anexo A:** Semillas de cacao

**Anexo B:** Propietarios

**Anexo C:** Instalaciones

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación consiste en el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente” ubicada en el cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo, tiene como objetivo dotar de una herramienta para la gestión de la calidad a la empresa. La metodología empleada en el presente documento consiste en el uso de fuentes primarias de información en conjunto con técnicas investigativas como la encuesta a los clientes internos y externos, que permitió el análisis de la situación actual de la empresa planteada por los grupos de interés. Se encontró que la empresa no poseía información documentada de sus procesos, además de una escasa comunicación de la filosofía empresarial y un deficiente control de calidad. Luego del análisis de la información se realizó la propuesta considerando la estructura de la norma ISO 9001:2015, el tamaño de la empresa, así también la planificación de los procesos de manera que la empresa tome una posición competitiva en el mercado, atendiendo los requisitos y necesidades de sus clientes de manera oportuna. De esta manera el sistema de gestión de calidad con una acertada administración se traduce en procesos más eficientes, oportuna toma de decisiones y corrección de errores y satisfacción en los clientes internos y externos. Se recomienda por tanto a la empresa la implementación del sistema de calidad que le servirán para su crecimiento y consolidación en el mercado.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <SISTEMA DE GESTIÓN> <NORMA ISO 9001:2015> <CALIDAD> <PROCESOS> <CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA (CANTÓN)>



## ABSTRACT

The present titling work consist in the design of a quality management system based in the technical standard ISO 9001:2015 for the Artisanal Chocolate company “Estrella del Oriente” located in the Carlos Julio Arosemena Tola canton of the Napo province, it has as an objective provide with a tool for the quality management of the company. The applied methodology in the present document consist in the use of primary sources of information together with the research techniques such as surveys to the internal and external costumers, that allowed us the analysis of the current situation of the company raised by the groups of interest. It was found that the company did not have documented information on its processes, in addition to poor communication of business philosophy and poor quality control. After the analysis of the information, the proposal was made considering the structure of the technical standards regulations ISO 9001: 2015, the size of the company, as well as the planning of the processes so that the company takes a competitive position in the market, meeting the requirements and needs of its customers in a timely manner. In this way the quality management system with a successful administration translates into more efficient processes, timely decision making and error correction and satisfaction to the internal and external costumers. It is therefore recommended to the company the implementation of the quality system that will serve for its growth and consolidation in the market.

**Key words:** < ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES >, < MANAGEMENT SYSTEM >, < TECHNICAL STANDARDS REGULATIONS ISO 9001:2015 >, < QUALITY >,< PROCESSES >,< CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA (CANTON) >.



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a un mundo cada vez mejor informado y más competitivo, lo que hace que los mercados, los clientes y las percepciones de estos cambien continuamente, exigiendo más altos estándares en cuanto a la calidad se refiere. Por tanto, se evidencia la necesidad de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Esta herramienta permite a las organizaciones controlar todos los procesos que se realizan dentro de la misma, con la finalidad de llevar la mejor calidad en los productos y servicios al cliente, el control de errores y la mejora continua.

La buena gestión de la calidad ayuda que las empresas logren controlar y mejorar su rendimiento, de esta manera se conducen los resultados a la eficiencia, por lo que se logran productos con excelencia y optimización de los servicios que recibe el cliente.

El presente trabajo de titulación contiene la problemática que presenta la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”, así mismo, aportes de autores que exponen su conocimiento sobre la calidad, los sistemas de gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001:2015 en la que se basa la propuesta. También se expone los métodos y técnicas con los que se desarrolló la investigación, las encuestas dirigidas según el grupo de interés y los resultados de la aplicación de las mismas.

El último capítulo contiene la propuesta para la empresa, es decir, se presenta el diseño del sistema de Gestión de la Calidad adaptando los requerimientos que exige la norma ISO a la realidad y el entorno de “Estrella del Oriente”, de manera que esta herramienta sea lo más precisa en su aplicación y se logre un desempeño óptimo. Como último se exponen las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada. Cabe mencionar que la propuesta al ejecutarse con una acertada administración, se traduce en procesos más eficientes, oportuna toma de decisiones y satisfacción en los clientes internos y externos.



## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Se identifica la ausencia de un sistema de gestión de la calidad “ISO 9001:2015”, en la empresa de chocolate artesanal “Estrella del Oriente”. Actualmente, la empresa no cuenta con la certificación para sus procesos en el área de producción, por lo tanto, es importante obtener la certificación ISO 9001:2015 regulada por el Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN.

La importancia de implantar éste sistema de gestión de la calidad radica en el cumplimiento con los clientes satisfaciendo las exigencias que ellos requieren ya que cada uno de sus clientes y como exigencia primordial que tienen en el manejo de sus productos es que la empresa productora tenga la certificación de ISO 9001:2015, brindándoles la seguridad a ellos, al no tener la documentación necesaria y no obtener la certificación sus clientes van a tener la intención de buscar otros productos que lo cumplan y la empresa “Estrella del Oriente” llegaría a un cierre temporal hasta lograr cumplir las expectativas de los clientes y va a lograr generar una ventaja competitiva con respecto a sus competidores debido a que tendrá mayor organización, planificación gracias al enfoque de procesos proporcionado por esta norma; así mismo facilitará la generación de documentación y procedimientos faltantes en la empresa.

Existe una limitada capacitación del personal, lo que refleja una escasa visión de la administración de los recursos humanos, puesto que la especialización mejora la calidad en la atención al cliente y de sus productos.

En la empresa tampoco se ha realizado un estudio de mercado que facilite realizar el diseño del producto y que genere satisfacción.

Al no contar con la definición de los procesos se dificulta la ejecución de los resultados.

#### **1.1.1 *Formulación del Problema***

¿En qué medida el Diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa de chocolate artesanal “Estrella del Oriente” basado en la norma ISO 9001:2015, permitirá satisfacer expectativas de calidad y contribuir al mejoramiento de la competitividad en la zona?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”, ubicada en el cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo.

- **Área:** Gestión de la Calidad.
- **Campo:** Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.
- **Delimitación en el Tiempo:** Esta prevista realizar la investigación, para el periodo 2018 – 2019.
- **Delimitación en el Espacio:** La investigación se realizará en la empresa de chocolate artesanal “Estrella del Oriente”, ubicada en el Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo.

### **1.2 Justificación**

El objetivo del presente estudio se da a base de la ausencia de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la INEN-ISO 9001: 2015 en una empresa ya inducida dentro de la gestión logística de la cadena de producción de los derivados del cacao, generará beneficios cualitativos y cuantitativos medibles en cuanto a eficiencia en las operaciones, mejoramiento de las relaciones con clientes y proveedores, mejora en las finanzas y engranaje entre áreas. Certificar los procesos de la empresa es crear una ventaja competitiva que brinda confianza y seguridad a los stakeholders.

La empresa “Estrella del Oriente” ha estado presente en el mercado durante 10 años, dedicándose a la producción de pasta de cacao en tabletas, confitería, mermelada de cacao, vino de cacao, champan de cacao, licor de cacao y plantas y semillas certificadas de cacao. Actualmente la empresa cuenta con tres áreas sin certificaciones, de las cuales el área de producción es un área clave para el desarrollo de la gestión global de la empresa.

Desde el punto de vista externo, la implementación de un sistema de gestión de calidad representará una gran ventaja competitiva respecto a las demás empresas del sector ya que será un proceso innovador y pocas organizaciones se encuentran certificadas y con sistemas de gestión eficazmente estructurados, motivo por el cual “Estrella del Oriente” requiere este manual.

El desarrollo de este trabajo investigativo proporciona lineamientos y bases sólidas para iniciar la implementación del sistema de gestión de la calidad. Se pretende que mediante la certificación el consumidor final logre satisfacer expectativas de calidad, mediante un clima de motivación por parte de la empresa.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 *Objetivo General***

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa de chocolate artesanal “Estrella del Oriente”, ubicada en el Cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo.

#### **1.3.2 *Objetivos Específicos***

- Desarrollar la fundamentación teórica sobre las Normas ISO900-2015.
- Identificar los procesos necesarios para que la empresa se certifique con la ISO 9001:2015
- Desarrollar el sistema de gestión de calidad tomando en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001-2015

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes investigativos**

Para la elaboración del siguiente trabajo de investigación se debe conocer la temática referente sobre el sistema de gestión de calidad y las normas ISO, como, por ejemplo; antecedentes, conceptos, importancia, características, principios y otros contextos relevantes que permitan poseer un mejor enfoque sobre lo que es un sistema de gestión de calidad.

### **2.2 Fundamentación teórica**

#### **2.2.1 *Calidad***

Como afirma (Álvarez Gallego, 2006, pág. 3), la expresión calidad, se utiliza con frecuencia en cualquier ámbito de nuestra sociedad, sin importa el sector del que procede el comentario ni la vertiente hacia la que se dirige, en este sentido se evidencia que las personas se encuentran familiarizadas con el término.

Para (López Rey, 2006), la palabra calidad es utilizada cada vez con más frecuencia, ya sea en el ámbito domésticos, docente, políticos o industrial, con significado variables que hay que interpretar en función del contexto. Así, por ejemplo, podemos oír hablar de la calidad de vida, etc. (pág. 1) Por lo que el pensamiento de que debemos competir por la calidad sobreponiendo al precio se hace mucho más necesario.

Citando al intérprete (Nava Carbellido, 2005), la calidad constituye el conjunto de cualidades que representan a una personas o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de unos elementos; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constante del hombre a través de la historia. (pág. 15) Es así que la sociedad exige a las organizaciones a que se adapten a los cambios en busca de la perfección, mientras los clientes perciban mejor calidad se tendrá mayor seguridad en la elección de los productos ofertados.

### **2.2.2 *Calidad para el cliente***

Toda organización para su éxito debe poseer clientes, por lo tanto, es de vital importancia identificar las exigencias que este requiere, en este sentido, según (López Rey, 2006), cuando hablamos de calidad para el cliente nos estamos refiriendo a:

- **Estudiar las necesidades del cliente:** el cliente ya no se limita a comprar un producto o servicio, sino que espera obtener satisfacción a sus expectativas a cambio de su dinero.
- **Mejorar las prestaciones:** no solo aumentando la calidad de un producto se consigue satisfacer al cliente, en ocasiones tienen más importancia conceptos como plazos, flexibilidad, embalaje, atención personal, etc.
- **Controlar la satisfacción:** si hemos conocido las necesidades del cliente y mejorado nuestras prestaciones, pero no llegamos a conocer sus efectos, no sabemos si vamos en la dirección correcta o en la equivocada. (pág. 3)

### **2.2.3 *Calidad de la Empresa***

Sin perder de vista la calidad que afecta al cliente, en el desarrollo de esta para la empresa, (López Rey, 2006) menciona a los siguientes apartados que admiten la existencia en el mercado de las organizaciones:

- **Mejora tecnológica de procesos:** hay que reconvertir los procesos para conseguir productos y servicio de mayor calidad.
- **Mejora económica de procesos:** esta mejora se obtiene suprimiendo partes innecesarias del proceso.
- **Supervivencia como objetivo prioritario:** significa que la supervivencia de la empresa se encuentra por encima del beneficio a corto plazo. Con esto se demuestra que la calidad no es un tema de oportunidad, sino estratégico, pues el objetivo es llegar a poseer una reputación de calidad, la cual representa un recurso económico más en el activo de la empresa. (pág. 4)

Esta visión muestra a la calidad como la consecución de la satisfacción del cliente, que no involucra precisamente a flujos o precios elevados. Después de realizar una inspección final al proceso de producción, no es suficiente dar de baja a los productos defectuosos, sino que es preciso evitar los fallos y desperdicios, motivar la corrección de errores, y contar personal adecuado que realice un trabajo de primera.

#### **2.2.4 *La calidad se controla***

Para (Pérez Fernández de Velasco, 2009), según expone, hace algún tiempo se pensaba, y se actúa en consecuencia, que la calidad únicamente se controlaba. El departamento de control de calidad, como una función empresarial más, se dedicaba a separar el producto aceptable (de acuerdo con determinados estándares) del que no lo era mediante la comprobación por inspección de las características del producto acabado o en fases intermedias de producción. Es así que los productos con defecto, el departamento de producción procedería al arreglo correspondiente hasta conseguir su conformidad y aceptación.

Por lo que expone, solo se consuma una acción correctiva si se detecta un defecto en el producto. Sin embargo, las dos actividades, tanto para la evaluación como para el arreglo, se incurren en costos elevados para la organización que se expresan en un indicador de ineficiencia que en definitiva se resumen en el descuidado mando del proceso productivo.

#### **2.2.5 *Gestión de calidad***

Exponiendo las ideas de (Udaondo, 1992), la gestión de calidad es conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por tanto al proceso de gestión, que es como traducimos el término inglés (management), que alude a dirección gobierno y coordinación de actividades. Expresa que, una posible definición de estilo de calidad sería, el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente.

La gerencia de una organización mediante la gestión de la calidad participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa, como expresa (Udaondo, 1992) de manera que se permite:

- Definir los objetivos de calidad, aunando para ellos los intereses de la empresa con las necesidades de los clientes.
- Conseguir que los productos o servicios estén conformes con los dichos objetivos, facilitando todos los medios necesarios para lograrlo.
- Evaluar y vigilar que se alcanza la calidad deseada.
- Mejorar continuamente, convirtiendo los objetivos y la consecución de la calidad en un proceso dinámico que evoluciona de modo permanente, de acuerdo con las exigencias del mercado. (pág. 35)

Las organizaciones con la aplicación de una adecuada gestión de la calidad logran establecer el plan de acción hacia los objetivos que requieren para sus productos, de manera que se puedan obtener de manera eficiente, con niveles adecuados de calidad, tanto en recursos como en procesos, es así que finalmente se obtiene la calidad planteada que satisfaga las exigencias demandantes entorno a los compradores.

### **2.2.6 *Los siete principios de la gestión de la calidad.***

Los principios norman la acción a seguir, es así que la gestión de la calidad cuenta con los mismos, que, de seguir de manera adecuada, mejoran el desempeño y permiten la obtención de los beneficios esperados. Como manifiesta (Oviedo, 2016), la ISO 9001:2015 ha sido desarrollada tomando como base los principios de gestión de la calidad introducidos en su momento por la ISO 9000: 2000. En su momento eran ocho principios de gestión de calidad, pero la nueva versión 2015 los redujo a 7. El principio de Enfoque de sistemas para la gestión, queda implícito en la redacción de los siete principios.

Estos siete principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de la calidad de la familia de las normas ISO 9000 (pág. 56):

1. **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a 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.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Mejora continua:** La mejor continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.
6. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
7. **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.

Cada principio cuenta con una declaración breve de lo que es, de manera clara que facilita su comprensión y de manera explícita se justifica el porqué de cada requerimiento establecido.

### **2.2.7 Fundamentos de la Gestión de la calidad.**

Los fundamentos de la gestión de calidad por (Udaondo, 1992) en síntesis, expone los siguientes:

- Su objetivo es el mismo de la empresa: ser competitivos y mejorar continuamente.
- Pretende ayudar a satisfacer las necesidades del cliente.
- Los recursos humanos son su elemento más importante.
- Es preciso el trabajo en equipo para conseguirla.
- La comunicación, la información y la participación a todos los niveles son elementos imprescindibles.
- Se busca la disminución de costes mediante la prevención de anomalías.
- Implica fijar objetivos de mejora permanente y la realización de un seguimiento periódico de resultados.
- Forma parte de la gestión de la empresa, de cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental.

En una representación gráfica la conclusión extraíble de estos fundamentos mediante el modelo de círculos concéntricos que aparece en el documento PROGRAMAS DE CALIDAD TOTAL. FUNDAMENTOS Y GUIA PARA LA IMPLANTACION EN 1987 (pág. 6), la consecución de la calidad, tal como aparece representado en la figura, puede ser de tres tipos, en función de su origen:



**Figura 1-2:** Consecución de la calidad

**Fuente:** El autor, a partir de (Udaondo, 1992)

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



- **La calidad realizada:** la que es capaz de obtener la persona que realiza un trabajo. El ejemplo más típico es el artesano que trabaja sin especificaciones, pero se refiere también al grado de cumplimiento de la especificación que el responsable de un trabajo es capaz de conseguir.
- **La calidad programada:** la que se ha pretendido obtener. Es la que aparece descrita en un documento de diseño, en una especificación o en un plano constructivo. Es, por tanto, la que al responsable de ejecutar el trabajo se le ha encomendado conseguir.
- **La calidad necesaria:** la que el cliente exige con mayor o menor grado de concreción o, al menos la que a él le gustaría recibir.

La gestión de calidad pretenderá conseguir que estos tres círculos sean concéntricos y coincidan entre sí. Todo lo que este fuera de dicha coincidencia será motivo de derroche, de gasto superfluo o de insatisfacción. (pág. 9). El equilibrio que se logre en la aplicación de estos tres conceptos, permiten la adecuada funcionalidad de la gestión de calidad, esto a partir de que se debe contar con personal que sepa hacer su trabajo, es decir, que denoten aptitud y actitud en el desempeño de su labor, así mismo se hace necesaria la especificación de lo que se requiere hacer, por lo que el diseño o establecimiento de los parámetros de calidad en la producción, deben ser enviados de manera adecuada al trabajador, y que, estos planos vayan de acuerdo a las demandas de los clientes, por lo que se podrá fácilmente cumplir a satisfacción las necesidades del mercado.

### **2.2.8 Sistema de Gestión de la Calidad**

Para (González Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2016), un sistema de gestión de calidad puede ser considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos y servicios en los procesos para producirlos. Consta de la estructura organizacional, la documentación del sistema, los procesos, y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad, cumpliendo con los requisitos del cliente. (pág. 89)

Un sistema de gestión de calidad muestra de manera documentada la calidad de un producto, es decir como se realiza el proceso de producción, los recursos adecuados que deben emplearse, de manera que implícitamente se justifica por qué se realizan de tal manera los procesos. De esta manera, los procedimientos aplicados adecuadamente dan garantía al resultado esperado en el desarrollo de la producción.

Al declarar por escrito los procesos, se registra una adecuada planeación de la producción, por ende, se garantiza que se logren los resultados, de la mano de un alto cumplimiento de los indicadores de efectividad del sistema.

Citando a (Oviedo, 2016), actualmente, la empresas estás demandadas a tener una estructuración del trabajo que permita que todas las variables que intervienen en los distintos procesos (de diseño, de producción o de comercialización, etc.) estén controladas de forma que el resultado que se obtenga sea, no solo predecible, sino siempre el mismo. Un sistema de calidad permite a cada integrante de la plantilla de una empresa saber que se espera de su trabajo, como realizar sus tareas y cuando hacer su trabajo y esto, a su vez, permite obtener un resultado predecible y por tanto controlable. (pág. 112)

El documento de la gestión de calidad en las empresas, son una herramienta que consiente a que se tenga una idea clara de cuál es el resultado esperado. Esto involucra a que el resultado sea uniforme y no se obtenga una derivación distinta de su aplicación, que varíe la calidad esperada. Al mostrar de manera clara lo que se espera, los integrantes de las organizaciones, pueden ejecutar adecuadamente este, y así las organizaciones pueden controlar las acciones que se están realizando con sus recursos.

Según el mismo (Oviedo, 2016), un sistema de calidad tiene como objetivo principal que la empresa funcione en total sincronía, de forma que esta pueda asegurar que sus productos y/o servicios estén sujetos a unas especificaciones y cumplen unos estándares de calidad fijados previamente. (pág. 112) Solo con la ejecución adecuada del sistema de calidad, se tendrá la confianza que el resultado cumpla con las especificaciones planteadas y requeridas para alcanzar la calidad deseada.

(Oviedo, 2016) Menciona que para implantar un sistema de calidad es necesario planificar las etapas y acciones necesarias. Se debe realizar una programación temporal y fijar claramente las responsabilidades tanto de la empresa como del equipo consulto que asesora el proceso. (pág. 112) Tal como afirma el autor, la calidad solo se logrará con la planificación de las acciones adecuadas, el establecimiento de los procedimientos, la preparación y el liderazgo que deberán ejecutar todos los trabajadores; con la identificación de las tareas, se garantiza el compromiso de los departamentos para el éxito de los resultados de calidad.

### **2.2.9 *Que es la ISO 9001:2015***

Al respecto (DESTINO NEGOCIO, 2015) expresa que, ISO (Organización Internacional de Estandarización) es una entidad que reúne a representantes de diversos países para desarrollar normas de estandarización en diferentes áreas de actuación. La norma ISO 9001:2015 es una regla que estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones. La organización define normas para áreas como dimensión de papel, identificación de libros y grado de sensibilidad de películas fotográficas, tan sólo para citar algunas. En el caso de la norma ISO 9001, la más famosa de esas reglas, se trata de sistemas de gestión. La versión se publicó el 23 de septiembre de 2015, tras una actualización en la que intervinieron 93 países.

En relación a la ISO 9001:2015 se destaca la participación internacional con la que cuenta la organización para la actualización de esta herramienta. La norma destaca en la misión de lograr un mejor desempeño de la organización junto con el cumplimiento de los principios de la gestión de la calidad.

### **2.2.10 *Historia y evolución de las Normas ISO 9001: 2015***

La norma ISO 9001 fue publicada por primera vez en 1987 ante la necesidad de tener un documento normativo para la gestión de la calidad en un alcance mundial. Desde esta primera publicación, la norma ISO 9001 ha sufrido varias revisiones. La última revisión corresponde a la norma ISO 9001: 2015 que ha sido publicada en septiembre de 2015. (Sánchez Azor, 2017, pág. 22)

A continuación, un resumen de las distintas versiones de la norma ISO 9001 propuesto por (Sánchez Azor, 2017) en su obra Gestión de la Calidad ISO (9001:2015) en Hostelería:

- ISO 9001:1987 (primera edición). La norma se basó en la norma británica BS 5750, dividiéndose en tres grupos de Gestión de Calidad: Diseño y Desarrollo, Producción y Servicio e Inspección Final.
- ISO 9001:1994: Introdujo el término “aseguramiento de la calidad” que comenzó a ser considerada como estándar único.
- ISO 9001:2000: Estaba centrada en los procesos de gestión, para facilitar la interpretación y aplicación para empresas y mejorar su desempeño.
- ISO 9001:2008: Trajo algunos cambios menores para facilitar su implantación.

