

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL
SOCIAL EN HA ESPOSITO C.A

Presentado por:

BR., LUIS ALEJANDRO ARTIGAS LINARES.

C.I: 29. 694. 936.

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL
SOCIAL EN HA ESPOSITO C.A

Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Ingeniero Industrial

Presentado por:

BR., LUIS ALEJANDRO ARTIGAS LINARES. C.I: 29. 694. 936.

TUTOR

PROF. ING. YUMARY VALECILLOS

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

AGRADECIMIENTO

La gratitud que se siente por aquellas personas que siempre creyeron en ti y destinaron su apoyo en verte alcanzar las metas, es indescriptible y uno de los más dignos gestos que el ser humano puede dar. Por lo que quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a quienes han formado parte de este agradable proceso,

A mis padres Belkis y Yohnny, en primer lugar, por darme la crianza y los valores que me han venido formando como persona,

A mi abuela Gladys y mi abuelo Jorge, por motivarme a perseguir mis sueños, y no permitir que me rindiera,

A mis tíos Jorge y Sandra, por estar presentes, brindándome su apoyo,

A mi hermana Diana, quien ha formado parte fundamental de mi camino hacia la culminación de mi carrera,

A mi tía Hilda y Eva, por su cálido cariño y apoyo constante. Su presencia en mi vida ha sido una base esencial,

A mi primo Eligio, aunque haya una inmensa distancia de por medio, agradezco esa ayuda incondicional que me has proporcionado,

A mis compañeros de clases, con quienes tuve la oportunidad de convivir y realizar proyectos junto,

A todos los profesores que me vinieron formando desde el preescolar, hasta mi educación superior; todos de alguna manera contribuyeron a mi formación intelectual y persona,

A HA Esposito y a la Ing. Jefa del área de producción por darme la oportunidad y confianza de aplicar este proyecto para certificarme como ingeniero industrial,

También quiero dar las gracias a la Universidad Valle del Momboy, quien dispuso de los recursos y la educación necesaria para mi formación como futuro ingeniero y persona de valores,

Finalmente, agradezco a aquellos profesores de la universidad que contribuyeron en mi formación profesional, en especial a mi tutora Yumary Valecillos y profesores Marilyn Briceño, Liliana Rivera, Edgar Omaña y Karla Dunn; a María Muñoz y a la rectora Karelis Paredes por su apoyo durante mi etapa como becado y tesista.

Agradezco de corazón toda su confianza y apoyo. Este logro no es solo mío, sino que también de todos ustedes.

Luis Artigas.

DEDICATORIA

A Dios por principalmente por la fuerza de voluntad que me dio a lo largo de estos años para estarme formando continuamente y perseverar para finalmente alcanzar la meta de obtener el título de ingeniero.

A mi familia, desde mis padres y mi hermana, abuelos y tíos maternos, quienes siempre estuvieron velando por mis estudios, me motivaron en cada paso que daba, me brindaron su amor incondicional y me acompañaron en la totalidad de la carrera.

A todas aquellas personas que, a pesar de encontrarse lejos, me ofrecieron un cálido apoyo durante todo este proceso.

Su apoyo y comprensión han sido un pilar indispensable en mi vida. Sin su orientación este logro no sería posible. Agradezco que siempre hayan estado presentes, haciendo de este viaje una experiencia inolvidable. Este trabajo refleja nuestra colaboración y esfuerzo compartido.

VEREDICTO



VICERRECTORADO ACADÉMICO FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

Nosotros, **Profa. Yumary Valecillos, Profa. Marilyn Briceño y Prof. Edgar Omaña designados** como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado: **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN HA ESPOSITO C.A.”**, que presenta el bachiller **Luis Alejandro Artigas Linares** portador de la C.I. N° **29. 694. 936**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con veinte (20) puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombay, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.

En fe de lo cual firmamos en Carvajal a los seis (06) días del mes de diciembre del dos mil veinticuatro (2024).