- ISO 9001:2015: Esta nueva versión, tiene como objetivo alinearse con otras normas de Sistemas de Gestión teniendo la estructura llamada de alto nivel, adaptarse a la existencia de servicios además del producto y potenciar el liderazgo y la planificación.

La creación de la Norma ISO 9001 contribuye a normar la gestión de la calidad a nivel mundial, por tal motivo se requiere su actualización que mejore el desempeño de las organizaciones. Los esfuerzos en la implementación de esta norma deben ser constantes debido a las actualizaciones en la misma, el descuido o la negligencia en la aplicación de los requerimientos arrojan resultados inválidos referentes a esta certificación.

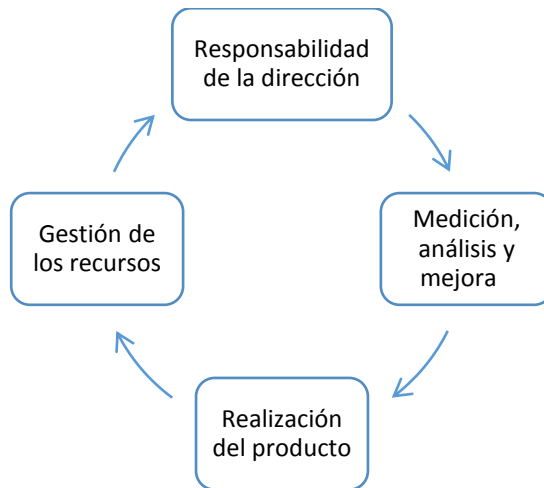
#### **2.2.11 Enfoque basado en procesos.**

Para (Sánchez Azor, 2017, pág. 24) la norma ISO 9001:2015 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Se requiere que se determine y gestione numerosas actividades relacionadas entre sí. Según proponen, una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona para que los elementos transformen en resultados, se pueden considerar como un proceso.

Es decir, las organizaciones producen a satisfacción tanto para si mismas, como para el mercado, claro está, definiendo los procesos necesarios, con detalle de todas y cada una de las actividades relacionadas a la producción.

Un enfoque de este, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatizada la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- Las necesidades de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.



**Figura 2-2:** Mejora continua  
 Elaborador por: El autor (Oviedo, 2016)  
 Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### 2.2.12 *Requisitos de aplicación Norma 9001: 2015*

El desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una organización, basado en el estándar ISO 9001, consta de requisitos documentales. La nueva versión de la norma ISO 9001:2015 ha facilitado mucho esta tarea, ha reducido el nivel de las obligaciones documentales del sistema, asimismo, hay una serie de documentos y registros que son obligatorios, como requisito imprescindible para la certificación del sistema. (Quara Group, 2016).

### 2.2.13 *Índice del Manual*

La autora (Gomez Villoldo, 2014) propone un índice lo más detallado posible para desarrollar el Manual de Calidad.

#### **Índice de Manual de Calidad según la ISO 9001:2015**

##### **1. Alcance del Sistema**

##### **2. Referencias normativas**

##### **3. Términos y definiciones**

##### **4. Contexto de la Organización**

4.1. Organización y su entorno – CONCEPTO NUEVO

4.2. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3. Alcance del sistema de Gestión de Calidad

4.4. Sistema de gestión de Calidad

## **5. Liderazgo**

5.1. Liderazgo y compromiso

5.2. Política de Calidad

5.3. Roles responsabilidades y autoridad

## **6. Planificación**

6.1 Evaluación de riesgos (acciones para abordar los riesgos y las oportunidades) - NUEVO

6.2. Objetivos de Calidad y planificación (indicadores)

6.3. Planificación y control de cambios.

## **7. Soporte**

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

7.1.2 Infraestructura y ambiente de trabajo

7.1.3 Seguimiento y medición de equipos de medición (calibraciones y seguimiento de equipos)

7.1.4 Requerimiento de conocimiento

7.2 Competencia

7.3 Concienciación

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 Control de la información documentada (control documental)

## **8. Operaciones (Realización del producto)**

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Interacción con los clientes y otras partes interesadas (compras- contratos)

8.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

8.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

8.2.3 Comunicación con el cliente

8.3 Preparación Operacional

8.4 Control de procesos

8.5 Diseño y desarrollo

8.5.1 Definición

8.5.2 Análisis

8.5.3 Implementación

8.5.4 Verificación y validación

8.5.5 Transferencia de operaciones

8.6 Ejecución / Implementación

- 8.6.1 Control de la producción y la prestación del servicio
- 8.6.2 Validación de procesos de la producción y/o de la prestación del servicio
- 8.6.3 Identificación y trazabilidad
- 8.6.4 Seguimiento y medición del producto
- 8.6.5 Control de producto no conforme
- 8.6.6 Propiedad de partes interesadas
- 8.6.7 Preservación del producto
- 8.6.8 Actividades post entrega
- 8.7 Control de provisión externa de bienes y servicios (compras).

## **9. Evaluación del desempeño**

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
  - 9.1.1 Generalidades
  - 9.1.2 Satisfacción del cliente
  - 9.1.3 Análisis de datos
- 9.2 Auditorías Internas
- 9.3 Revisión por la dirección

## **10. Mejora**

- 10.1 No conformidades y acciones correctivas
- 10.2 Mejora continua

### **2.2.14 Documentos que exige la Norma ISO 9001:2015**

Los documentos obligatorios del SGC, según (Quara Group, 2016) expone en su sitio web para la norma ISO 9001:2015, son los siguientes:

- ✓ El alcance del sistema de gestión de la calidad (cláusula 4.3).
- ✓ Información documentada necesaria para apoyar el funcionamiento de los procesos (cláusula 4.4).
- ✓ La política de calidad (cláusula 5.).
- ✓ Los objetivos de calidad (cláusula 6.2).
- ✓ Información documentada requerida y determinada como necesaria (cláusula 7.5.).

Al cumplir con estos requisitos de manera documentada se podrá desarrollar y controlar la estructura organizacional de forma óptima.

### **2.2.15 Beneficios Norma 9001: 2015**

Propone (Oviedo, 2016) algunos beneficios que se pueden obtener con la aplicación de la certificación de la Norma ISO 9001:2015:

- ✓ Prácticas aceptadas y reconocidas internacionalmente para la gestión de la calidad.
- ✓ Lenguaje común para trabajar con clientes y proveedores en todo el mundo.
- ✓ Modelo para abordar oportunidades y riesgos de manera estructurada y con sistemática mejorada.
- ✓ Aprovechar una visión más completa del contexto organizacional que mejora la eficacia del pensamiento basado en riesgo.
- ✓ Mejora en la gestión del desempeño de los proveedores.
- ✓ Modelo de excelencia para consumidores, clientes y otras partes interesadas.
- ✓ Mejor alineación entre su sistema de gestión y los objetivos de los negocios más importantes de su organización.
- ✓ Oportunidad de hacer su sistema de gestión aún más poderoso, yendo de la conformidad al desempeño.
- ✓ Mejora de la comunicación sobre calidad ya que su empresa promueve las mejores prácticas y aplica mejoras en toda la cadena de suministro.
- ✓ Mejora de la calidad de productos, procesos y servicios, aumento de la satisfacción, lealtad y retención de clientes, al mismo tiempo que aumenta la productividad y reduce los costos. (pág. 45)

De acuerdo con LQRA según (Luna, 2018), existen seis pasos que debes seguir para una transición exitosa:

- Planear una transición adecuada con forme a las necesidades y características de la organización.
- Conocer la norma, identificar los cambios y novedades.
- Capacitar a la organización a todo nivel.
- Hacer partícipe a los líderes y responsables en los procesos de gestión en el trayecto de transición.
- Evaluar y de ser posible buscar apoyo de un auditor.



### **2.3 Idea a defender**

Con el Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa de chocolate artesanal “Estrella del Oriente”, se ayudará a la empresa a crear un proceso de planificación estratégico y permitiendo mejorar la calidad de sus productos.

### **2.4 Variables**

#### **2.4.1 *Variable Independiente***

Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

#### **2.4.2 *Variable Dependiente***

Procesos internos de la empresa “Estrella del Oriente”.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Modalidad de la investigación**

El presente trabajo de titulación se realizará en base a la modalidad de investigación cuantitativa y cualitativa que se conceptualiza a continuación:

#### **3.1.1 *Investigación Cuantitativa***

Para (Bernal Torres, 2006, pág. 57) Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

Se aplicará se investigación cuantitativa en el cálculo numérico, tanto de las estimaciones presupuestarias como en el análisis de los resultados de la aplicación de la encuesta.

#### **3.1.2 *Investigación Cualitativa***

Según (Báez & De Tudela, 2009), lo cualitativo alude a la esencia (de personas y de cosas), independientemente de que esa esencia sea endógena o exógena, y se refiere a las diferencias que hacen que las personas y las cosas sean como son. Habla de lo que les caracteriza y, por lo tanto, de lo que les diferencia, de aquellos que les distingue y les otorga personalidad propia. (pág. 36) Con lo cual se podrá identificar las características de los involucrados de la empresa “Estrella del Oriente”.

### **3.2 Tipos de investigación**

Para realizar esta investigación se utiliza los siguientes tipos de investigación:

#### **3.2.1 *Investigación bibliográfica documental***

(Lara Muñoz, 2011) Asegura que consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio. Las consultas documentales pueden ser de: libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, constituciones. (pág. 51)

La presente investigación se realizará mediante la recopilación de información de libros, diccionarios, monografías, catalogo en líneas de bibliotecas, normas, así como cualquier documento que proporcione la información necesaria.

### **3.2.2 *Investigación de campo***

Conocida también como investigación directa es la que efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objetos de estudio. (pág. 51). Se aplicará a través de las visitas a las instalaciones de la empresa, las entrevistas se efectuarán a la gerente y trabajadores de la Empresa.

### **3.2.3 *Investigación descriptiva***

Aquella que trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudio, encuestas, casos exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos y de conjuntos, de correlación. (pág. 50). Este tipo de investigación se soporta principalmente en las encuestas, entrevistas y la observación que se realizará al gerente, personal administrativo y trabajadores de la empresa Estrella del Oriente.

## **3.3 Población y muestra**

### **3.3.1 *Población***

Es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”. (Bernal Torres, 2006, pág. 164) La investigación radicará en el universo de la población, en los cuatro clientes, dos proveedores y seis colaboradores de la empresa de chocolate artesanal “Estrella del Oriente.

### **3.3.2 *Muestra***

Debido a que el universo de la población de estudio es mínimo, se procederá a realizar la investigación en el total de la población que son doce involucrados.

### **3.4 Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **3.4.1 Métodos**

##### *3.4.1.1 Método Inductivo*

Para Cervantes (2010), manifiesta sobre los métodos de investigación:

- Se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.
- Se utilizará este método, pues partirá de un estudio universal de los hechos donde formularemos conclusiones universales a partir de los principios fundamentos y teorías. (pág. 28),

Parte del conocimiento teórico enfocado en la consulta consta de varias fuentes bibliográficas que permitieron la construcción del marco teórico.

##### *3.4.1.2 Método Deductivo*

Para Cortés (2012, pág. 75), manifiesta sobre los métodos de la investigación. “la palabra método proviene del griego métodos que significa “meta”, entonces es el camino que se sigue para alcanzar un fin, y comprende las técnicas y los procedimientos empleados para descubrir las formas de existencias de los procesos del Universo.” Se aplicará los conceptos teóricos en la práctica para la elaboración de la propuesta para la empresa.

#### **3.4.2 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

##### *3.4.2.1 Observación*

Es un instrumento básico para el logro empírico de los objetivos, constituye uno de los aspectos importantes del método científico, según propone (Cortés, 2012, pág. 76).

Se utilizará esta técnica de investigación para realizar el diagnóstico situacional de la Empresa, así como para tener un acercamiento al sujeto de estudio durante toda la investigación para detallar y descubrir hechos relacionados al problema de investigación.

### 3.4.2.2 Encuestas

Consiste según (Cortés, 2012) en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, como datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas a preguntas formuladas sobre los diversos indicadores que se pretende explorar a través de este medio. Los instrumentos que se puedan emplearse para una encuesta son:

- ✓ Cuestionario
- ✓ Cédula de entrevista (pág. 78)

Para la presente investigación se obtendrá información a través de las encuestas dirigidas a los trabajadores y gerente de la Empresa, clientes y proveedores donde obtendremos información amplia de múltiples actores de sujeto, que se relaciona con el objeto de estudio.

### 3.5 Resultados

Para el análisis de datos y para la obtención de resultados se implementaron diferentes técnicas y herramientas como los programas Statistical Package for the Social Sciences (IBM SPSS) y Microsoft Excel, arrojando como resultado las siguientes tablas de frecuencia y gráficos.

#### 3.5.1 Resultados de la encuesta dirigida a los proveedores.

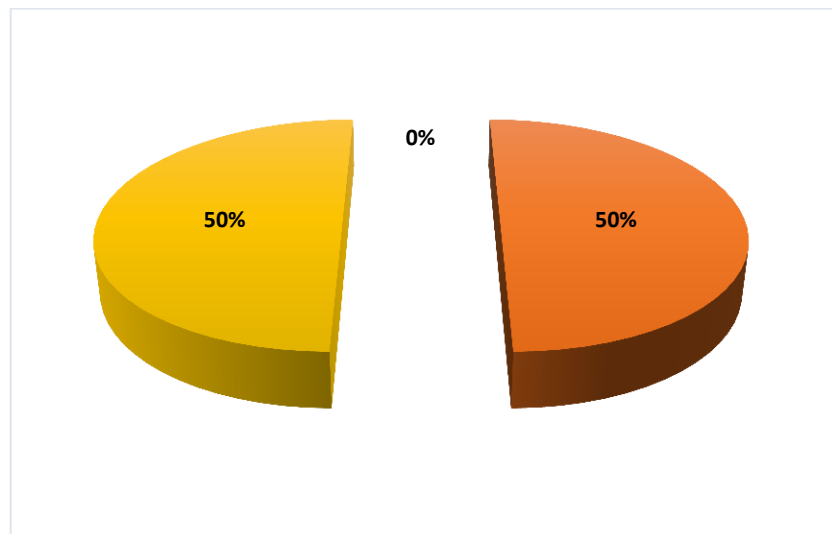
1. ¿Cuál es el plazo de entrega del producto?

**Tabla 1-3:** Plazo de entrega del producto

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada semana	1	50%
Cada 15 días	1	50%
Cada mes	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 1-3:** Plazo de entrega del producto

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

#### **Análisis e Interpretación:**

Los proveedores entregan los suministros un 50% cada semana y el otro 50% cada 15 días respectivamente, como empresa, se debería buscar un tiempo de abastecimiento mensual, ya que la mayoría de la producción sale cada mes.

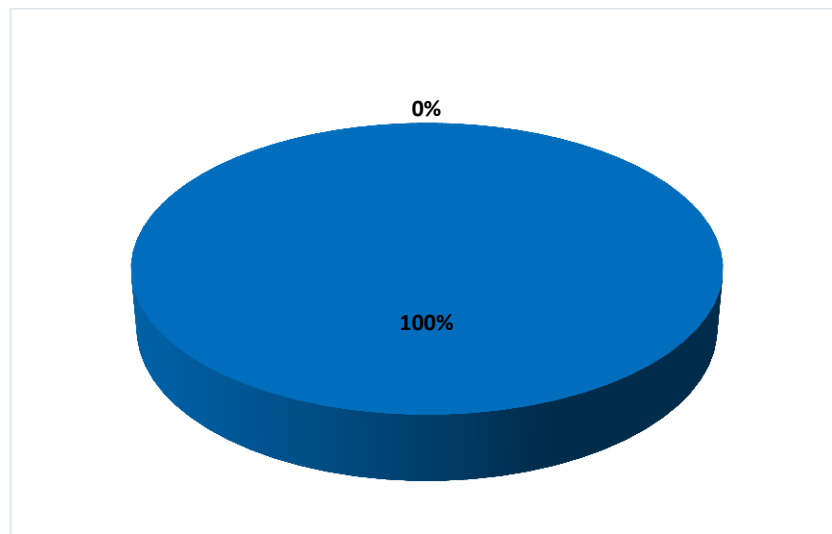
2. ¿Se realizan controles periódicos para asegurar la calidad de la materia prima?

**Tabla 2-3: Controles periódicos.**

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 2-3: Plazo Controles periódicos.**

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, j. 2019

### **Análisis e Interpretación:**

El 100% de los proveedores no realizan controles periódicos, ya que en su totalidad se sienten seguros y satisfechos con el producto que entregan.

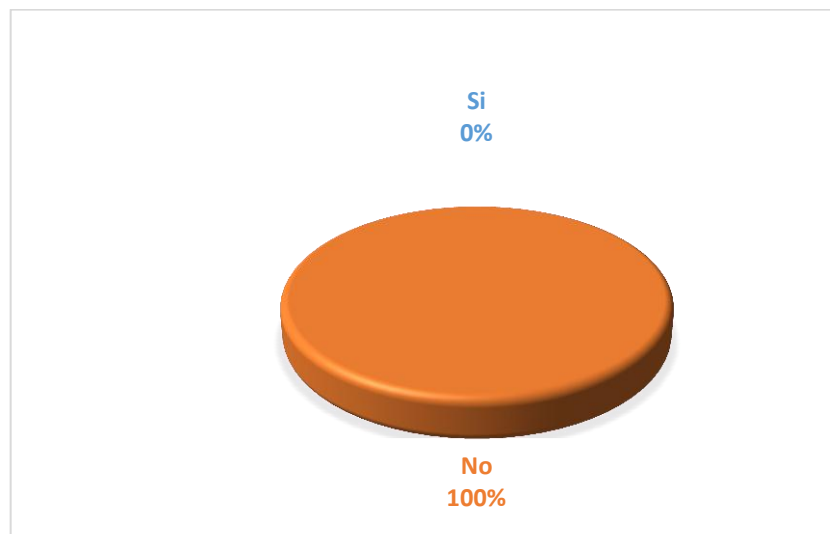
3. ¿Su producto se rige a normas de calidad?

**Tabla 3-3:** Normas de calidad

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	50%
No	2	50%
Total	2	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 3-3:** Normas de calidad

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

**Análisis e Interpretación:**

Se evidencia que los proveedores en el 100% no rigen sus productos a normas de calidad, esto es debido a que son vendedores del sector que no ven la necesidad de cumplir con los estándares determinados.



4. ¿En caso de ser necesario, usted mejoraría la calidad de sus productos permitiendo continuar con la relación de proveedor?

**Tabla 4-3:** Mejoraría la calidad de sus productos

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	100%
No	0	0%
Total	2	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019  
**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 4-3:** Mejoraría la calidad de sus productos

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019  
**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

#### **Análisis e Interpretación:**

El 100% de los proveedores estarían dispuestos a cumplir con las obligaciones y derechos que genera mejorar la calidad de sus productos. Con lo que se concluye que todos deben apoyar la implementación del proyecto para mejorar la actitud de los empleados y mejorar la gestión administrativa y comercial de la empresa.

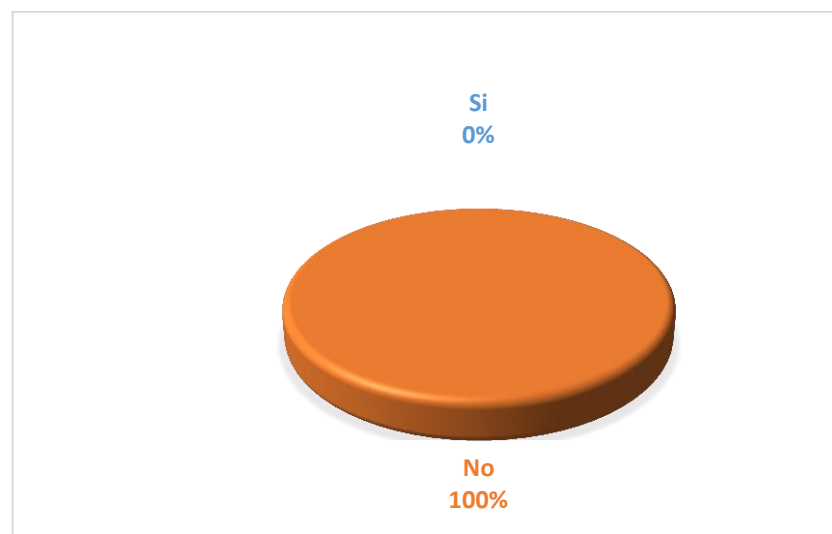
5. ¿Existe un buzón de sugerencias en su establecimiento?

**Tabla 5-3:** Buzón de sugerencias

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	100%
TOTAL	2	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 5-3:** Buzón de sugerencias

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

### **Análisis e Interpretación:**

Los proveedores en el 100% no cuentan con buzones de sugerencias ya que manifiestan que ninguno de sus clientes se ha quejado antes y no ven oportuno colocar dichos buzones.

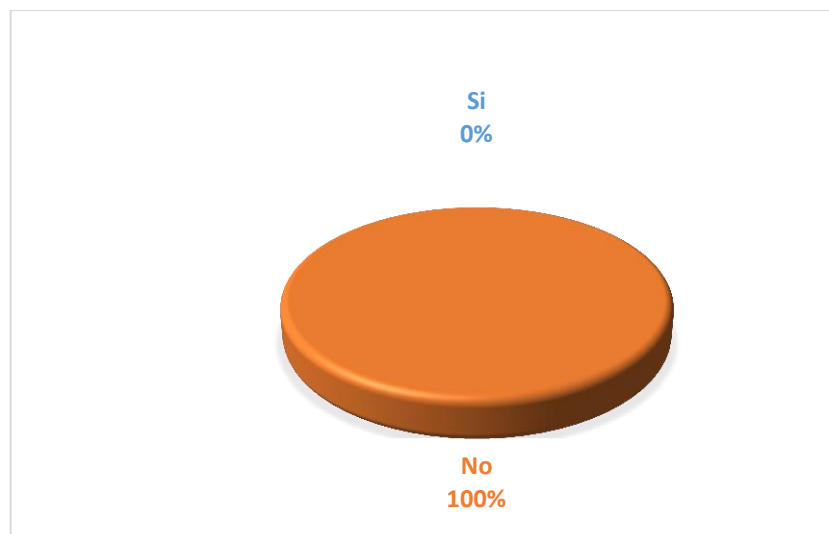
6. ¿Existe un proceso de mejora continua dentro de la institución que permita mejorar la calidad del producto?

**Tabla 6-3:** Mejora continua

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	2	100%
TOTAL	2	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 6-3:** Mejora continua

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

### **Análisis e Interpretación:**

Se evidencia que el 100% de los proveedores no cuentan con un proceso de mejora continua, esto no permite que se evidencie algún proceso que consista en mejorar la calidad de sus productos, lo que los hace menos competitivos.

### 3.5.2 Resultados de la encuesta dirigida a los clientes.

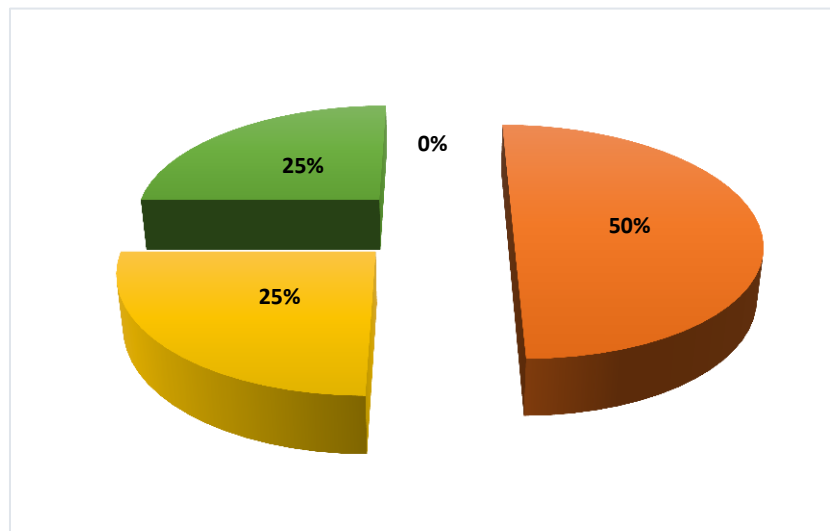
Edad:

**Tabla 7-3:** Edad

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-30	2	50%
31-40	1	25%
41-50	1	25%
Más de 51	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 7-3:** Edad

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

#### **Análisis e Interpretación:**

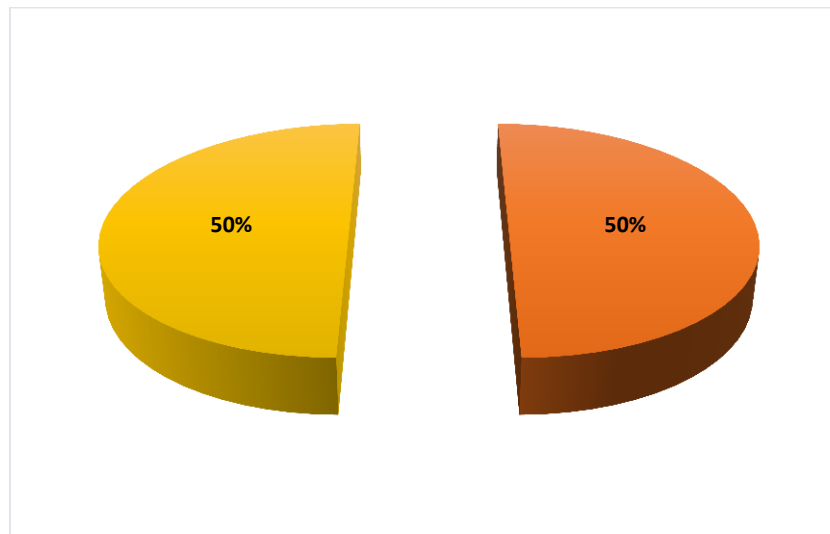
Con los datos recogidos mediante esta pregunta, podemos ver que el 50% de la clientela de “Estrella del Oriente” se encuentra ubicada en un rango de 20 a 30 años, se cuenta también con un 25% en el rango de 31-40 y el 25% restante dentro de los 41-50 años, lo que permitirá enfocarnos más en el sector de interés.

Género:

**Tabla 8-3:** Género

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	2	50%
Femenino	2	50%
TOTAL	4	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019  
**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 8-3:** Género

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019  
**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

### **Análisis e Interpretación:**

Los datos demuestran que la población que consume el producto es 50% hombres y 50% mujeres, lo que como empresa permite diversificar más, ya que no hay que centrarse solamente en una sección los consumidores.

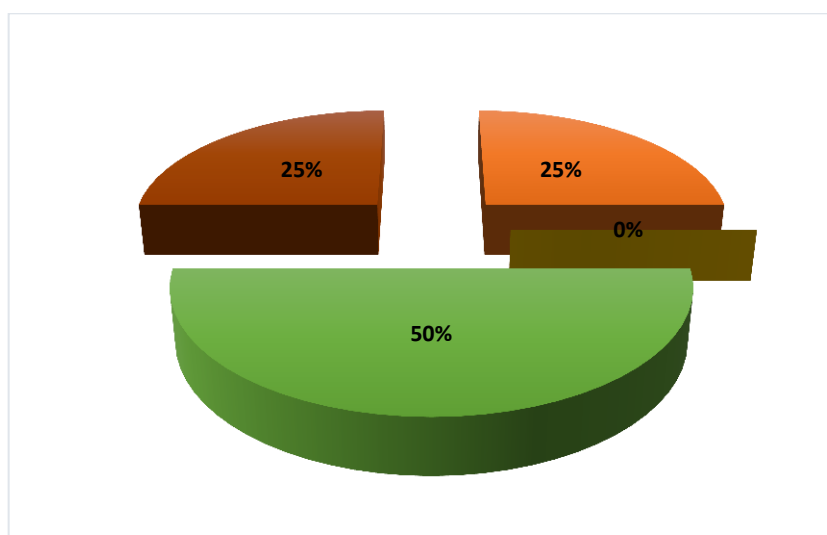
1. ¿De qué manera conoció usted la empresa “ESTRELLA DEL ORIENTE” y los productos que ésta brinda?

**Tabla 9-3:** Publicidad de la empresa

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Televisión	1	25%
Radio	0	0%
Internet	2	50%
Recomendación de terceros	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 9-3:** Publicidad de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### **Análisis e Interpretación:**

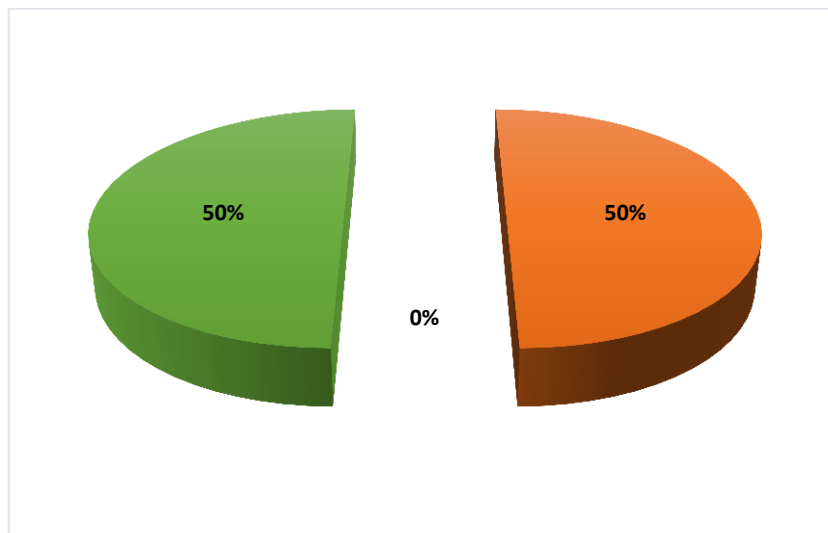
Se evidencia aquí que el 50% de la clientela respondió positivamente a la publicidad por internet, la recomendación de terceros también es importante ya que aporta un 25% al igual que la televisión. En vista de estos resultados se deberá potenciar más la publicidad en la televisión y buscar métodos para que la recomendación de terceros se incremente.

2. ¿Con qué frecuencia usted adquiere los productos ofertados por la empresa “ESTRELLA DEL ORIENTE” del Cantón Carlos Julio Arosemena?

**Tabla 10-3:** Frecuencia de compra

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada semana	2	50%
Cada 15 días	0	0%
Cada mes	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019  
Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 10-3:** Frecuencia de compra

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019  
Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### **Análisis e Interpretación:**

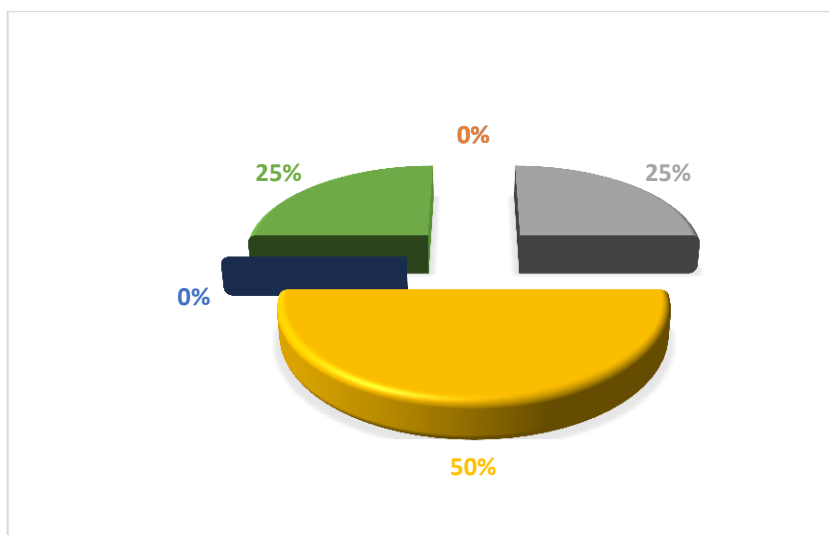
Se puede observar que el 50% de los clientes acude a la empresa semanalmente y el otro 50% lo hace mensualmente, lo que demuestra que se debería potenciar la producción para estos periodos de tiempo.

3. ¿Cuáles de los siguientes parámetros considera importante al momento de elegir el producto?

**Tabla 11-3:** Parámetros para elegir el producto

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Horario de atención	0	0%
Infraestructura	0	0%
Tipo de producto	1	25%
Calidad del producto	2	50%
Experiencia de compra	0	0%
Atención	1	25%
Total	4	25%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019  
 Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 11-3:** Parámetros para elegir el producto

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019  
 Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

**Análisis e Interpretación:**

Los clientes se basan un 50% en la calidad del producto para elegirlo, seguido con un 25% por el tipo de producto y el otro 25% es de la atención que brinda la empresa. Se deberá diversificar los productos que se ofrece para incrementar así el consumo de los clientes ya existentes y atraer nuevos.



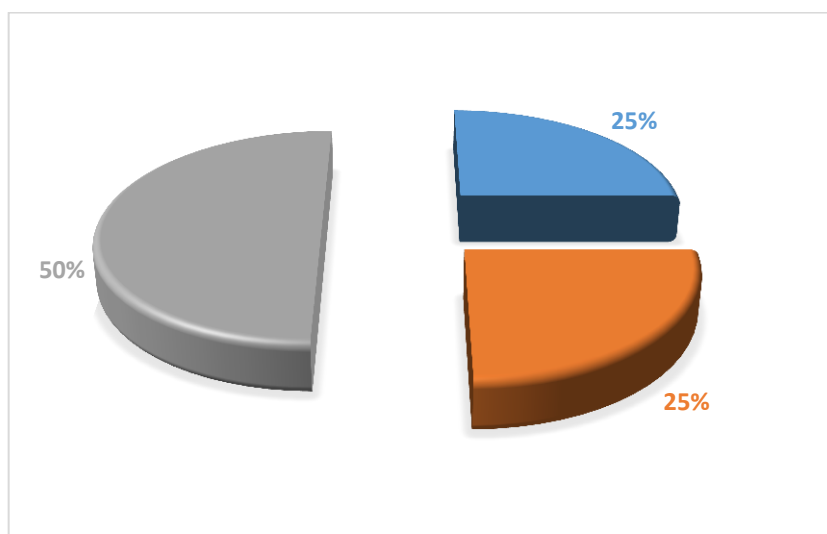
4. ¿Hace cuánto tiempo usted adquiere los productos que oferta la empresa?

**Tabla 12-3:** Tiempo de compra

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos a un año	1	25%
De 1-2 años	1	25%
De 2-5 años	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 12-3:** Tiempo de compra

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

**Análisis e Interpretación:**

Se evidencia que los clientes más fieles ya tienen de 2 a 5 años adquiriendo productos de la empresa, agrupándolos dentro del 50%, sin embargo también hay clientes permanentes que están dentro del rango de 1-2 años representando el 25% y otro 25% de clientes nuevos que se han unido a la adquisición de productos hace menos de un año.

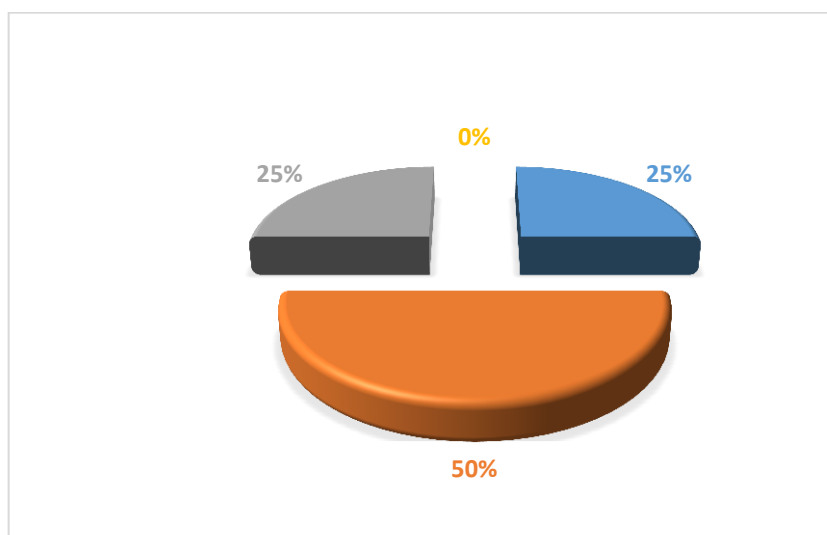
5. Califique usted el servicio que ofrece la empresa:

**Tabla 13-3:** Servicio de la empresa

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	1	25%
Bueno	2	50%
Regular	1	25%
Malo	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 13-3:** Servicio de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

**Análisis e Interpretación:**

Como resultado a la pregunta de la investigación, el 50% de los clientes califican el servicio como bueno, es bueno ver que la clientela está conforme con el servicio que ofrece la empresa, pero es importante tener en cuenta la insatisfacción del 25% que lo califica como regular, demostrando así que siempre hay un punto en el que se puede mejorar.

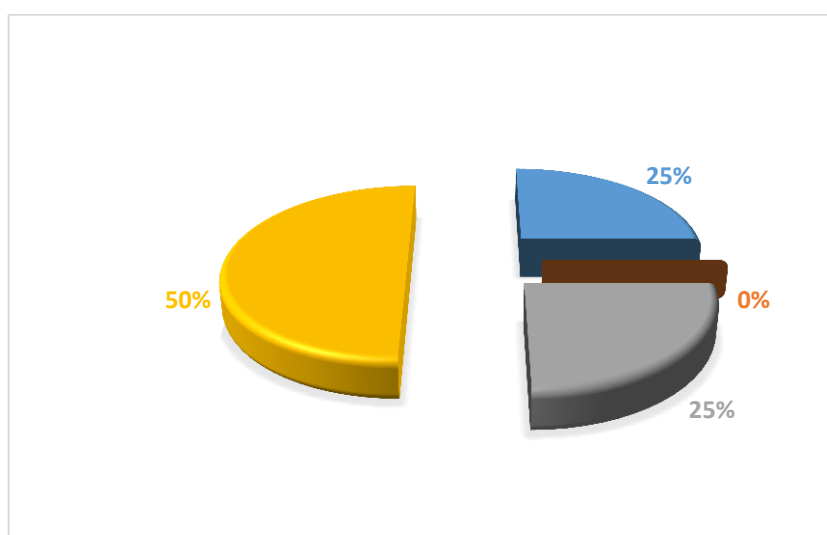
6. ¿Qué le motiva a usted a adquirir los productos de la empresa “ESTRELLA DEL ORIENTE”?, en comparación con otras alternativas.

**Tabla 14-3:** Motivación para adquirir los productos de la empresa

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calidad	1	25%
Precio	0	0%
Diseño/Presentación	1	25%
Sabor	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 14-3:** Motivación para adquirir los productos de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### **Análisis e Interpretación:**

El sabor representa la motivación del 50%, el diseño un 25% y la calidad el 25% restante, ubicando estas 3 como las primeras opciones al momento de preferir a la empresa Estrella del Oriente.

Que los clientes se sientan satisfechos y que encuentren lo que necesitan es una ventaja competitiva para el negocio, también sirve como publicidad para captar más clientes y generar más ingresos.

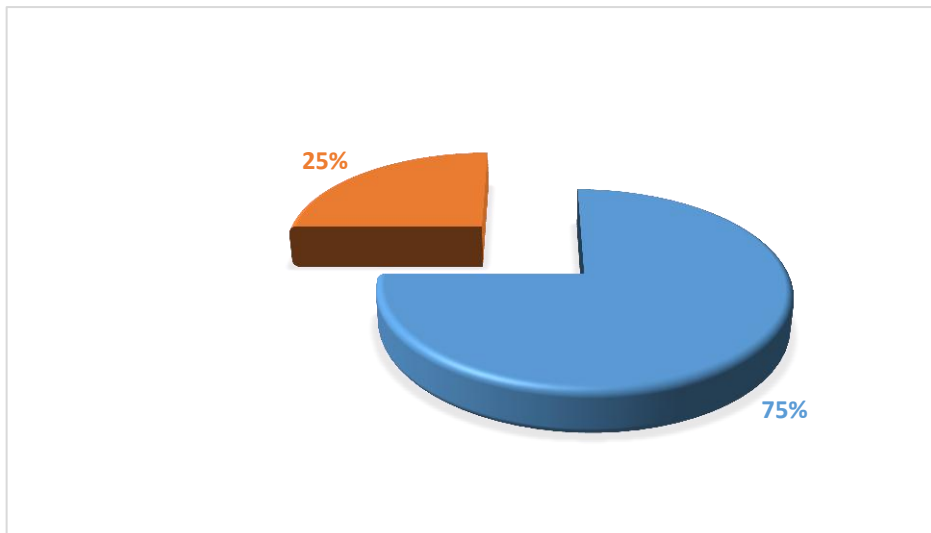
7. ¿Considera usted que el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 mejorará la situación actual de la empresa?

**Tabla 15-3:** La norma ISO 9001-2015 mejorará la situación actual de la empresa

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	75%
No	1	25%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 15-3:** La norma ISO 9001-2015 mejorará la situación actual de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### **Análisis e Interpretación:**

El 75% de los clientes ve positivamente el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 que mejorará la situación actual de la empresa, mientras que el 25% restante se muestra conforme con el trabajo actual de la misma.

### 3.5.3 Resultados de la encuesta dirigida a los colaboradores.

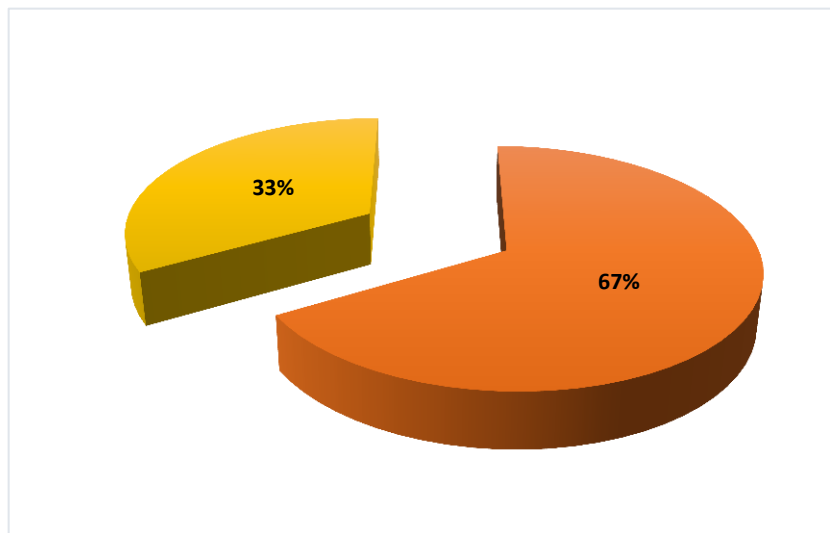
#### 1. ¿Conoce usted la misión y visión de la empresa?