Prof. Edgar Omaña
C.I: 11.896.440
JURADO

Profa. Yumary Valecillos
C.I: 14.151.309
TUTORA

Profa. Marilyn Briceño
C.I. 13.205.436
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
DECANO



Profa. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
**VICERRECTORA
ACADEMICA**



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmombay@uvm.edu.ve

RESUMEN

El propósito del proyecto fue sugerir un sistema de administración de calidad fundamentado en el capital social para el sector productivo de la compañía HA Esposito C.A., estudiándose la situación desde el punto de vista de la normativa ISO y el capital social. El diseño de la investigación es proyectivo con diseño de campo, conforme a la necesidad de proporcionar una propuesta a un problema particular cuyo análisis se lleva a cabo desde la fuente principal. Durante la fase de recopilación de datos, se utilizó una muestra limitada de 18 personas consideradas como muestra censal, de acuerdo al total de empleados en el área. Se aplicó el método de encuesta a través de 2 encuestas para evaluar la situación actual del capital social y los principios de calidad, estando en constante evolución. En el segundo, se aplica una escala Likert con 5 opciones de elección en ambos. Los descubrimientos evidenciaron que, en lo que respecta al capital social, esta variable se mantiene constante de acuerdo a los elementos evaluados, aunque cada uno mostró áreas de mejora. En relación a los principios de calidad, se estableció una necesidad de mejora en la gestión de procesos y el liderazgo, enfatizando cómo estos influyen en principios como la toma de decisiones y el perfeccionamiento constante. Para responder a estos descubrimientos, se propuso desarrollar un sistema de administración de calidad fundamentado en capital social y en la norma ISO 9001: 2015 para el sector productivo de la compañía HA Esposito C.A.

Palabras clave: Capital Social, Principios de Calidad, Norma ISO, Enfoque a Procesos, Liderazgo.

ABSTRACT

The purpose of the project was to suggest a quality management system based on social capital for the productive sector of the company HA Esposito C.A., examining the situation from the perspective of ISO standards and social capital. The research design is projective with a field design, aligned with the need to provide a proposal for a specific problem analyzed from the primary source. During the data collection phase, a limited sample of 18 individuals was used, considered as a census sample based on the total number of employees in the area. The survey method was applied using two questionnaires to assess the current state of social capital and quality principles, both of which are constantly evolving. In the second questionnaire, a Likert scale with five response options was used in both cases. The findings revealed that, regarding social capital, this variable remained consistent according to the evaluated elements, although each showed areas for improvement. Concerning quality principles, a need for improvement was identified in process management and leadership, emphasizing how these influence principles such as decision-making and continuous improvement. To address these findings, the development of a quality management system based on social capital and the ISO 9001:2015 standard was proposed for the productive sector of the company HA Esposito C.A.

Keywords: Social Capital, Quality Principles, ISO Standard, Process Approach, Leadership.

INDICE

AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIA.....	4
VEREDICTO	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
INDICE.....	8
INDICE DE FIGURAS	12
INTRODUCCIÓN.....	13
I. FASE DE PLANIFICACIÓN	16
Diagnóstico Situacional	16
Problema general	20
Problemas específicos	20
Formulación de Objetivos.....	20
Objetivo general	20
Objetivos específicos	20
Justificación de la Investigación.....	21
Teórico	21
Social.....	22
Metodológico.....	22
Delimitación	23
Revisión de la literatura	23
Estudios Previos	23
Bases teóricas	27
Capital Social.....	27

Gestión del Capital Social en las Organizaciones	28
Elementos del Capital Social.....	28
Redes Sociales	29
Normas	29
Confianza	30
Cooperación.....	30
Calidad	31
Gestión de la Calidad	31
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	32
Norma ISO 9001: 2015	32
Enfoque al Cliente	34
Liderazgo.....	35
Compromiso de las Personas	36
Enfoque a Procesos	37
Mejora	39
Toma de Decisiones Basado en Evidencias	40
Gestión de las Relaciones.....	40
Cronograma de Planificación	41
Operacionalización de las Variables.....	43
II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN	44
Diseño de la Investigación	44
Población y Muestra	46
Diseño de Instrumento de Recolección de Datos	47
Validación y Confiabilidad de Instrumentos.....	49
Análisis de datos.....	50