**Tabla 16-3:** Misión y visión de la empresa

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	67%
No	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 16-3:** Misión y visión de la empresa

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

#### **Análisis e Interpretación:**

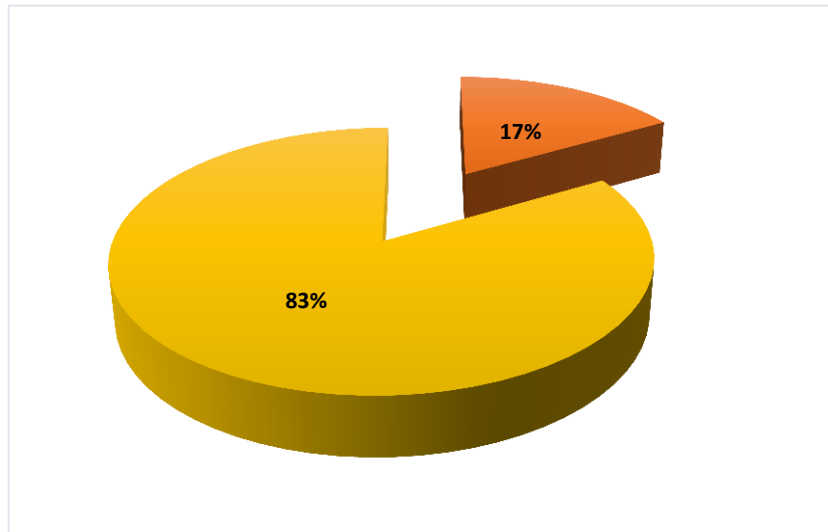
Los colaboradores en un 67% manifiestan conocer la misión y visión de la empresa, salvo el 33% que dicen no estar familiarizados aún con los estatutos de la empresa. Es importante tener la misión y visión de la empresa en lugares de fácil acceso y visibilidad.

2. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con un manual de calidad?

**Tabla 17-3:** Manual de calidad

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	17%
No	5	83%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019  
**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 17-3:** Manual de calidad

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019  
**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

**Análisis e Interpretación:**

Solamente el 17% de los colaboradores manifiestan conocer el manual de calidad, mientras el 83% restante no identifica que la empresa tenga un manual de calidad, impidiendo así desarrollar eficientemente las actividades del personal, esto se debe a que la empresa desde el inicio de sus actividades fue una empresa familiar y no se vieron interesados en implementar uno.

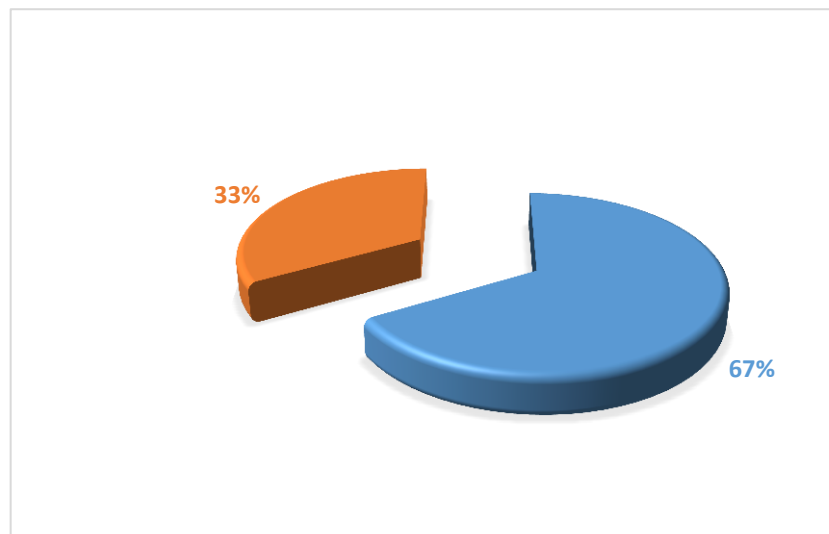
3. ¿La empresa tiene un organigrama estructural de la institución?

**Tabla 18-3:** Organigrama estructural de la institución

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 18-3:** Organigrama estructural de la institución

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

**Análisis e Interpretación:**

Los colaboradores en un 67% manifiestan que la empresa si cuenta con un organigrama donde se pueda identificar las posiciones y funciones que realizan cada área, sin embargo hay una minoría del 33% a la que no se le ha sociabilizado tal organigrama.

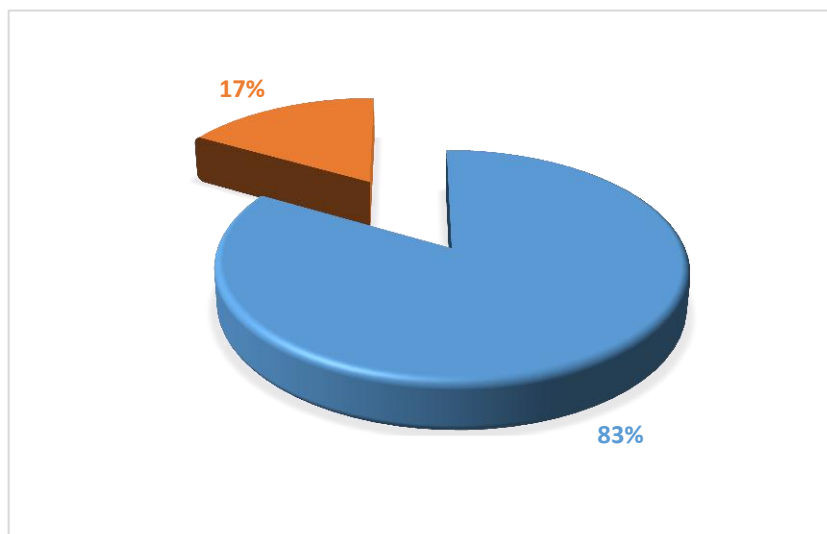
4. ¿Se realiza un mantenimiento periódico de los equipos de producción?

**Tabla 19-3: Mantenimiento periódico equipos**

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	83%
No	1	17%
Total	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 19-3: Mantenimiento periódico equipos**

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

**Análisis e Interpretación:**

Un 83% de los colaboradores manifiestan que si se lleva a cabo el mantenimiento de los equipos de producción cada 6 meses, el 17% restante manifiesta que es llevado a cabo por los mismos colaboradores, por tal razón no se atreve a manifestar que sea un buen mantenimiento.



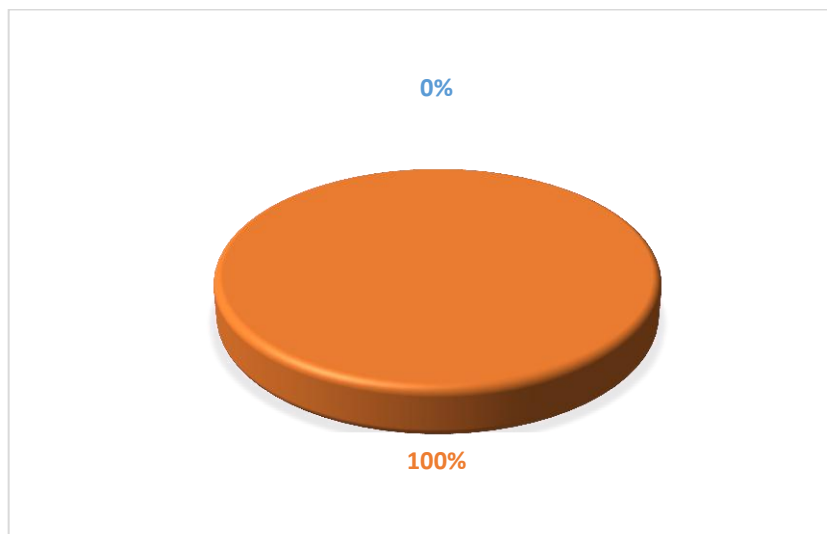
5. ¿Existe un departamento o unidad dedicado a la gestión de la calidad?

**Tabla 20-3:** Departamento de gestión de calidad

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 20-3:** Departamento de gestión de calidad

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

**Análisis e Interpretación:**

El 100% de los colaboradores manifiestan que no existe ningún departamento o unidad alguna a cargo de la gestión de calidad, esto es debido al desconocimiento de la gestión administrativa.

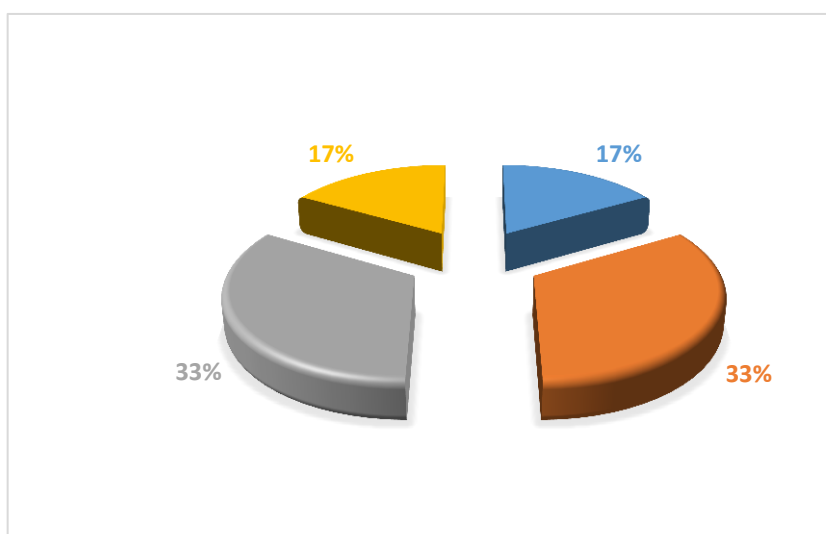
6. ¿Cómo considera usted la eficiencia en el control de los procesos dentro de la institución?

**Tabla 21-3:** Eficiencia en el control de los procesos

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	1	17%
Bueno	2	33%
Regular	2	33%
Malo	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 21-3:** Eficiencia en el control de los procesos

Fuente: Encuesta aplicada. Marzo de 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

**Análisis e Interpretación:**

Los colaboradores manifiestan que la eficiencia en el control de los procesos dentro de la empresa se puede calificar como buena con un porcentaje del 33% y regular otro 33%, solo el 17% lo califica como muy bueno y siendo positivos también un pequeño porcentaje del 17% lo ve como malo, esto se puede explicar debido a que se han venido manejando con una gestión administrativa empírica.

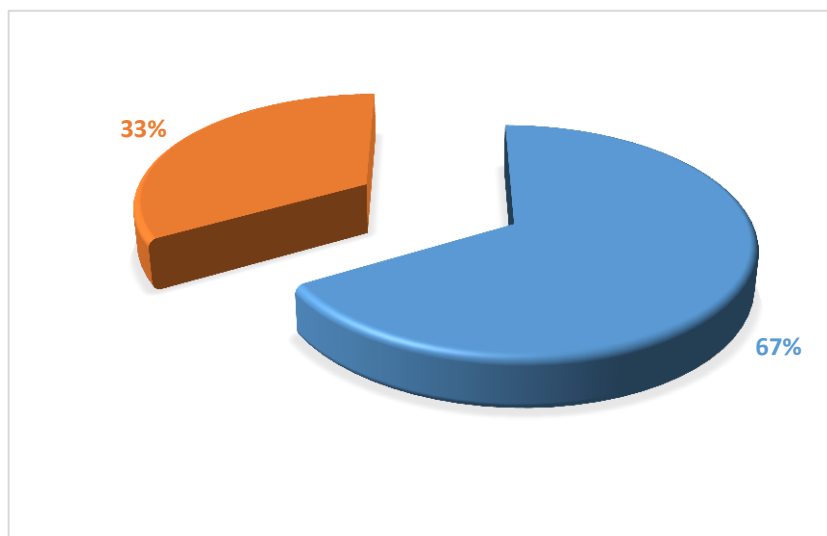
7. ¿Le gustaría que se implemente un sistema de gestión de calidad basado en la Norma Iso 9001-2015 en la Chocolatera “Estrella del Oriente”?

**Tabla 22-3:** Implementación del sistema de gestión de calidad

EXPECTATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	67%
No	2	33%
TOTAL	6	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



**Gráfico 22-3:** Implementación del sistema de gestión de calidad

**Fuente:** Encuesta aplicada. Marzo de 2019

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

### **Análisis e Interpretación:**

El 67% de los encuestados creen que esto ayudará a la producción de la empresa, a pesar que el 33% restante cree que no es necesario y que se debería trabajar de la misma forma. La empresa tendrá buenos resultados con el diseño de un sistema de gestión de calidad ya que la mayoría de los encuestados lo ve con buenos ojos y estarían dispuestos a colaborar para su aplicación.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 Título**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA DE CHOCOLATE ARTESANAL “ESTRELLA DEL ORIENTE”, UBICADA EN EL CANTÓN CARLOS JULIO AROSEMENA TOLA DE LA PROVINCIA DE NAPO.

### **4.2 Contenido de la propuesta**

La propuesta presentada contempla los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 que se desarrollan para la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente” por lo que consta de manera documentada, la gestión de la calidad para este emprendimiento.

### **INTRODUCCIÓN**

El diseño del sistema de gestión de calidad para la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente” se basa en la actualización de la norma ISO 9001:2015, que permite a la empresa poseer información documentada de los requisitos de la norma, la cual contiene las siguiente clausulas:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

#### **1. Objeto y campo de aplicación**

El objeto del presente manual del sistema de gestión de la calidad es mejorar los procesos tanto en eficiencia como en valor agregado a los procesos, demostrando la capacidad de proporcionar

productos y servicios adecuados a las exigencias del mercado, así también requerimientos y en la medida de lo posible, lograr se superen las expectativas del cliente. Así se adapta la organización al entorno cada vez más complejo y dinámico.

El campo de aplicación extiende su alcance a la toda la empresa, por lo que se realizarán todos los requisitos tal como lo establece la norma ISO 9001:2015.

## **2. Referencias Normativas**

El manual propuesto se basa en las directrices establecidas por el modelo normativo ISO 9001:2015, por esta razón, los documentos de referencia indispensables para la aplicación de este documento corresponden a:

- ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.
- Código de trabajo.
- Ordenanzas y disposiciones del GAD Napo.
- Disposiciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Normativa Tributaria.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo.

## **3. Términos y definiciones**

**Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada - u otra situación no deseable - con el propósito de impedir que se reproduzca.

**Acción Preventiva:** acción que se toma para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial o de otra situación potencialmente no deseable.

**Ambiente de trabajo:** todas las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**Auditoría:** proceso sistemático independiente y documentado que permite obtener evidencia de auditoría y evaluar de manera objetiva para determinar en qué medida son alcanzados los criterios de auditoría.

**Calidad:** grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.

**Certificación:** actividad mediante la cual un organismo reconocido, independiente de las partes interesadas, proporciona una garantía escrita de que un producto, un proceso o un servicio es conforme a las exigencias especificadas.

**Cliente:** organización o persona que recibe un producto. El cliente puede ser interno o externo. Ejemplos: consumidor, cliente, usuario final, beneficiario, miembro, comprador, etc.

**Control:** evaluación de la conformidad mediante observación y juicio acompañados si necesario de medidas, pruebas o calibración.

**Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Pueden tomar varios tipos de acciones: reproceso o reclasificación.

**Desecho:** Acción sobre un producto no conforme para impedir su utilización prevista originalmente (reciclaje, destrucción o interrupción del servicio).

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Efectividad:** Relación entre el resultado y el objetivo.

**Evaluación por la dirección:** evaluación regular, metódica y formalizada por la alta dirección del estado y de la adecuación del sistema de calidad en comparación con la política de calidad y los objetivos.

**Evidencia de auditoría:** registros, declaraciones de hechos u otra información pertinente para verificar que se respeten los criterios de auditoría.

**Excepción:** autorización de uso o de liberar un producto no conforme con los requisitos especificados.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente.

**Habilidades:** capacidad demostrada para poner en práctica conocimientos y know-how.

**Hallazgo de auditoría:** resultados de la evaluación de las evidencias de auditoría contra los criterios de auditoría.

**Infraestructura:** sistema de las instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**Manual de Calidad:** documento que especifica la política y el sistema de calidad de una organización.

**Mejora continua:** actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos.

**No conformidad:** incumplimiento o no satisfacción de un requisito.

**Objetivo de calidad:** resultado deseado de la organización en términos de calidad.

**Organismo:** término utilizado dentro de ISO 9001 con el fin de cubrir cualquier tipo de organización que puede poner en su lugar un sistema de gestión de calidad. Ejemplo: compañía, corporación, firma, empresa, institución, asociación, etc...

**Parte interesada:** individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Ejemplos: clientes, personal y representantes, accionistas y propietarios, socios y proveedores, bancos, sindicatos, empresa, etc...

**Planificación de la calidad:** parte de la gestión de la calidad centrado en la definición de objetivos de calidad, operación y los medios necesarios para alcanzarlos.

**Política de calidad:** directivas e intenciones generales de una organización relacionadas con la calidad tal cual son oficialmente formuladas por la dirección.

**Procedimiento:** Documento que explica cómo realizar una o varias actividades. Cuando el procedimiento es un documento, se denomina "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado".

**Proceso:** conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos.

**Producto:** resultado esperado de un proceso, ya sea material o inmaterial como el servicio. El producto puede ser interno o externo al cliente de la organización.

**Proveedor:** organismo o persona que proporciona un producto. Ejemplo: productor, distribuidor, minorista, distribuidor, proveedor de servicios. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

**Reclasificación:** variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.

**Reparación:** acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Requisito:** necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas.

**Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias. La falta de reclamos no significa necesariamente un nivel elevado de satisfacción.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

**Sistema de Gestión de la Calidad:** tal como lo definen las distintas bibliografías, un Sistema de Gestión de la Calidad, es un conjunto de normas, interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Según la ISO (Organización Internacional de Normalización): "Se entiende por gestión de la calidad el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad".

#### **4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

Estrella del Oriente es una planta productora de chocolate artesanal ubicada en el km 54 de la vía Puyo-Tena, en el cantón Carlos Julio Arosemena Tola de la provincia de Napo, inició sus operaciones el 05 de septiembre de 2008 por parte de sus propietarios los señores Milton Martínez y su esposa Margot Gavilanes, se propusieron hacer tabletas de pasta de cacao. Desde



los procesos de preparación del grano a su transformación en pasta de cacao, brindan calidad en la producción de este alimento.


**Infraestructura.** - Su dueño de profesión mecánico general fabricó la maquinaria requerida para la elaboración de pasta de cacao, el proceso se iba consolidando a base de prueba y error, conllevándolos a generar una pasta de cacao de calidad al nivel de exportación.

**El propietario.** – La familia Martínez Gavilanes figura como propietarios de este emprendimiento, el dueño se profesionalizó como mecánico general, un hijo es ingeniero de empresas y figura como asesor de la organización. En general el apoyo de amigos y personas interesadas destacan la permanencia de la empresa en el mercado.

#### 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas pertinentes para el desarrollo de su propósito incluyendo además su dirección estratégica.

Para el cumplimiento de este requisito se realizó la matriz FODA para conocer la organización. Además, se incluye la aplicación del análisis PEST (Político, económico, social y tecnológico) con el fin de analizar los factores que afectan a la empresa en su contexto. La información documentada corresponde al código SGC.CO4.1.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.CO4.1 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>1. Objetivo</b> Determinar los factores internos y externos de la empresa que intervienen en el cumplimiento de los objetivos con el fin de mejorar el logro de los resultados.		
<b>2. Actividades</b> Realizar el análisis de los factores internos y externos que afectan a la empresa.		
<b>3. Análisis FODA</b>		
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>		
<b>FORTALEZAS</b> Reconocimiento de la marca. Lealtad de los clientes. Constante flujo de compra. Satisfacción de la clientela.	<b>DEBILIDADES</b> Venta de un solo producto. Falta de comunicación de la identidad institucional. Falta de determinación de procesos de	

Calidad del producto.	mantenimiento. Inexistencia de un responsable de la gestión de la calidad.			
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>				
<b>OPORTUNIDADES</b> Proveedores dispuestos a cumplir estándares de calidad. Alta fijación de compra en la calidad de los productos orgánicos. Aceptación de Sistemas de Calidad.		<b>AMENAZAS</b> Nulo control de la calidad de materia prima por los proveedores. Inexistencia de un plan de mejora continua en la competitividad de los proveedores. Deficiente control en la producción de cacao.		
<b>3.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos</b>				
Factores Internos		Calf.	Peso	Ponderación
F1	Reconocimiento de la marca.	3	0,12	0,36
F2	Lealtad de los clientes.	4	0,12	0,48
F3	Constante flujo de compra.	2	0,09	0,18
F4	Satisfacción de la clientela.	3	0,11	0,33
F5	Calidad del producto.	3	0,12	0,36
D1	Venta de un solo producto.	4	0,11	0,44
D2	Falta de comunicación de la identidad institucional.	3	0,09	0,27
D3	Falta de determinación de procesos de mantenimiento.	2	0,11	0,22
D4	Inexistencia de un responsable de la gestión de la calidad.	4	0,13	0,52
<b>TOTAL</b>			1,00	3,16
El valor ponderado promedio en el que una organización aprovecha sus oportunidades y hace frente a sus debilidades es de 2.5. La empresa presenta un valor ponderado de 3,16 lo que significa que se ubica en una posición estratégica adecuada.				
<b>3.2 Matriz de Evaluación de Factores Externos</b>				
Factores Externos		Calf.	Peso	Ponderación
O1	Proveedores dispuestos a cumplir estándares de calidad.	3	0,16	0,48
O2	Alta fijación de compra en la calidad de los productos orgánicos.	2	0,17	0,34
O3	Aceptación de Sistemas de Calidad.	2	0,18	0,36
A1	Nulo control de la calidad de materia prima por los proveedores.	3	0,16	0,48
A2	Inexistencia de un plan de mejora continua en la competitividad de los proveedores.	3	0,15	0,45
A3	Deficiente control en la producción de cacao.	4	0,18	0,72
<b>TOTAL</b>			1,00	2,83
El valor ponderado promedio en el que una organización se considera con una posición sólida es de 2.5. La empresa presenta un valor ponderado de 2,83 lo que significa que se ubica en una posición estratégica adecuada, sin embargo, debe considerar acciones para fortalecer su estructura interna.				
<b>4. Análisis PEST</b>				

Entornos Externos		Amenaza	Oportunidad
Político	Convenios con los productores de cacao de la zona.		X
	Demanda internacional de chocolate artesanal. Inestabilidad política. Cambio constante en las leyes.	X X	X
Económico	Insuficiente capital para la adquisición de nueva maquinaria. Crisis económica. Inflación.	X X X	
	Poca inversión en sectores productivos. Cultivo permanente de cacao.	X	X
Social	Nulas capacitaciones referentes al cultivo de cacao. Exigencia de calidad de los productos y servicios.	X	
	Vulnerabilidad de las plantaciones a enfermedades y plagas.	X	X
Tecnológico	Crecimiento de la Tecnología.	X	
	Uso de las TIC para la difusión y publicidad de la empresa. Optimización de procesos de producción.		X X
<b>5. SEGUIMIENTO Y REVISION</b>			
La empresa debe realizar al menos una vez cada año, el seguimiento y revisión de esta información para conocer los cambios o mejoras en los aspectos internos y externos.			
<b>6. RESPONSABLE</b> Los responsables del seguimiento, revisión y el mejoramiento de esta información es la dirección de la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”.			

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

#### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente” debe determinar las partes interesadas y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Luego de esto determinar la necesidad y expectativas de los grupos de interés, de manera que se pueda proporcionar productos y servicios que satisfagan las exigencias de los clientes.

Los grupos de involucrados tanto internos como externos constituyen un eje transversal en el desarrollo de la organización, siendo también un riesgo si las necesidades y expectativas no se


compensan. Este requisito se registra con la información documentada con el código SGC.PI4.2.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal</b> <b>“Estrella del Oriente”</b> <b><u>DETERMINACIÓN DE GRUPOS</u></b> <b><u>DEINTERÉS Y SUS NECESIDADES</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.PI4.2 <b>Fecha:</b> Junio 2019
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>1. Objetivo</b> Determinar los grupos de interés para el sistema de gestión de calidad.			
<b>2. Actividades</b> Definir los grupos internos y externos que intervienen en el SGC.			
<b>3. PARTES INTERESADAS Y SUS NECESIDADES</b>			
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS		ESTRATEGIAS
	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	
Clientes	Calidad Compras	Igualdad en el trato. Calidad del servicio y producto.	Potencializar la atención al cliente.
Proveedores	Pagos Lealtad	Acuerdos contractuales. Renovación de contratos.	Mejorar los procesos para la obtención de materia prima.
Personal	Clima laboral Estabilidad	Cumplimiento de procesos laborales.	Atender las necesidades del personal para robustecer los procesos.
Gobierno	Cumplimiento de leyes	Competitividad.	Establecer conversatorios para la obtención de ayuda estatal.
Sociedad	Cuidado ambiental	Impacto ambiental bajo.	Fortalecer los procesos productivos de acuerdo a la normativa ambiental.
<b>4. SEGUIMIENTO Y REVISION</b> La empresa debe realizar al menos una vez cada año, el seguimiento y revisión de esta información.			
<b>5. RESPONSABLE</b> Los responsables del seguimiento, revisión y el mejoramiento de esta información es la dirección de la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”.			

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

### 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La empresa determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance considerando los puntos internos y externos, los requisitos de las partes interesadas y sobre todo los productos y servicios de la empresa. La información documentada se registra con el código SGC.ASGC.4.3.

	<p align="center"><b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b></p> <p align="center"><b><u>ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</u></b></p>	<p><b>Versión:</b> 001  <b>Código:</b> SGC.ASGC.4.3  <b>Fecha:</b> Junio 2019</p>
<p><b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara</p>	<p><b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya</p>	<p><b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya</p>
<p>1. Objetivo Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad.</p>		
<p>2. Actividades Definir el alcance del SGC.</p>		
<p align="center">3. Alcance</p>		
<p align="center">Producto</p>	<p align="center">Servicio</p>	
<p align="center">Pasta de cacao</p>	<p>Trata de lo correspondiente al tratamiento y procesos físicos y químicos que realiza la empresa. Iniciando con la adquisición de la semilla a los proveedores, continuando con su procesamiento hasta la obtención de la pasta de cacao lista para su comercialización.</p>	

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

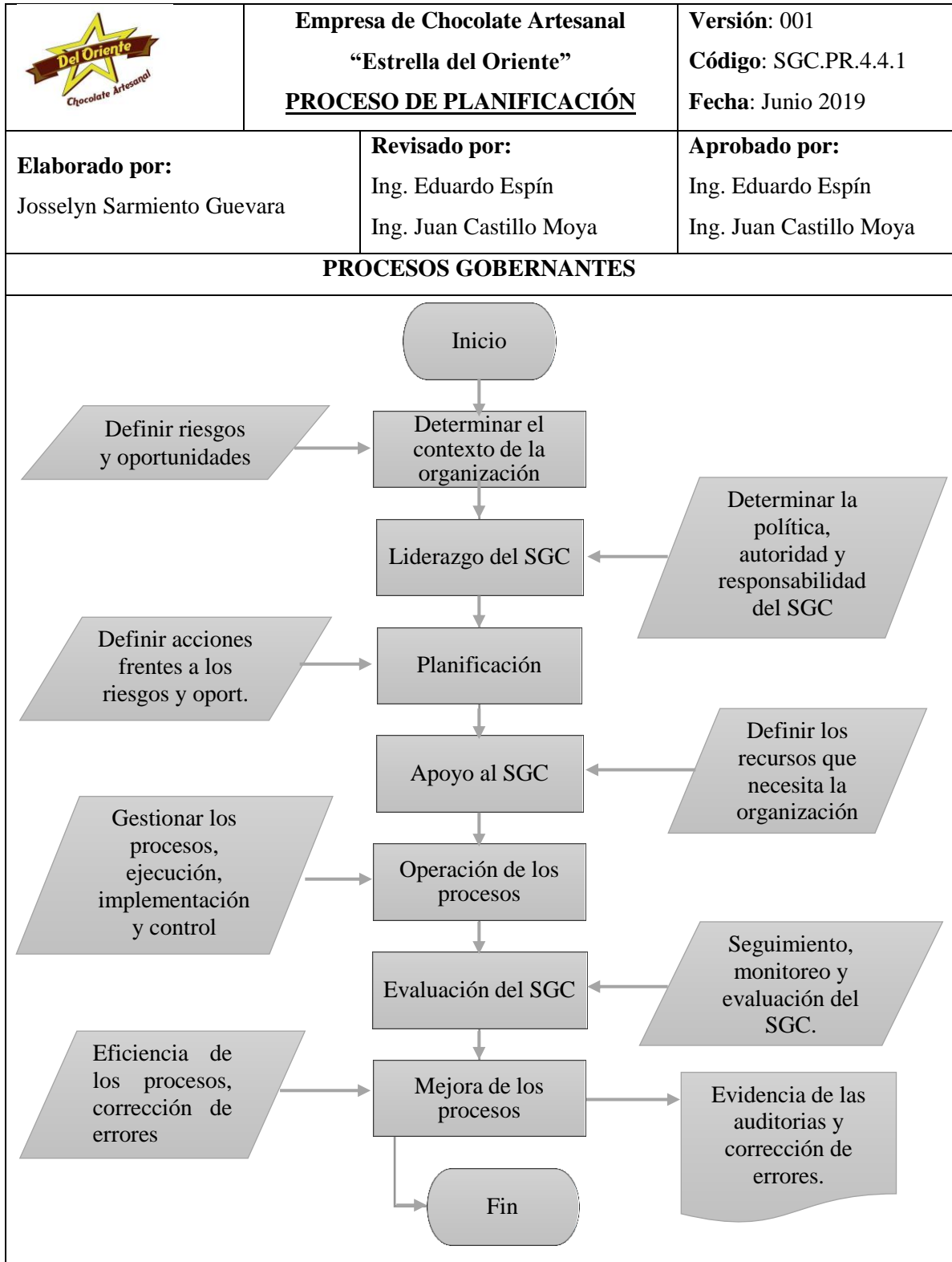
#### 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente” debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional.

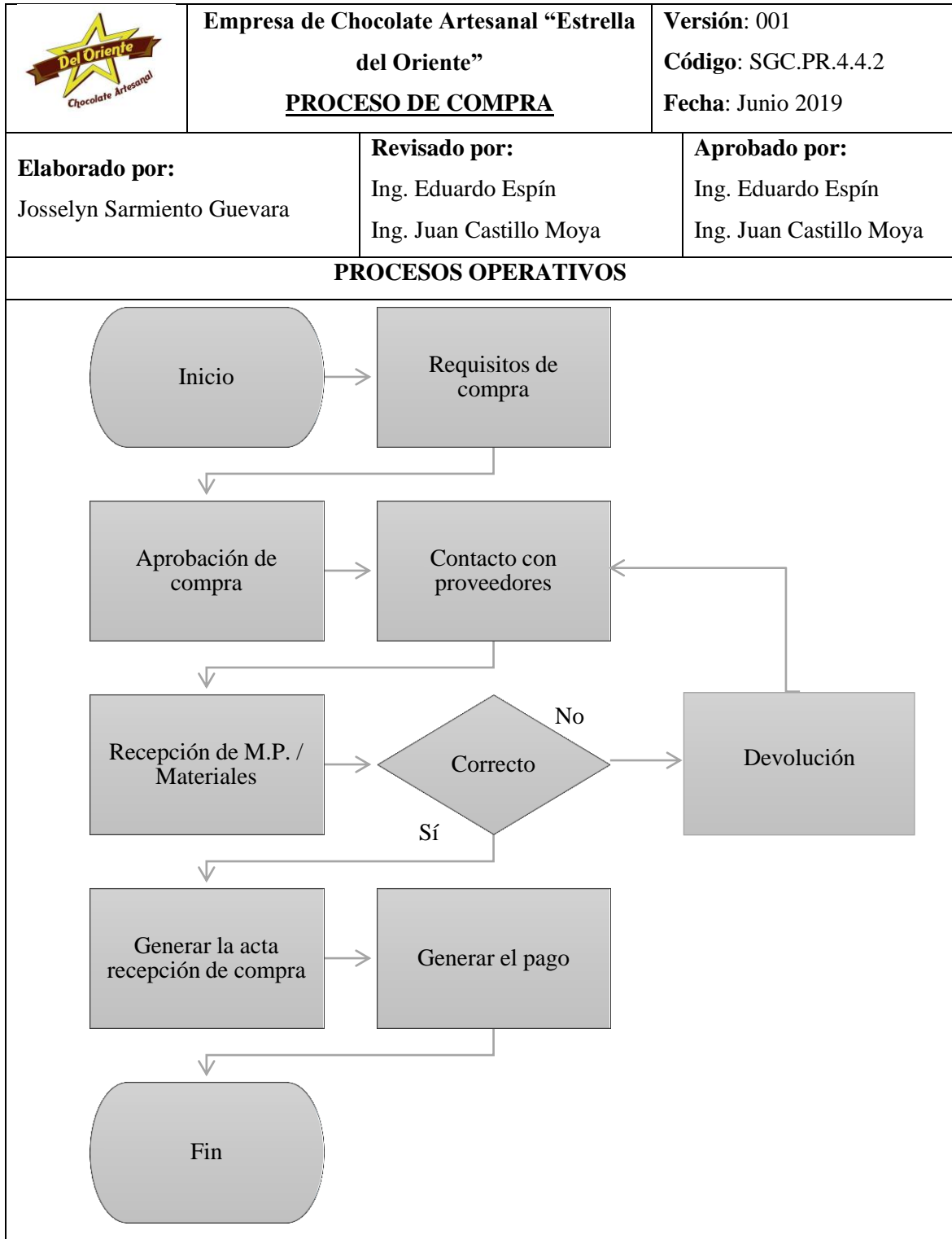
Por lo cual, se determina los procesos, los recursos necesarios, las responsabilidades y autoridades para estos procesos. Mantener y conservar la información documentada de los procesos para apoyar la operación de sus procesos tiene el fin de brindar confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. La información documentada “sistema de gestión de calidad y sus procesos” se registra con el código SGC.PR.4.4.



Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

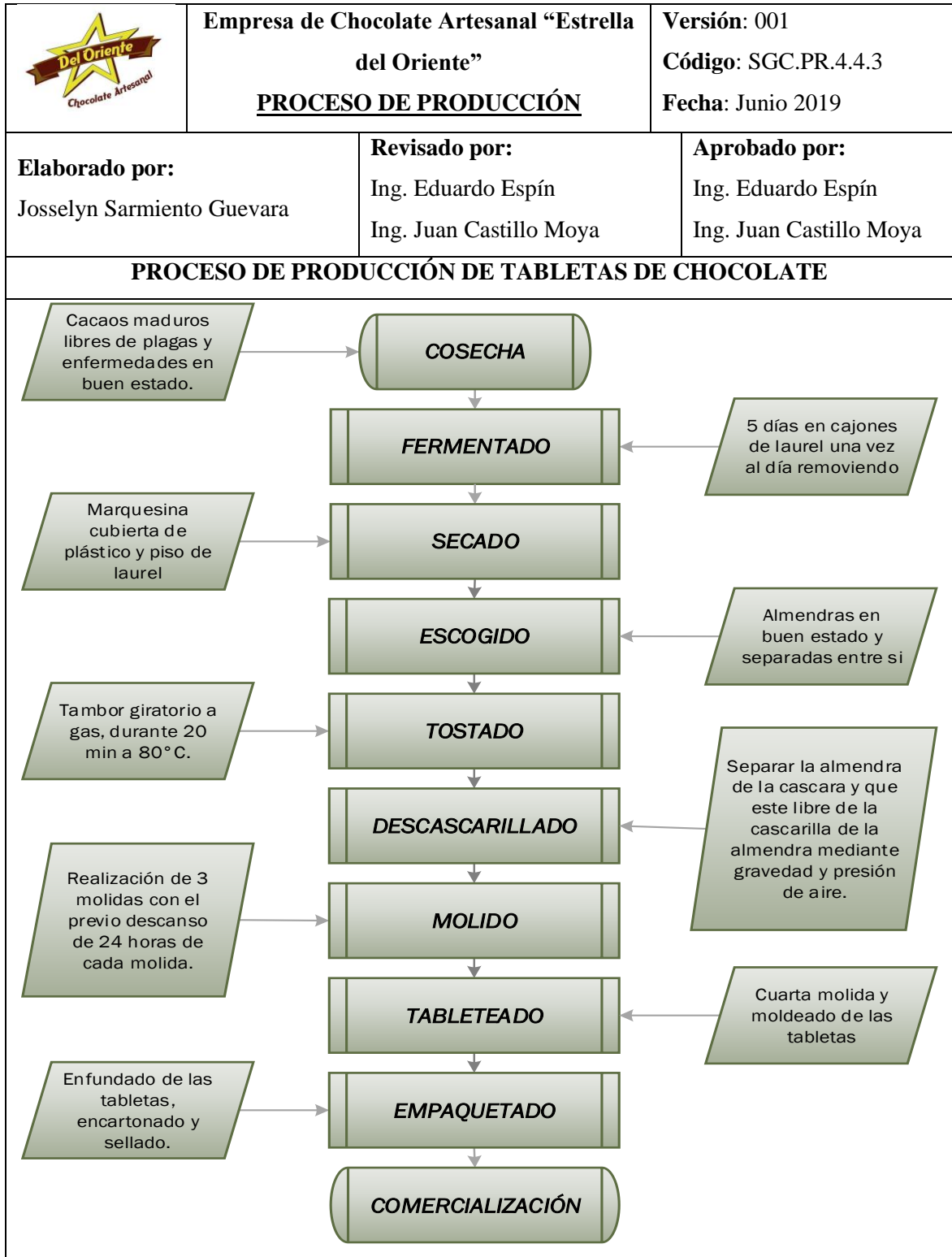


Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

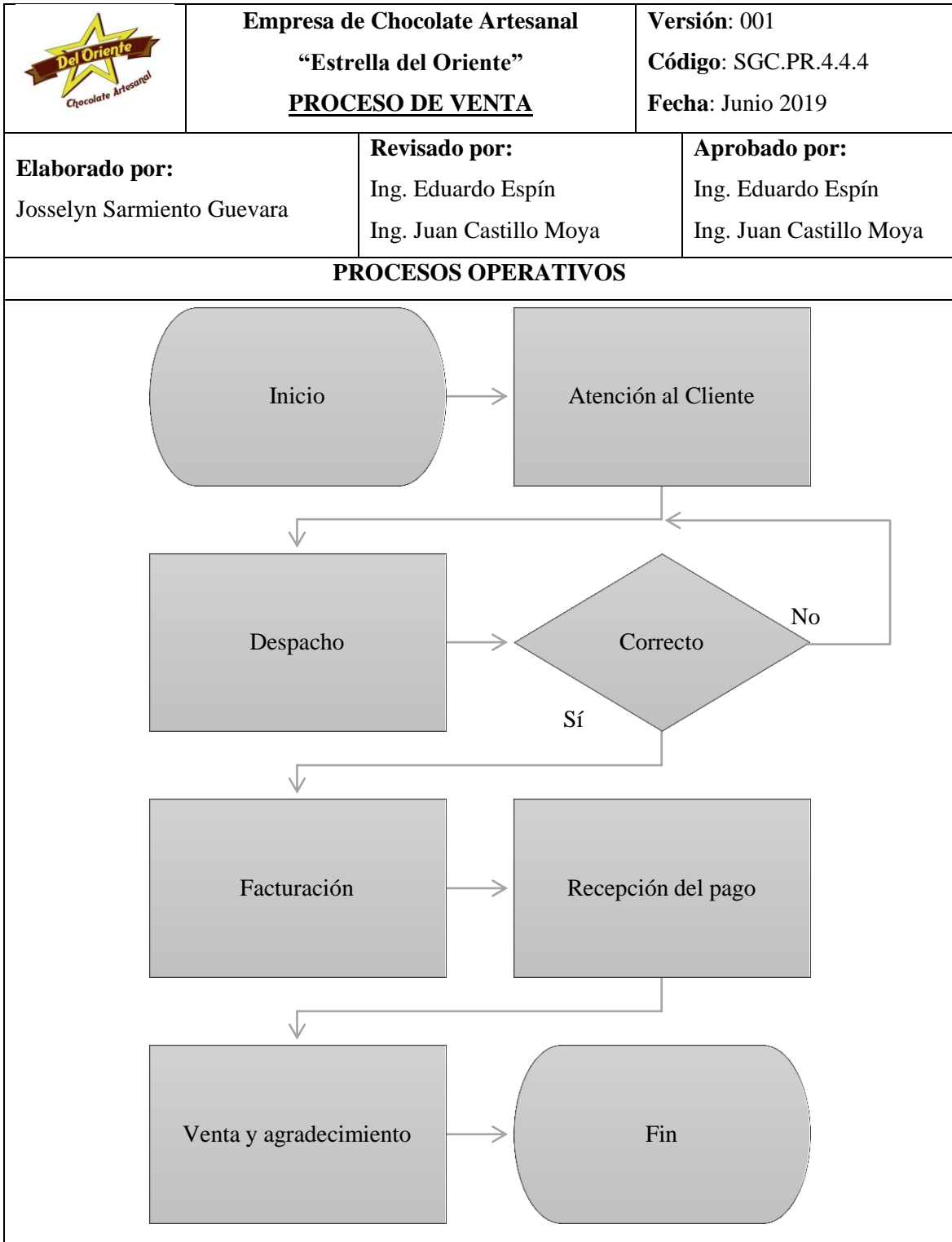


Elaborado por: Sarmiento, J. 2019






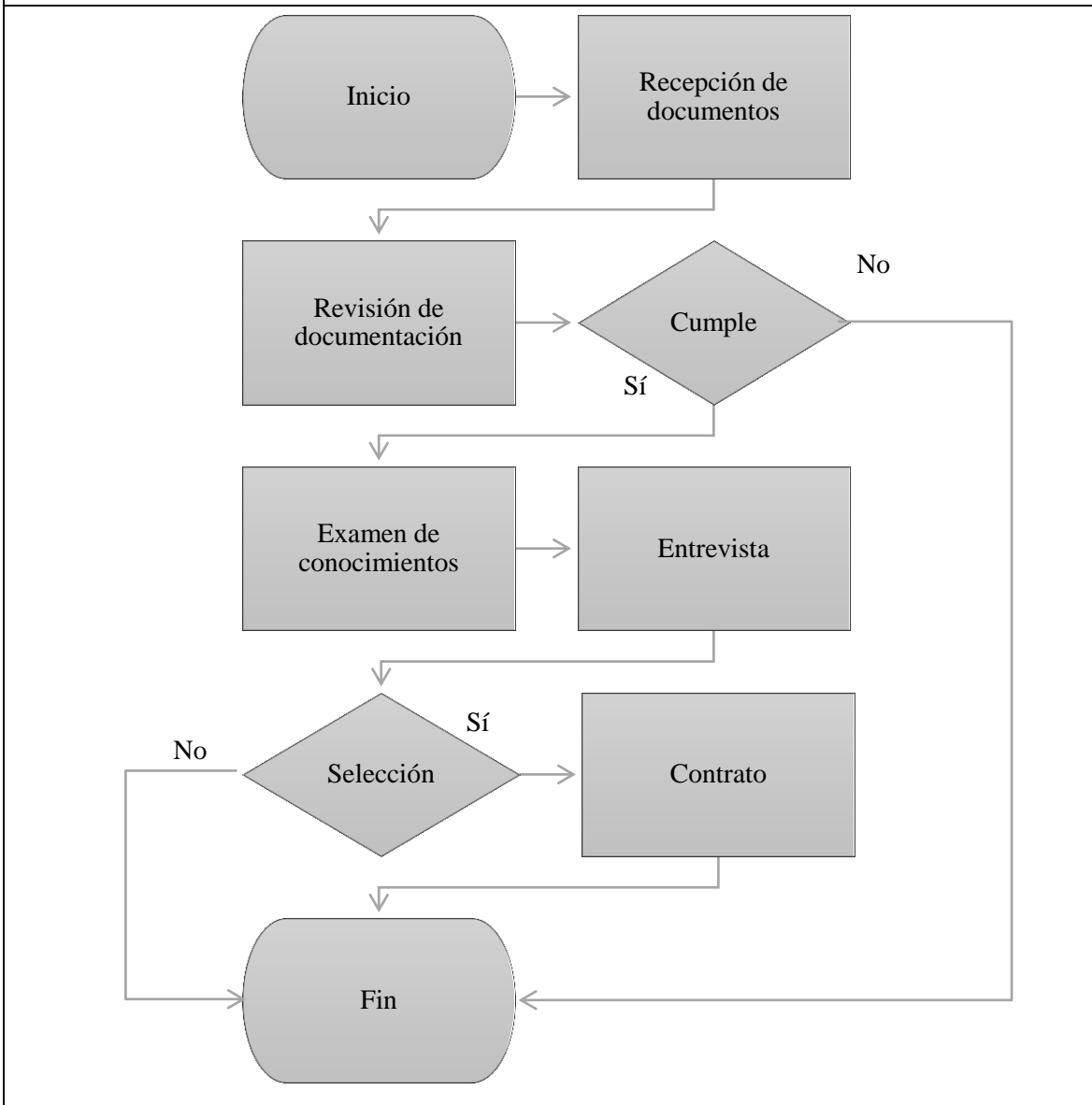
Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



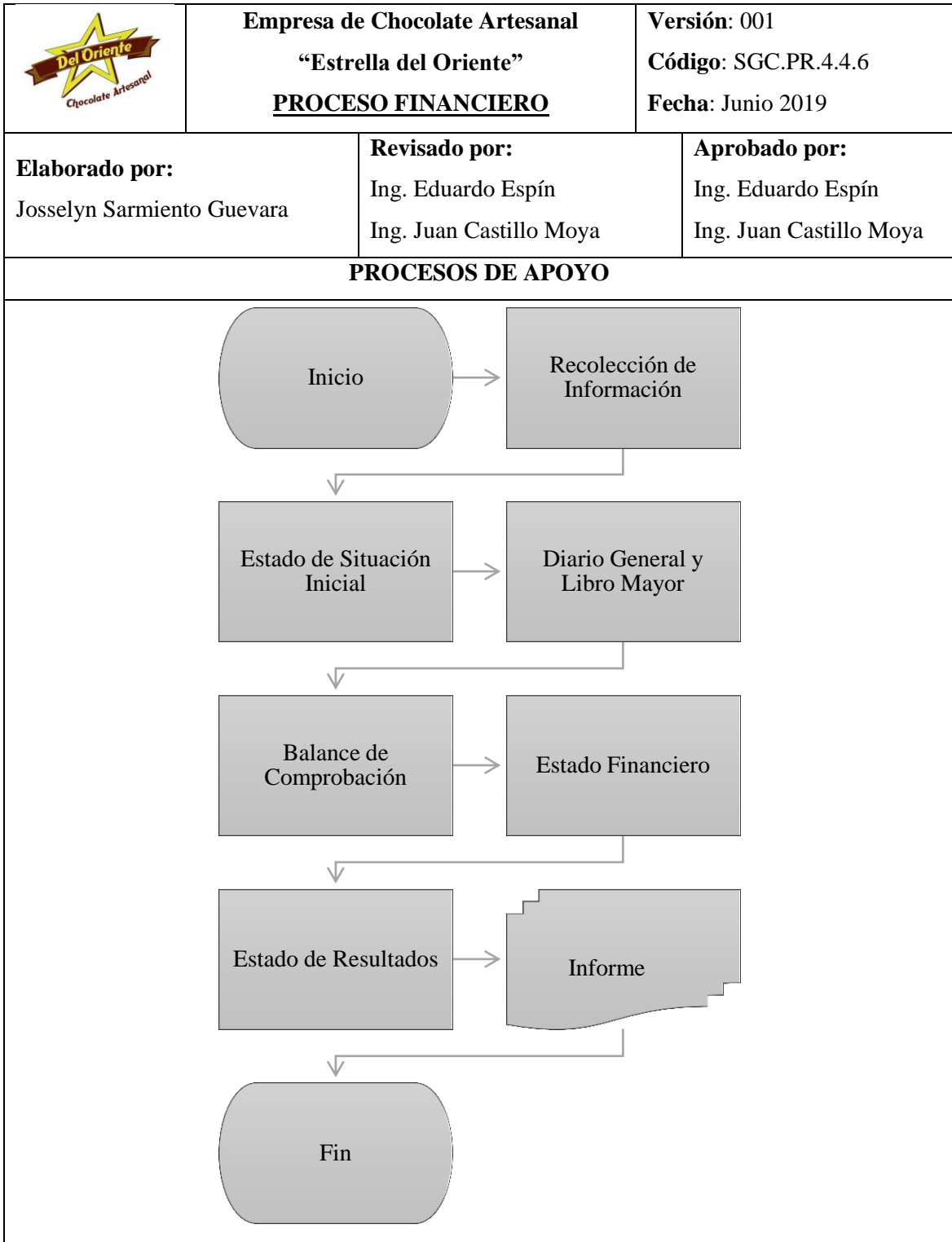
Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>PROCESO DE CONTRATACIÓN</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.PR.4.4.5 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya

**PROCESOS DE APOYO**



**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

## **5. LIDERAZGO**

### **5.1 Liderazgo y compromiso**

#### **5.1.1 Liderazgo y compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad**

Los propietarios de la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”, deben demostrar liderazgo y compromiso en relación al Sistema de Gestión de la Calidad, asumiendo la responsabilidad y obligación de la eficacia del sistema, así mismo de que la política y los objetivos de la calidad tengan relación con el contexto y la dirección estratégica de la organización; se aseguran de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados esperados con la dirección y el apoyo al personal de manera que se logre contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, de tal manera que se logre una mejora continua.

#### **5.1.2 Enfoque al cliente**

Demostrando la importancia que representan los clientes para la empresa en este punto, Estrella del Oriente, determina a sus grupos de interés y sus necesidades, por lo tanto, se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente. También, se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la aprobación del producto y servicios, proyectando aumentar la satisfacción del cliente.

### **5.2 Política de Calidad**

#### **5.2.1 Desarrollo de la política de la calidad**


La dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad apropiada a la intención del negocio, de manera que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad y su compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

La política de calidad se establece de acuerdo a los siete principios de la gestión de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones, que están establecidos en la norma ISO 9001:2015.

#### **5.2.2 Comunicación de la política de la calidad**

La política de la calidad debe estar disponible y respaldada con documentos, los cuales deben aplicarse dentro de la organización. Por lo tanto, debe comunicarse y estar disponible para las

partes pertinentes interesadas. Este requisito se encuentra documentado con el código SGC.PC.5.2

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b>  <b><u>POLÍTICA DE CALIDAD</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.PC.5.2 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>Política de calidad</b>		
<p>En la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente” estamos comprometidos a producir y brindar un producto enfocado por una cultura de calidad, trabajamos con productos orgánicos y colaboradores comprometidos en las funciones que desempeñan para obtener un resultado final de calidad que satisfaga las exigencias del mercado.</p>		


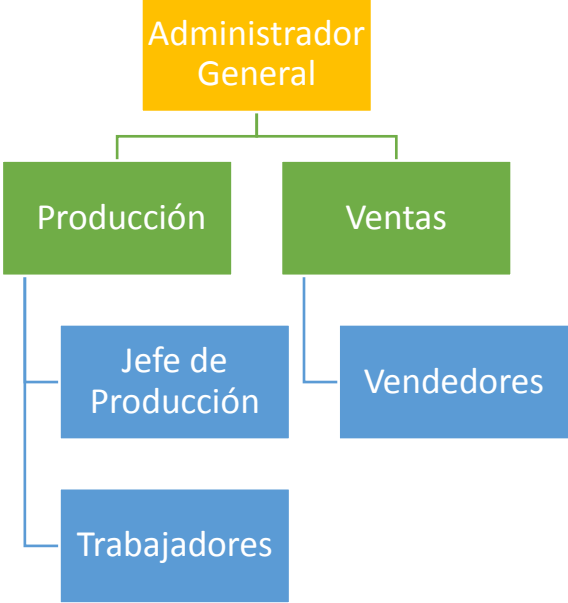
Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridad

La dirección de la empresa debe asignar las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, su comunicación a los colaboradores y correcta ejecución permitirán conseguir los resultados esperados de la mano de una pertinente ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad. La información documentada corresponde al código SGC.RO.5.3.


	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>IDENTIDAD INSTITUCIONAL</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.RO.5.3 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>Identidad Institucional</b>		
<p><b>Misión</b></p> <p>Fabricar pasta de cacao en tabletas de alta calidad, con eficiencia de nuestra producción y aliados locales, para llegar directamente a nuestros clientes con precios justos, demostrando liderazgo y capacidad de cambio, sobresaliendo en un mercado competitivo que demanda altos estándares de calidad.</p> <p><b>Visión</b></p> <p>Ser líderes en nuestra rama a nivel local y provincial en la producción de tabletas de chocolate, brindando un producto de calidad, en beneficio de nuestros clientes y promoviendo el desarrollo social y económico de la provincia y el país.</p>		
<p><b>Valores</b></p> <p>Honestidad</p> <p>Lealtad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Respeto</p> <p>Confianza</p> <p>Integridad y transparencia</p> <p>Solidaridad</p> <p>Cordialidad</p>	<p><b>Principios</b></p> <p>Compromiso</p> <p>Ética</p> <p>moral</p> <p>Solidaridad</p> <p>Amor al trabajo</p> <p>Conciencia social y ambiental</p>	

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

	<p align="center"><b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b></p> <p align="center"><b><u>ROLES DE LA ORGANIZACIÓN</u></b></p>	<p><b>Versión:</b> 001  <b>Código:</b> SGC.RO.5.3.1  <b>Fecha:</b> Junio 2019</p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Josselyn Sarmiento Guevara</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Ing. Eduardo Espín          Ing. Juan Castillo Moya</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Ing. Eduardo Espín          Ing. Juan Castillo Moya</p>
<p align="center"><b>Organigrama</b></p>  <pre> graph TD     AG[Administrador General] --&gt; P[Producción]     AG --&gt; V[Ventas]     P --&gt; JP[Jefe de Producción]     P --&gt; T[Trabajadores]     V --&gt; Vendedores[Vendedores]         </pre>		

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019



	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>PERFIL DE PUESTOS</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.RO.5.3.2 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		
<b>1. Información Básica</b>		
<b>Puesto:</b> Administrador General	<b>Nivel:</b> Superior	
<b>Formación:</b> Administración de Empresas o Afines	<b>Experiencia Laboral:</b> 3 años en áreas administrativas y alta gerencia.	
<b>2. Descripción del Cargo</b>		
Dirigir los procesos y al personal mediante el cumplimiento de la misión y visión de la empresa, además toma de decisiones en cuanto al giro del negocio.		
<b>3. Funciones</b>		
Manejo de empleados. Compra de materia prima. Contabilidad de la empresa. Control de la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad. Delegar funciones a los empleados. Darle el visto bueno al producto final. <b>Actividades y tareas:</b> Autorizar entradas y salidas de dinero. Supervisar el trabajo de los empleados. Contratar a los empleados.		
<b>4. Competencias</b>		
Compromiso con la empresa Orientación a la mejora continua Orientación a principios, métodos y procedimientos Dominio de distintas normas de gestión Liderazgo Trabajo en equipo Poder de negociación Conocimiento de los procesos de la organización Conocimiento de los requisitos legales de la empresa		
<b>5. Relaciones del Puesto</b>		
Departamento de Producción Departamento de Ventas Trabajadores Proveedores		

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

Ver punto 7.1.2 Personas.


		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>ROLES Y AUTORIDAD</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.RO.5.3.3 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	
<b>Roles, responsabilidad y autoridad</b>					
<b>Responsabilidad= R</b>  <b>Autoridad = A</b>		<b>ROLES</b>			
		<b>Administrador General</b>	<b>Jefe de Producción</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Vendedor</b>
<b>Procesos de la Empresa</b>	Administración	<b>RA</b>	<b>RA</b>		
	Planificación del sistema de gestión de la calidad	<b>RA</b>			
	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	<b>RA</b>	<b>RA</b>	<b>R</b>	<b>R</b>
	Compras	<b>RA</b>			
	Ventas				<b>RA</b>
	Recursos	<b>RA</b>			
	Financiero	<b>RA</b>			
	Talento Humano	<b>RA</b>			
	Producción	<b>RA</b>	<b>RA</b>	<b>R</b>	

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

## 6. Planificación

### 6.1 Evaluación de riesgos

La empresa tiene la necesidad de considerar lo que estipula la norma respecto de los riesgos y oportunidades, ya que es importante tomar en cuenta que estos pueden influir en el proceso para de esta manera mejorar y tener un efecto positivo ante los resultados que se desea esperar. La siguiente información se documenta a través del código SGC.ER.6.1

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>			<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.ER.6.1 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		
<b>Determinación y Valoración de Riesgos y Oportunidades</b>						
<b>Riesgo</b>	<b>Valoración del Riesgo</b>					REF.
	ALTO 4	MEDIO 3	MODERADO 2	BAJO 1		
El mercado del chocolate es muy competitivo.		X				R1
Desaceleración económica del país, aumento de la tasa de desempleo y subempleo, creando condiciones que pueden reducir el consumo.	X					R2
La población local y regional se ha adaptado a la era de información en que vivimos.				X		O1
Incomprensión de los requerimientos del cliente.			X			R3
Innovación continua de bienes tecnológicos, genera una obsolescencia acelerada.			X			R4
Nuevos requisitos para el mantenimiento de la empresa en el mercado.		X				R5
Se evitará el trabajo doble por procesos mal realizados.	X					O2
<b>2. DESCRIPCIÓN DE LA VALORACION DE LOS RIESGOS</b>						
<b>Valoración</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>Criterio (impacto del riesgo para el negocio)</b>				

1	BAJO	<b>Impacto en la empresa Insignificante:</b> Se puede corregir rápidamente. Nada reportable a la alta dirección. No hay productos o servicios no conformes: Mínima insatisfacción de personal o el cliente. Pérdida financiera insignificante
2	MODERADO	<b>Impacto leve en la empresa:</b> Daños localizados. Incidente reportable a la alta dirección. Afectación menor la conformidad de productos y servicios. Algunos problemas de insatisfacción del personal o el cliente.
3	MEDIO	<b>Impacto limitado en la empresa:</b> Impacto moderado en ciertos recursos. Incidente reportable a la alta dirección con seguimiento. Correcciones en productos o servicios no conformes. Reportable a organismos legales con corrección. Problemas generalizados de insatisfacción del personal o el cliente.
4	ALTO	<b>Impacto serio en la empresa:</b> Impacto serio en los recursos. Significativa pérdida de mercado. Reportable a la alta dirección con seguimiento de su parte y acción correctiva. Correcciones a grupos de productos y servicios no conformes. Intervención seria de organismos legales. Alta rotación de personal. Perdida financiera controlable.

### 1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES


Para riesgos con calificación de índice de riesgo Medio y/o Alto

Ref.	Descripción de la acción	Responsable	Fecha de terminación	Fecha de revisión
R1	Ofrecer descuentos por la compra del producto.	Vendedor	Septiembre 2019	Septiembre 2019
R2	Gestionar el servicio de deuda.	Administrador General	Octubre 2019	Octubre 2019
O1	Aprovechar las TIC para dar a conocer nuestra empresa.	Vendedor	Octubre 2019	Octubre 2019
R3	Fomentar un servicio adecuado de servicio al cliente.	Administrador General	Noviembre 2019	Diciembre 2019
R4	Identificar la maquinaria que debe ser reemplazada para decidir una solución.	Jefe de Producción	Octubre 2019	Octubre 2019
R5	Cumplimientos de los requisitos legales.	Administrador General	Agosto 2019	Agosto 2019
O2	Aplicación de los requisitos del SGC.	Jefe de Producción	Agosto 2019	Agosto 2019

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

## 6.2. Objetivos de Calidad y planificación

Se establecen los objetivos que permitirán la consecución de la calidad en todas las funciones de la empresa, se documenta con el código SGC.OC.6.2.

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>OBJETIVOS DE CALIDAD</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.OC.6.2 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>1. Objetivos de Calidad</b>				
Funciones	Nivel	Objetivos	Ref	
Administrador General	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar un 5% de ventas hasta noviembre de 2019.</li> <li>- Mantener el nivel de satisfacción de los clientes incluso después de diciembre 2019.</li> <li>- Respalda el 100% de la ejecución legal respectiva para el funcionamiento de la empresa hasta enero 2020.</li> </ul>	R2 R3 R5	
Jefe de Producción	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminuir los retrasos de la producción en un 15% hasta noviembre de 2019.</li> <li>- Lograr implementar el 90% del Sistema de Gestión de la Calidad hasta diciembre de 2019.</li> </ul>	R4 O2	
Vendedor	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasta octubre de 2019 alcanzar la calificación alta en la medida de satisfacción de la atención al cliente.</li> <li>- Lograr un incremento del 8% de ventas anuales.</li> </ul>	R1 O1	



**Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”**  
**PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD**

**Versión:** 001  
**Código:** SGC.OC.6.2.1  
**Fecha:** Junio 2019

**Elaborado por:**  
 Josselyn Sarmiento Guevara

**Revisado por:**  
 Ing. Eduardo Espín  
 Ing. Juan Castillo Moya

**Aprobado por:**  
 Ing. Eduardo Espín  
 Ing. Juan Castillo Moya

**Planificación de las actividades para cumplir los objetivos**

Proceso	Objetivo	Actividades	Recursos	Fecha		Responsables	Costo Aproximado
				Inicio	Fin		
Ventas	Incrementar un 5% de ventas hasta noviembre de 2019.	Penetrar en nuevos mercados: Puyo, Cuenca, Riobamba.	Financieros, personal calificado y capacitado	Julio 2019	Noviembre 2019	Administrador, Jefe de Ventas, Vendedor.	De acuerdo al mercado a establecerse.
	Mantener el nivel de satisfacción de los clientes incluso después de diciembre 2019.	Capacitar al personal en Atención al Cliente.	Personal calificado y capacitado	Julio 2019	Diciembre 2019	Administrador, Jefe de Ventas.	\$300.00
	Hasta octubre de 2019 alcanzar la calificación alta en la atención al cliente.	Evaluaciones de Satisfacción al Cliente.	Personal calificado y capacitado	Julio 2019	Octubre 2019	Jefe Ventas, Vendedor.	\$80.00
	Lograr un incremento del 8% de ventas anuales.	Incrementar la cuota del mercado con la difusión de la imagen de la empresa.	Personal calificado y capacitado	Anualmente		Administrador, Jefe de Ventas, Vendedor.	\$450.00

<b>Administración</b>	Respaldar el 100% de la ejecución legal respectiva para el funcionamiento de la empresa hasta enero 2020.	Ejecutar todos los requisitos legales para el funcionamiento.	Financieros, legales.	Anualmente		Administrador	\$400.00
	Lograr implementar el 90% del Sistema de Gestión de la Calidad hasta diciembre de 2019	Socializar e implantar el SGC.	Financieros, infraestructura, personal, legal.	Semestral		Administrador Jefe de Producción	\$700.00
<b>Producción</b>	Disminuir los retrasos de la producción en un 15% hasta noviembre de 2019.	Planificar adecuadamente la producción. Control de las n conformidades y retrasos.	Financieros, Persona preparado y calificado.	Julio 2019	Noviembre 2019	Jefe de Producción	\$600.00

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### 6.3. Planificación y control de cambios.

En un entorno cambiante la organización debe estar preparada y dispuesta a enfrentar los retos que implican encontrarse en un mercado exigente y cambiante. Por lo tanto, la empresa debe manejar una planificación que permita adaptarse a estos requerimientos. La información documentada se manejará bajo el código SGC.CC.6.3.

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal</b> <b>“Estrella del Oriente”</b> <b><u>GESTIÓN DE CAMBIOS</u></b>			<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.CC.6.3 <b>Fecha:</b> Junio 2019		
		<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	
<b>1. Cambios en el Sistema de Control de la Calidad</b>							
Nº de versión	Descripción del cambio	Recursos	Responsable(s)	Fecha de solicitud	Estado	Observación	Prioridad

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos


#### 7.1.1 Generalidades

La administración de la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente” debe asegurarse de determinar y proporcionar, todos los recursos necesarios para la implementación, seguimiento, análisis y mejora continua del sistema de gestión de calidad propuesto.

#### 7.1.2 Personas


Considerando las cláusulas 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos y 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad, el presente manual puede presentar las necesidades de personal para la implementación del SGC.

- Administrador General
- Jefe de producción
- Jefe de Ventas
- 1 vendedor
- Trabajadores


	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>ROLES DE LA ORGANIZACIÓN</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.RO.5.3.2.1 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		
<b>1. Información Básica</b>		
<b>Puesto:</b> Jefe de Producción	<b>Nivel:</b> Operativo	
<b>Formación:</b> Administración de Empresas o Afines	<b>Experiencia Laboral:</b> 3 años en áreas administrativas y alta gerencia.	
<b>2. Descripción del Cargo</b>		
Dirigir los procesos y al personal de manera adecuada a la producción de chocolate y gestionar los recursos.		

<b>3. Funciones</b>
<p>Manejo de empleados.  Necesidades de materia prima.  Ejecución del Sistema de Gestión de Calidad.  Delegar funciones a los trabajadores.  Control de la producción.</p> <p><b>Actividades y tareas:</b></p> <p>Solicitar entradas y salidas de materia prima.  Supervisar el trabajo de los trabajadores.  Diagnóstico de la maquinaria.  Determinar el nivel de producción.  Revisar al producto final.</p>
<b>4. Competencias</b>
<p>Compromiso con la empresa  Orientación a la mejora continua  Orientación a principios, métodos y procedimientos  Dominio de distintas normas de gestión  Liderazgo  Trabajo en equipo  Conocimiento de los procesos de la organización  Conocimiento de los requisitos legales de la empresa  Gestión de recursos.</p>
<b>5. Relaciones del Puesto</b>
<p>Administración  Departamento de Ventas  Trabajadores</p>


Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>ROLES DE LA ORGANIZACIÓN</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.RO.5.3.2.2 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		
<b>1. Información Básica</b>		
<b>Puesto:</b> Jefe de Ventas	<b>Nivel:</b> Operativo	
<b>Formación:</b> Ingeniero Comercial o Afines	<b>Experiencia Laboral:</b> 3 años en áreas administrativas y alta gerencia.	
<b>2. Descripción del Cargo</b>		
Gestionar adecuadamente las ventas y al personal de ventas para aumentar la cuota de ventas y asegurar la satisfacción del cliente.		
<b>3. Funciones</b>		
Supervisar al personal. Mantener contacto con los clientes. Elaborar planes a corto y mediano plazo. Asesorar a clientes sobre los productos. Delegar funciones a los empleados. <b>Actividades y tareas:</b> Elaborar cotizaciones. Visitar a clientes. Realizar evaluaciones y seguimientos de la satisfacción de los clientes. Participar en eventos para dar a conocer el producto. Gestionar la publicidad de la empresa.		
<b>4. Competencias</b>		
Compromiso con la empresa Orientación a la mejora continua Orientación a principios, métodos y procedimientos Dominio de distintas normas de gestión Liderazgo Trabajo en equipo Poder de negociación Conocimiento de los procesos de la organización		
<b>5. Relaciones del Puesto</b>		
Departamento de Producción Administración Clientes		

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>ROLES DE LA ORGANIZACIÓN</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.RO.5.3.2.3 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		
<b>1. Información Básica</b>		
<b>Puesto:</b> Vendedor	<b>Nivel:</b> Superior	
<b>Formación:</b> Ingeniero Comercial o Afines	<b>Experiencia Laboral:</b> 1 año en ventas o áreas similares.	
<b>2. Descripción del Cargo</b>		
Atender a los clientes y posibles clientes con énfasis en la calidad, orientación al cliente y profesionalismo.		
<b>3. Funciones</b>		
Atender a los clientes de manera profesional. Realizar cotizaciones. Cuadre de caja diario. <b>Actividades y tareas:</b> Asegurar la venta del producto. Fidelizar a los clientes. Todas las asignadas por su inmediato superior.		
<b>4. Competencias</b>		
Compromiso con la empresa Orientación a la mejora continua Orientación a principios, métodos y procedimientos Dominio de distintas normas de gestión Liderazgo Trabajo en equipo Poder de negociación Conocimiento de los procesos de la organización Orientación al cliente.		
<b>5. Relaciones del Puesto</b>		
Administración Departamento de Producción Departamento de Ventas Clientes		

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>ROLES DE LA ORGANIZACIÓN</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.RO.5.3.2.4 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>PERFIL DE PUESTOS</b>		
<b>1. Información Básica</b>		
<b>Puesto:</b> Trabajador	<b>Nivel:</b> Operativo.	
<b>Formación:</b> Bachiller	<b>Experiencia Laboral:</b> 6 meses en áreas de producción.	
<b>2. Descripción del Cargo</b>		
Realizar las labores de producción de la empresa hasta la elaboración del producto final.		
<b>3. Funciones</b>		
Conocer el tratamiento de la materia prima. Conocer el funcionamiento de la maquinaria. Realizar las tabletas de chocolate de acuerdo a las especificaciones. <b>Actividades y tareas:</b> Realizar las tareas asignadas. Sugerir mejoras al proceso.		
<b>4. Competencias</b>		
Compromiso con la empresa Orientación a la mejora continua Orientación a principios, métodos y procedimientos Dominio de distintas normas de gestión Trabajo en equipo Conocimiento de los procesos de la organización Adaptabilidad al cambio		
<b>5. Relaciones del Puesto</b>		
Departamento de Producción Departamento de Ventas Administración Proveedores		

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### 7.1.3 Infraestructura

La Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”, debe contar con infraestructura en buen estado para el cumplimiento de este requisito. Los espacios físicos deben tener una distribución adecuada de manera que se puedan desplazar los recursos tanto materiales como humanos necesarios para realizar las funciones de trabajo.

Los espacios de producción y tratamiento de las semillas en la fábrica deben ser adecuados y seguros para la cantidad que personas laboran en los diferentes procesos para la obtención de las tabletas de chocolate.

### 7.1.4 Ambiente de trabajo

Las condiciones en las cuales se realizan las actividades de la empresa son determinantes clave para la productividad de la misma, es así que los ambientes deben gestionarse bajo los requerimientos de los trabajadores, de tal manera se puede mejorar el ambiente físico donde se labora. Esta información documentada se registra con el código SGC.AT.7.1.4.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>AMBIENTE DE TRABAJO</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.AT.7.1.4 <b>Fecha:</b> Junio 2019
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>1. FACTORES AMBIENTALES PARA LOS PROCESOS</b>			
<b>FISICOS</b>		<b>SOCIALES</b>	
Naturaleza y luz del día. Limpieza y orden en el ambiente. Factores humanos y ergonomía.		Relaciones laborales. Compromiso. Ambiente tranquilo y libre de conflictos.	
<b>PSICOLÓGICOS</b>		<b>AMBIENTALES</b>	
Reconocimiento del trabajo. Satisfacción del trabajo.		Equilibrio de la temperatura. Calidad del aire.	
<b>2. APROVISIONAMIENTO PARA EL MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>Verificación a las condiciones del ambiente de operación del proceso.</b>			
<b>Responsable:</b>		<b>Frecuencia:</b>	

Responsable de cada departamento.	Cuatrimestral
<b>Plan de reacción para aprovisionar y mejora el ambiente.</b>	
<p>Cultura de trabajo en equipo y participación.</p> <p>Inspección de las instalaciones.</p> <p>Evaluación de riesgos y peligros.</p> <p>Recopila evidencias del estado del ambiente.</p> <p>Determina oportunidades y acciones de mejora.</p> <p>Ejecución del plan resultado</p> <p>La administración revisa la efectividad de las acciones de mejora.</p>	
<b>Gestión de recursos financieros para aprovisionar el ambiente de trabajo</b>	
<b>Responsable de definir y solicitar:</b>	<b>Responsable de autorizar:</b>
Responsable de cada departamento.	Administrador General
<b>3. MANTENIMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE</b>	
El mantenimiento de las condiciones y los elementos que forman parte de este proceso es de responsabilidad del Administrador General y todos los colaboradores de la empresa.	
<b>4. CONSIDERACIONES</b>	
<b>Colaboración</b> Cuenta con la colaboración de compañeros u otras personas de otros departamentos.	<b>Capacitación</b> La empresa brinda oportunidades de capacitación y/o cumple con capacitaciones de ser necesarias para la ejecución de los procesos.
<b>Comunicación</b> Conocimiento de la identidad institucional y productos que oferta.	<b>Servicio al cliente interno y externo</b> Iniciativas para mejorar el servicio interno y externo. Además de la orientación al cliente.

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Para verificar la conformidad del producto la organización debe prestar atención a los recursos, realizar su seguimiento y la medición adecuada de las actividades son idóneos para su propósito. La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia, esta se encuentra con el código SGC.SM.7.1.5.


		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.SM.7.1.5 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	
<b>MEDICIÓN DE PROCESOS</b>					
<b>PROCESO:</b>				<b>FECHA:</b>	
<b>MISIÓN DEL PROCESO:</b>					
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDADES</b>			<b>RESPONSABLES</b>	
<b>ENTRADAS</b>			<b>SALIDAS</b>		
<b>RECURSOS</b>			<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>		
<b>INDICADORES</b>			<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>		
<b>Realizó la medición:</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>		<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



### 7.1.6. Conocimiento de la organización

Dentro de las actividades de la empresa debe constar la gestión del conocimiento. En este punto se deben mantener y poner a disposición el conocimiento adquirido, con énfasis en la experiencia. Las actividades básicas a gestionar son: identificar, adquirir, desarrollar, compartir, utilizar y retener el conocimiento. Se documenta la información con el código SGC.GC.7.1.6.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN</u></b>		<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC.GC.7.1.6</b> <b>Fecha: Junio 2019</b>		
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>					
<b>PROCESO:</b>					
<b>PROCESOS PRECEDENTES</b>					
<b>ENTRADAS</b>					
<b>ACTIVIDADES</b>					
<b>SALIDAS</b>					
<b>RESPONSABLES:</b>			<b>RECURSOS:</b>		
<b>Realizó</b>	<b>la</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Documentación:</b>					

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019


## 7.2 Competencia

La empresa debe emplear personal que cumpla con las competencias correspondientes y acordes a cada puesto de trabajo, como consecuencia del impacto sobre el rendimiento de cada uno de los procesos. Se determina el perfil de puestos con la información documentada para los siguientes puestos:

- Administrador general, código SGC.RO.5.3.2
- Jefe de Ventas, código: SGC.RO.5.3.2.1
- Jefe de Producción, código: SGC.RO.5.3.2.2
- Vendedor, código: SGC.RO.5.3.2.3
- Trabajadores, código: SGC.RO.5.3.2.4

## 7.3 Concienciación

La administración de la empresa y los jefes departamentales tienen el trabajo de asegurarse que los trabajadores tomen conciencia de la política y los objetivos de calidad propuestos, también deben encaminar y comprometer a su equipo de trabajo para que contribuyan eficientemente con el sistema de gestión de calidad. Se presenta la información documentada que guiará a la toma de conciencia con el código SGC.TC.7.3.


	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>TOMA DE CONCIENCIA</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.TC.7.3 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>1. OBJETIVO DE LA INFORMACIÓN</b> Afianzar la conciencia de la calidad en la empresa.		
<b>2. Alcance</b> Aplica a todos los procesos de la empresa.		
<b>3. Responsable</b> Administrador General.		
<b>4. Revisión</b> Se revisará al menos una vez al año.		
<b>5. Desarrollo</b>		

N°	Acciones	
1	Inducción adecuada al personal	
2	Colocar notas informativos sobres el SGC en la cartelera de la empresa.	
3	Capacitación periódica del SGC.	
4	Toda información debe tener un cronograma de publicación, permanencia y retiro.	
5	Todos deben promover el estímulo de la calidad.	
6	Socializar los cambios del SGC.	
<b>6. Cuestionario para asegurar la toma de conciencia del SGC</b>		
¿Conoce y entiende la Política de Calidad de la empresa?	¿Detalle los procesos, instrucciones que usted realiza?	
¿Conoce usted los objetivos de calidad de la empresa?	¿Ha identificado alguna mejora en los últimos 6 meses?	
¿Cómo se da cumplimiento a los objetivos de calidad en su departamento?	¿Podría sugerir algún cambio o mejora que permita mejorar la calidad y productividad?	

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

#### 7.4 Comunicación

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, con el fin de que se obtenga excelstitud en el cumplimiento de los objetivos, así también destacar la transparencia de la información en el manejo de las funciones. Se da cumplimiento con el código SGC.CC.7.4 para el cumplimiento de este requisito.

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>COMUNICACIÓN DE PROCESOS SGC</u></b>			<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC.CC.7.4</b> <b>Fecha: Junio 2019</b>	
		<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>Proceso:</b>		<b>Responsable del proceso:</b>			<b>Código de la información documentada:</b>	
Ref.	Descripción de la etapa del proceso	Que informar	A quién informar	Quién debe informar	Medios a utilizar	Cuando se hará


Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

## 7.5 Información documentada

### 7.5.1 Generalidades

La empresa debe tener la documentación suficiente que permita cumplir con los objetivos de la calidad por lo tanto la mejora continua de los procesos. La información debe estar documentada según los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 y según los procesos que la organización requiera, además se debe conservar y mantener con un registro documental pertinente y accesible para todos los colaboradores, corresponde al código SGC.ID.7.5.

### 7.5.2 Creación y actualización

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.ID.7.5 <b>Fecha:</b> Junio 2019
		<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
N°	Código	Documento		
1	SGC.CO4.1	LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		
	SGC.PI4.2	DETERMINACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS Y SUS NECESIDADES		
	SGC.ASGC.4.3	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	SGC.PR.4.4	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	SGC.PR.4.4.1	PROCESO DE TABLETAS DE CHOCOLATE		
	SGC.PC.5.2	POLÍTICA DE CALIDAD		
	SGC.RO.5.3	IDENTIDAD INSTITUCIONAL		
	SGC.RO.5.3.1	ROLES DE LA ORGANIZACIÓN		
	SGC.RO.5.3.2	PERFIL DE PUESTOS		
	SGC.RO.5.3.3	ROLES Y AUTORIDAD		
	SGC.ER.6.1	EVALUACIÓN DE RIESGOS		
	SGC.OC.6.2	OBJETIVOS DE CALIDAD		
	SGC.OC.6.2.1	PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD		
	SGC.CC.6.3	GESTIÓN DE CAMBIOS		
	SGC.RO.5.3.2.1	PERFIL DE PUESTOS		
	SGC.RO.5.3.2.2	PERFIL DE PUESTOS		

	SGC.RO.5.3.2.3	PERFIL DE PUESTOS
	SGC.RO.5.3.2.4	PERFIL DE PUESTOS
	SGC.AT.7.1.4	AMBIENTE DE TRABAJO
	SGC.SM.7.1.5	SEGUIIMIENTO Y MEDICIÓN
	SGC.GC.7.1.6	CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN
	SGC.TC.7.3	TOMA DE CONCIENCIA
	SGC.CC.7.4	COMUNICACIÓN DE PROCESOS SGC
	SGC.ID.7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
	SGC.PC.8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL
	SGC.RP.8.2	REQUISITOS PARA EL PRODUCTO
	SGC.DD.8.3	DISEÑO DEL PRODUCTO
	SGC.CPE.8.4	CONTROL DE PRODUCTOS SUMINISTRADOS EXTERIORMENTE
	SGC.PPS.8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO
	SGC.LP.8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS
	SGC.LP.8.6.1	REGISTRO DE TRABAJADORES
	SGC.LP.8.6.2	REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN
	SGC.LP.8.6.3	REGISTRO DE COMPRAS PARA LA PRODUCCIÓN
	SGC.NC.8.7	CONTROL DE NO CONFORMES
	SGC.EVG.9.1	SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION
	SGC.SC.9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
	SGC.AI.9.2	AUDITORÍA INTERNA
	SGC.AI.F.001	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA
	SGC.AI.F.002	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA
	SGC.AI.F.003	LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA
	SGC.AI.F.004	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA
	SGC.RD.9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
	SGC.NC.10.1	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS
	SGC.MC.10.2	MEJORA CONTINUA

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### 7.5.3 Control de la información documentada

Para controlar toda la información generada por el sistema de gestión de calidad, es necesario que se identifique y codifique a fin de localiza la información según corresponda de manera efectiva.


También es necesario que se revise y actualice los documentos periódicamente según corresponda y sea pertinente para los colaboradores. De esta manera se vuelve necesario que se retire la documentación obsoleta, es fundamental también que, los documentos sean archivados en un lugar seguro y al mismo tiempo de fácil acceso.

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>REGISTRO DE TRABAJADORES</u></b>			<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.LP.8.6.1 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya			<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	
<b>REGISTRO DE TRABAJADORES</b>						
Fecha	Actividad	Nombres	Días Trabajados	Costo por día	Total Recibido	Firma

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>REGISTRO DE LA PRODUCCIÓN</u></b>			<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.LP.8.6.2 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya			<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	
<b>Registro de la Producción</b>						
Fecha	Proceso	ESTADO		Peso	Precio	Total ingreso
		Listo	En proceso			

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <u><b>REGISTRO DE COMPRAS PARA LA PRODUCCIÓN</b></u>			<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.LP.8.6.3 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>Registro de la Producción</b>					
Fecha	Insumos	Cantidades	Unidad	Costo Unitario	Costo Total

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

## 8. Operaciones

### 8.1 Planificación y control operacional


La empresa es la responsable de determinar los requisitos para la elaboración de su producto, además del control de los procesos para el desarrollo de la calidad. La información documentada consta con el código SGC.PC.8.1.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <u><b>PLANIFICACIÓN Y CONTROL</b></u>			<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.PC.8.1 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
Proceso	Acciones	Métodos de control	Responsable		
Producción	Procedimientos: SGC.PR.4.4.1	Cumplir a tiempos con el proceso de producción	Jefe de Producción		
Ventas	Procedimiento: SGC.PR.4.4	=< 5% de no conformidad =>95% de satisfacción del cliente	Jefe de Ventas		
Compras	Procedimiento: SGC.PR.4.4	Materia Prima acorde al requerimiento	Administrador		

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

## 8.2 Requisitos para el producto

La empresa debe asegurarse de definir los productos, servicios, incluyendo cualquier requisito legal y reglamento aplicable dentro de las exigencias que debemos tener en cuenta principalmente y la comunicación con el cliente. La información documentada cuenta con el código SGC.RP.8.2.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>REQUISITOS PARA EL PRODUCTO</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.RP.8.2 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>1. Proceso para la provisión del producto</b>		
<b>Producto que oferta la empresa</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>Tabletas de chocolate</b>	Productos de calidad Facilidad de pago Seguridad en transacción	
<b>2. Seguimiento y revisión de los requisitos</b>		
Esta información documentada contará con el seguimiento y revisión al menos una vez al año, e inmediatamente si existe algún cambio o mejora.		
<b>3. Responsable de posibles cambios</b>		
El Administrador general junto con el jefe de producción son los encargados de conservar, verificar o modificar esta información documentada.		

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



### 8.3 Diseño y desarrollo del producto

La empresa determina el diseño y desarrollo del producto, para esto, considera, la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y diseño, los responsables, los recursos internos y externos. Se documenta con el código SGC.DD.8.3 este requerimiento.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>DISEÑO DEL PRODUCTO</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.DD.8.3 <b>Fecha:</b> Junio 2019
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>1. Requisitos para los productos</b>			
<b>Producto</b>		<b>Requisitos</b>	
<b>Tableta de chocolate</b>		Materia Prima de calidad Maquinaria Personal idóneo y capacitado Cumplimiento de los procesos	
<b>2. Diseño y Desarrollo</b>			
Elaboración de las tabletas previo tratamiento y manipulación adecuada de la semilla hasta la obtención del chocolate en tabletas, este proceso se realizará previa autorización del jefe de producción y/o Administrador General.			
<b>3. Seguimiento y Revisión de la elaboración del producto.</b>			
Desde el proceso de fermentación hasta la fabricación se hará un seguimiento y revisión, con los procesos documentados con el código SGC.PR.4.4.1 se basará el control para que se cumplan los requerimientos de calidad.			
<b>4. Responsables</b>			
Administrador General, Jefe de Producción, Jefe de Ventas.			

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

## 8.4 Control de procesos y productos suministrados externamente

La empresa además de asegurarse de que sus procesos, productos y requerimientos sean atendidos con calidad, tiene la obligación de establecer los requisitos para los productos que son suministrados exteriormente. Es fundamental la comunicación y las buenas relaciones con los proveedores para el manejo de este requisito, se documenta la información con el código SCG.CPE.8.4

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>CONTROL DE PRODUCTOS</u></b> <b><u>SUMINISTRADOS EXTERIORMENTE</u></b>			<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.CPE.8.4 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		
<b>1. Control de productos suministrados externamente</b>						
<b>Semillas de cacao</b>						
Fecha	Vendedor	Cantidad	Unidad	Costo Unit.	Costo Total	
<b>2. Responsables</b> Son responsables de la elaboración, manejo, uso y mejora de esta información, el Administrador General y el Jefe de Producción.						

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

## 8.5 Producción y provisión del servicio

La empresa tiene que implementar la producción y la provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas. Incluye la producción, prestación del servicio, actividades de entrega y post entrega. Se documenta la información con el código SGC.PPS.8.5.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.PPS.8.5 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>1. Producción y provisión del servicio</b>		
<b>Características del producto</b>		
Tabletas de chocolate de chocolate	Barras de 2 cm de ancho x 25 cm de largo	
<b>Característica del servicio</b>		
Trato con clientes y proveedores Determinación de los requisitos Provisión de producto		
<b>2. Identificación y Trazabilidad</b>		
Proveedor de la materia prima Fermentado Secado Escogido Tostado Descascarillado Molido Tableteado Empaquetado Comercialización		
<b>3. Preservación</b>		
Los productos son almacenados en la bodega de la empresa. Los productos son identificados y protegidos por etiquetas informativas que poseen información tales como: código, referencia, precio.		
<b>4. Actividades posteriores a la comercialización</b>		
Aseguramiento de la satisfacción del cliente. Los requisitos que establece el cliente de ser adecuados.		

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

## 8.6 Liberación de los productos

La empresa debe estar consciente y aprobar la liberación de los productos solo si estos cumplen con los procesos de calidad. Para el manejo de esta información se utilizarán los siguientes documentos con el código SGC.LP.8.6.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.LP.8.6 <b>Fecha:</b> Junio 2019			
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	
<b>REGISTRO DE ACTIVIDADES DIARIAS</b>						
Fecha	Actividad	N° de jornal		Total de jornales	Costo unitario	Costo total
		Completo	Incompleto			

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

## 8.7 Control de las salidas no conformes

La empresa debe tomar las acciones mas adecuadas para el tratamiento de las no conformidades, esto también debido al efecto que causa en el crecimiento de la misma.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>CONTROL DE NO CONFORMES</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.NC.8.7 <b>Fecha:</b> Junio 2019		
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>PROCESO</b>					
<b>ENTRADAS</b>		<b>ACTIVIDAD</b>		<b>SALIDAS</b>	
Salidas no conformes de los productos.		Identificación y trazabilidad para las salidas no conformes identificadas.		Aplicación de acciones para la corrección de salidas no conformes.	
Salidas no conformes hacia el cliente		Determinar las acciones para las salidas no conformes hacia el cliente.		Acciones para corregir las no conformidades. Registro de verificación y autoridades implicadas.	
<b>EVALUACIÓN</b>					
Proceso no conforme	Cumple		Actividad	Cumple	
	Si	No		Si	No
<b>Observaciones:</b>					


Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

## 9. Evaluación del desempeño


### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

Este apartado de la norma, corresponde a lo que empresa tiene que determinar. Se documenta con el código SGC.EVG.9.1

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.EVG.9.1 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>Seguimiento, medición y análisis</b>	<b>Detalle de la actividad</b>	<b>Fecha de realización</b>	<b>Responsable</b>	
Conformidad del producto	Análisis de los requisitos del cliente	Diciembre 2019 Semestralmente	Administrador General Jefe de Producción	
Los Objetivos y política de calidad	Seguimiento de las metas	Diciembre 2019 Semestralmente	Administrador General	
Desempeño de los procesos	Nº de acciones correctivas	Junio 2020 Anualmente	Administrador General Jefes de área	
Satisfacción de los clientes	Encuestas al cliente	Septiembre 2019 Trimestralmente	Jefe de ventas	
Eficacia del Sistema	Auditoría Interna	Noviembre 2019 Anualmente	Administrador General	

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.EVG.9.1 <b>Fecha:</b> Junio 2019
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>PROCESO</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>DESVIACIÓN</b>
Conformidad del producto	Atender los requisitos de los clientes	$\frac{\# \text{ de requisitos atendidos}}{\text{total requisitos}} \times 100$	
Los Objetivos y política de calidad	Determinar el cumplimiento de los objetivos	$\frac{\# \text{ metas cumplidas}}{\text{metas planteadas}} \times 100$	
Desempeño de los procesos	Ejecutar acciones correctivas	$\frac{\# \text{ de correcciones ejecutadas}}{\text{total de acciones planteadas}} \times 100$	
Satisfacción de los clientes	Medir la satisfacción del cliente	$\frac{\# \text{ de encuestas realizadas}}{\text{total encuestas ejecutadas}} \times 100$	
Eficacia del Sistema	Realizar Auditorias	$\frac{\# \text{ de auditorías realizadas}}{\text{total de auditorías planteadas}} \times 100$	

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### 9.1.2 Satisfacción del cliente

Las percepciones de los clientes son importantes y de vital importancia para el Sistema de Gestión de la Calidad, por lo cual la organización debe considerar las necesidades, expectativas y percepciones de los clientes. La información documentada corresponde al código SGC.SC.9.1.2, se aplicará una encuesta a los clientes de manera semestral que permitirá receptar la información para medir los niveles de satisfacción y tomar las medidas que se ajusten a las necesidades.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal</b> <b>“Estrella del Oriente”</b> <b><u>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.SC.9.1.2 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	
<b>PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>				
<b>Encuesta</b>				
1) ¿Cómo considera usted las instalaciones de la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”?				
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
2) ¿Cómo es el servicio que recibe dentro de la empresa?				
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
3) ¿El trato que recibe es considerado y amable?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
4) ¿Si solicita información del producto, recibe la necesaria respecto de sus dudas?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Sugerencias:				

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019




### 9.1.3 Análisis de datos

Los resultados que surgen del seguimiento y medición al igual que la encuesta de satisfacción al cliente, deberán ser analizados de forma periódica según corresponda por el Administrador y los jefes de área, con el fin de evaluar el Sistema de Gestión de Calidad e identificar oportunidades de mejora.

### 9.2 Auditorías Internas

La empresa con el fin de conocer si el Sistema de Gestión de la Calidad está conforme con los requerimientos de la misma organización y la norma ISO, debe, realizar auditorías internas. Se documenta con el código SGC.AI.9.2.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal</b> <b>“Estrella del Oriente”</b> <b><u>AUDITORÍA INTERNA</u></b>	<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.AI.9.2 <b>Fecha:</b> Junio 2019
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>Manual de Procedimientos de Auditoria Interna</b>		
<b>1. Objetivo</b> Determinar el proceso de auditoría interna de la Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente” para el Sistema de Gestión de la Calidad.		
<b>2. Alcance</b> Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.		
<b>3. Responsables</b> El Administrador General y los jefes departamentales son los responsables de programar las auditorías internas.		
<b>4. Términos y definiciones</b> <b>Auditoría.</b> Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. <b>Criterios de auditoría.</b> Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría. <b>Evidencia de la auditoría.</b> Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que		

son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. **Hallazgos de la auditoría.** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Conclusiones de la auditoría.** Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**Ciente de la auditoría.** Organización o persona que solicita una auditoría.

**Auditado.** Organización que está siendo auditada

**Auditor.** Persona que lleva a cabo una auditoría

**Equipo auditor.** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**Experto técnico.** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

**Observador.** Persona que acompaña al equipo auditor pero no audita.

**Guía.** Persona nombrada por el auditado para asistir al equipo auditor.

**Programa de auditoría.** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**Alcance de la auditoría.** Extensión y límites de una auditoría

**Plan de auditoría.** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

**Riesgo.** Efecto de la incertidumbre en los objetivos.

**Competencia.** Habilidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados esperados.

**Conformidad.** Cumplimiento de un requisito.

**No conformidad.** Incumplimiento de un requisito

## **5. Principios**

- a) Integridad: el fundamento del profesionalismo.
- b) Presentación ecuánime: obligación de reportar con veracidad y exactitud.
- c) Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar.
- d) Confidencialidad: seguridad de la información.
- e) Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.
- f) Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático. La evidencia de la auditoría debería ser verificable.

## **6. Desarrollo**

### **6.1. Programa de Auditoria Interna**

Cada mes de enero el Administrador planifica las auditorías a realizar durante el año, considerando el cumplimiento de objetivos, la complejidad del proceso a auditar y el resultado

de auditorías anteriores, para ello dispone del formato Programa Anual de Auditoría Interna (SGC.AIF.001), donde se debe establecer lo que se va a auditar, el alcance, los integrantes del equipo auditor, la frecuencia y mes en que se realiza.

#### **6.1.1. Determinación del equipo auditor**

El Administrador asigna a los miembros del equipo auditor, el cual puede estar integrado por uno hasta tres auditores según los criterios, objetivo, alcance y frecuencia de la auditoría a realizar. Debe determinar quien es el auditor líder que lleve a cabo la auditoría con eficiencia y buenas maneras.

#### **6.2. Plan de auditoría**

El Auditor Líder debe elaborar el plan de auditoría con el uso del formato Plan de Auditoría Interna (SGC.AI. F.002). El plan de auditoría es revisado y validado por la Alta Dirección, y comunicado con suficiente antelación al responsable del proceso o área a auditada, a fin que se cumpla satisfactoriamente la auditoría. Además deberá emplear la Lista de Verificación de Auditoría Interna (SGC.AIF.003) para el proceso.

#### **6.3. Desarrollo de la Auditoría Interna**

##### **6.3.1. Reunión de apertura**

En la fecha se lleva a cabo la auditoría interna según el plan establecido, debe iniciar con la reunión de apertura con los responsables e involucrados en el proceso o área a auditar, en donde el auditor líder debe presentar el equipo auditor, explicar el objetivo de la auditoría, ratificar el alcance de la auditoría, detallar las actividades a realizar con la respectiva duración, y aclarar inquietudes.

##### **6.3.2. Ejecución de la Auditoría Interna**

Cumplida la reunión, los auditores mediante la entrevista emplean las preguntas correspondientes, a fin de comprobar y valorar el cumplimiento del aspecto auditado con los criterios de la Norma ISO 9001:2015, complementando a las preguntas con la observación directa y análisis de la documentación.

##### **6.3.3. Determinación de hallazgos de la Auditoría Interna**

Una vez registrada la información el equipo auditor realiza la evaluación de las evidencias encontradas para determinar los hallazgos de auditoría, que pueden indicar una conformidad o no conformidad.

##### **6.3.4. Informe de Auditoría Interna**

El Líder Auditor debe redactar de forma objetiva, clara y precisa el Informe de Auditoría por medio del formato (SGC.AIF.004). El informe es revisado y validado por la Alta Dirección, posteriormente al cierre de la auditoría.

##### **6.3.5. Reunión de clausura**

El Auditor Líder realiza la reunión de clausura de la auditoría interna, en esta el equipo auditor

expone los hallazgos encontrados a los involucrados en el proceso, el responsable auditado debe reconocer la objetividad y la necesidad de tomar acciones correctivas. Se realiza la entrega del Informe de Auditoría al responsable del proceso o área auditada, con lo cual se da por culminada la auditoría interna.

**6.4. Tratamiento de las no conformidades**

El responsable del proceso o área auditada en no más de 20 días laborales después del cierre de la auditoría deberá proponer las acciones correctivas a las no conformidades especificadas en el informe de Auditoría Interna.

**6.5. Auditoría de Seguimiento**

El responsable del proceso o área auditada, deberá verificar que las acciones para el tratamiento de las no conformidades sean implementadas.

**7. Documentos Aplicables**


Programa Anual de Auditoría Interna	SGC.AIF.001
Plan de Auditoría Interna	SGC.AIF.002
Lista de Verificación de Auditoría Interna	SGC.AIF.003
Informe de Auditoría Interna	SGC.AIF.004

**8. Control de cambios**

Control de Cambios				
Versión	Fecha	Descripción	Revisó	Validó

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

**Anexos**

		<p align="center"><b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b>  <b><u>PROGRAMACIÓN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA</u></b></p>										<p><b>Versión:</b> 001  <b>Código:</b> SGC.AI.F.001  <b>Fecha:</b> Junio 2019</p>				
<p><b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara</p>				<p><b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya</p>						<p><b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya</p>						
<p><b>Plan Anual de Auditoría Interna</b></p>																
Nº	ASPECTO A AUDITAR	ALCANCE	EQUIPO AUDITOR	FRECUENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
		ELABORÓ			REVISÓ					VALIDÓ						
Nombre																
Cargo																
Fecha																
Firma																

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”**  
**PLAN DE AUDITORÍA INTERNA**

**Versión:** 001  
**Código:** SGC.AIF.002  
**Fecha:** Junio 2019

**Elaborado por:**  
 Josselyn Sarmiento Guevara

**Revisado por:**  
 Ing. Eduardo Espín  
 Ing. Juan Castillo Moya

**Aprobado por:**  
 Ing. Eduardo Espín  
 Ing. Juan Castillo Moya

**Plan de Auditoría Interna**

Auditoria N°	Aspectos a Auditar		Criterios		Equipo Auditor	
Objetivo			Alcance			
N°	Actividad	Hora		Lugar	Responsable	Fecha
		Entrada	Salida			
	<b>ELABORÓ</b>			<b>REVISÓ</b>		<b>VALIDÓ</b>
<b>Nombre</b>						
<b>Cargo</b>						
<b>Fecha</b>						
<b>Firma</b>						

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”**  
**LISTA DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

**Versión:** 001  
**Código:** SGC.AI.F.003  
**Fecha:** Junio 2019

**Elaborado por:**  
Josselyn Sarmiento Guevara


**Revisado por:**  
Ing. Eduardo Espín  
Ing. Juan Castillo Moya

**Aprobado por:**  
Ing. Eduardo Espín  
Ing. Juan Castillo Moya

**Plan de Auditoría Interna**

<b>Auditoría N°</b>		<b>Aspectos a Auditar</b>		<b>Alcance</b>		<b>Fecha de Auditoría</b>	
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Hora</b>		<b>Lugar</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	
		<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>				
<b>Cláusula</b>		<b>Requisito</b>		<b>Cumplimiento</b>			<b>Observaciones</b>
				<b>Sí cumple</b>	<b>Cumple parcialmente</b>	<b>No cumple</b>	

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.AL.F.004 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	
<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>					
<b>Auditoría N°</b>		<b>Aspectos Auditado</b>		<b>Responsable proceso/área</b>	
<b>Criterios</b>		<b>Objetivos</b>		<b>Alcance</b>	
<b>N°</b>	<b>Hallazgo de Auditoría</b>	<b>Cláusula de la Norma</b>	<b>Tipo</b>		<b>Descripción del hallazgo</b>
			<b>Conformidad</b>	<b>No Conformidad</b>	
<b>Observaciones</b>					
<b>Conclusiones</b>					
<b>Recomendaciones</b>					
	<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>		<b>VALIDÓ</b>
<b>Nombre</b>					
<b>Cargo</b>					
<b>Fecha</b>					
<b>Firma</b>					

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



### 9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección que es el Administrador General de la empresa es el encargado y responsable de revisar el sistema de gestión de calidad. El objetivo es evaluar el desempeño y eficacia del SGC, CORRESPONDE AL CÓDIGO SGC.RD.9.3.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal</b> <b>“Estrella del Oriente”</b> <b><u>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.RD.9.3 <b>Fecha:</b> Junio 2019
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara	<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya
<b>Entradas</b>		<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>
Información documentada del SGC Satisfacción del cliente Logro de los objetivos de calidad Desempeño de los procesos No conformidades y acciones correctivas Resultados de las auditorías internas Acciones tomadas para los riesgos y oportunidades.		Revisar el SGC a intervalos planificados. Analizar la conveniencia del SGC en la empresa. Revisar la adecuación y eficacia del SGC en la empresa.	Oportunidades de mejora Necesidad de algún cambio en el SGC Necesidades de recursos

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019


## 10. Mejora

### 10.1 Generalidades

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

### 10.2 No conformidades y acciones correctivas

La empresa debe tratar las no conformidades para evitar que se susciten nuevamente. También debe establecer las acciones correctivas de manera que se corrija, controle y se haga frente a las consecuencias. Esta información documentada se registra con el código SGC.NC.10.1.

		<b>Empresa de Chocolate Artesanal</b> <b>“Estrella del Oriente”</b> <b><u>NO CONFORMIDADES Y ACCIONES</u></b> <b><u>CORRECTIVAS</u></b>			<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.NC.10.1 <b>Fecha:</b> Junio 2019	
<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		
<b>IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>						
<b>N°</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>REPORTADA POR:</b>			
<b>FUENTE:</b>						
<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>						
<b>OBSERVACIONES</b>						
<b>TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD</b>						
<b>N°</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>PLAZO</b>	<b>RECURSOS</b>	
<b>EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b>						
<b>N°</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>FECHA FIN</b>	<b>EFICACIA</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>	
			<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>		
<b>CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD</b>						
<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>INVOLUCRADO EN LA NO CONFORMIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019

### 10.3 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. Por lo tanto se hace necesario considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua. La información documentada a continuación SGC.MC.10.3.

	<b>Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”</b> <b><u>MEJORA CONTINUA</u></b>		<b>Versión:</b> 001 <b>Código:</b> SGC.MC.10.2 <b>Fecha:</b> Junio 2019			
	<b>Elaborado por:</b> Josselyn Sarmiento Guevara		<b>Revisado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya		<b>Aprobado por:</b> Ing. Eduardo Espín Ing. Juan Castillo Moya	
<b>INFORMACIÓN DE MEJORA CONTINUA</b>						
<b>Nº de plan de mejora:</b>						
<b>Fecha de Inicio del Plan:</b>						
<b>Responsable:</b>						
<b>Oportunidad de mejora</b>				<b>Motivos</b>		
<b>Causas</b>		<b>Partes interesadas</b>		<b>Políticas Estrategias</b>		<b>Recursos</b>
<b>ACCIONES DE MEJORA</b>						
	<b>Fecha</b>		<b>Objetivos</b>	<b>Indicador</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
	<b>Inicio</b>	<b>Fin</b>				
Acciones previstas (P)						
Implementación (H)						
Evaluación del desempeño (V)						
Acciones Nuevas (A)						

Elaborado por: Sarmiento, J. 2019



**Empresa de Chocolate Artesanal “Estrella del Oriente”**  
**MEJORA CONTINUA**

**Versión:** 001  
**Código:** SGC.MC.10.2  
**Fecha:** Junio 2019

**Elaborado por:**  
 Josselyn Sarmiento Guevara

**Revisado por:**  
 Ing. Eduardo Espín  
 Ing. Juan Castillo Moya

**Aprobado por:**  
 Ing. Eduardo Espín  
 Ing. Juan Castillo Moya

**INFORMACIÓN DE MEJORA CONTINUA**

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	DESVIACIÓN	ACCIÓN O HALLAZGO	RECURSOS	FECHA		RESPONSABLE	VALOR
						INICIO	FIN		

**Elaborado por:** Sarmiento, J. 2019

## CONCLUSIONES

Se ha diseñado un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa de chocolate artesanal “Estrella del Oriente” en la presente investigación, mismo que servirá para asegurar la calidad en la producción y aumentar la satisfacción de los clientes hacia la excelencia empresarial.

La fundamentación teórica sobre las Normas ISO900-2015 permitió cimentar el conocimiento para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, con ello se desarrolló la investigación y posterior propuesta pertinente a la empresa.

El desarrollo metodológico en conjunto con la identificación de los procesos de la empresa permitió identificar los que son necesarios para que la empresa se certifique con la ISO 9001:2015, al igual que los procesos que se agregan para alcanzar la calidad y la mejora continua.

Finalmente, se elaboró el manual de calidad tomando en cuenta los requisitos de la norma ISO 9001-2015, como herramienta para la institución del sistema de gestión de la calidad en la empresa, al mismo tiempo como guía para que la empresa logre su crecimiento en el mercado actual cumpliendo con los requisitos que se exigen a nivel mundial.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la Alta Dirección implementar, mantener y mejorar la propuesta presente para la gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, de manera que se mejore la producción, se consolide el crecimiento y aumente la satisfacción de los clientes.

Socializar y capacitar al personal sobre el Sistema de Gestión de la Calidad de manera que, se familiaricen y comprendan la importancia de la aplicación del manual, con la finalidad de mejorar la eficiencia de los procesos y actividades en la empresa, que concluyen en la satisfacción del cliente tanto interno como externo y mantenerse competitivos.

Se propone que se actualice de manera permanente la información documentada en el manual, al mismo tiempo que se consideren las actualizaciones de la Norma ISO 9001 y sus requerimientos para evitar la obsolescencia del mismo.

A todo el personal es pertinente que se afirme su compromiso y responsabilidad con el Sistema de Gestión de la Calidad, para de esta manera todos los miembros conozcan sus roles y actividades a desempeñar respecto del funcionamiento de la política de calidad en la empresa, y puedan contribuir a la eficacia de la calidad y su excelencia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Gallego, I. (2006). *Introducción a la Calidad*. España: Ideaspropias S.L.
- Báez, J., & De Tudela, P. (2009). *Investigación cualitativa*. Madrid: ESIC.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metología de la investigación para administracion, economía, humanidades y ciencias sociales* (2ª ed.). México: Pearson Educación.
- Cervantes, M. D. (2010). *Métodos de Investigacion*. México: Pearson Educación.
- Cortés, P. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Trillas.
- DESTINO NEGOCIO. (2015). *Qué es y para qué sirve la norma ISO 9001:2015*. Obtenido de :  
<https://destinonegocio.com/ec/emprendimiento-ec/que-es-y-para-que-sirve-la-norma-iso-90012015/>
- EcuRed. (2010). *Chocolate*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Chocolate>
- Gomez Villoldo, A. (2014). *Índice detallado del manual según iso 9001:2015*. Obtenido de :  
<http://asesordecalidad.blogspot.com/2014/11/indice-detallado-del-manual-segun-iso.html#.XM8nruhKjDc>
- González Ortiz, Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Lara Muñoz, E. M. (2011). *Fundamentos de investigación u enfoque por competencias*. México: Alfaomega.
- López Rey, S. (2006). *Implantación de un sistema de calidad: Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. España: Ideaspropias S.L.
- Luna, N. (2018). *Qué es la norma ISO 9001 versión 2015 y para qué sirve*. Obtenido de :  
[:https://www.entrepreneur.com/article/307391](https://www.entrepreneur.com/article/307391)
- Nava Carbellido, M. (2005). *¿ Qué es la calidad ? :Conceptos, gurús y modelos fundamentales*. México: Limusa.
- Oviedo, A. (2016). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015*. España: Elearning.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2009). *Gestion de la calidad orientada a los procesos* (3ª ed.). Madrid: ESIC.

Quara Group. (2016). *Documentos que exige la Norma ISO 9001:2015*. Obtenido de <http://www.quaragroup.com/es/post/documentos-que-exige-la-norma-iso-90012015>

Reyes, S. (2016). *El chocolate nacional con cifras a favor*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/chocolatenacional-cifras-produccion-consumo.html>

Sánchez Azor, S. (2017). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en hostelería*. España: Elearning.

Udaondo, M. (1992). *Gestión de la Calidad*. Madrid: Díaz de Santos.





## ANEXOS



**Anexo A:** Semillas de cacao



**Anexo B:** Propietarios



**Anexo C:** Instalaciones

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA**

**EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 26/11/2019

**INFORMACIÓN DEL AUTOR**

**Nombres – Apellidos:**

**INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

**Facultad:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Carrera:**

**Título a optar:**

**Documentalista responsable:**