Objetivo 1. Diagnosticar la situación actual con respecto a los elementos del capital social en el área de producción de la empresa HA Esposito C.A.	51
Dimensión 1. Elementos del Capital Social	51
Integración de Resultados	75
III. FASE DE PRESENTACIÓN	80
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
Justificación.....	83
Objetivos	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	174
ANEXOS	179
ANEXO A. CUESTIONARIO REFERENTE AL CAPITAL SOCIAL APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.....	180
ANEXO B. CUESTIONARIO REFERENTE A LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN	183
ANEXO C. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO REFERENTE AL CAPITAL SOCIAL APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.....	186
ANEXO D. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.....	188
ANEXO E. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS APLICADOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE HA ESPOSITO C.A.	190
ANEXO F. CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	194
ANEXO G. CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	195

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Capital Social</i>	29
Tabla 2 <i>Operacionalización de la Variable</i>	43
Tabla 3 <i>Rangos para Valoración de Fiabilidad Cronbach</i>	50
Tabla 4 <i>Elemento de Capital Social: Redes Sociales</i>	51
Tabla 5 <i>Elemento de Capital Social: Confianza</i>	53
Tabla 6 <i>Elemento de Capital Social: Cooperación</i>	55
Tabla 7 <i>Elemento de Capital Social: Normas</i>	57
Tabla 8 <i>Principios de Calidad: Enfoque al Cliente</i>	59
Tabla 9 <i>Principios de Calidad: Liderazgo</i>	61
Tabla 10 <i>Principios de Calidad: Compromiso de las Personas</i>	63
Tabla 11 <i>Principios de Calidad: Enfoque a Procesos</i>	65
Tabla 12 <i>Principios de Calidad: Mejora Continua</i>	67
Tabla 13 <i>Principios de Calidad: Toma de Decisiones Basada en Evidencias</i>	69
Tabla 14 <i>Principios de Calidad: Gestión de Relaciones</i>	71
Tabla 15 <i>Matriz FODA Cruzada</i>	74

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Cronograma de Planificación</i>	42
Figura 3 <i>Fórmula del Alpha de Cronbach</i>	49
Figura 4 <i>Elemento de Capital Social: Redes Sociales</i>	52
Figura 5 <i>Elemento de Capital Social: Confianza</i>	53
Figura 6 <i>Elemento de Capital Social: Cooperación</i>	55
Figura 7 <i>Elemento de Capital Social: Normas</i>	57
Figura 8 <i>Principios de Calidad: Enfoque al Cliente</i>	60
Figura 9 <i>Principios de Calidad: Liderazgo</i>	62
Figura 10 <i>Principios de Calidad: Compromiso de las Personas</i>	64
Figura 11 <i>Principios de Calidad: Enfoque a Procesos</i>	65
Figura 12 <i>Principios de Calidad: Mejora Continua</i>	68
Figura 13 <i>Principios de Calidad: Toma de Decisiones Basada en Evidencias</i>	70
Figura 14 <i>Principios de Calidad: Gestión de Relaciones</i>	72

INTRODUCCIÓN

La manera en la que las organizaciones idean estrategias para superarse continuamente y asegurar su presencia en los mercados para ganarse la fidelización de los consumidores es la clave para el éxito de la misma, de aquí que algunas organizaciones tengan más facilidad en adaptarse y afrontar desafíos que otras. Si embargo, esto no resulta una tarea sencilla, pues este proceso exige una perfecta sincronía en todas las áreas de la empresa, impulsada por la participación de personal comprometido en adoptar este enfoque de superación y mejora que luego repercute en la percepción del cliente sobre el producto o servicio ofrecido que puede traducirse en satisfacción o insatisfacción, dependiendo de la correcta selección e implementación de las estrategias abordadas en un inicio. Por ello, resulta conveniente combinar la teoría de capital social y el manejo del recurso humano junto con un estándar de calidad que permita alcanzar la satisfacción de los clientes, tal como lo es la normativa ISO 9001: 2015 para el diseño de un sistema de gestión de calidad.

La constante necesidad de superación y de alcanzar la satisfacción de los clientes ha impulsado a HA Esposito C.A., empresa líder en la fabricación y distribución de productos de limpieza dentro del mercado regional, a considerar estrategias que permitan mantener su presencia en el mercado y mejorar continuamente su gestión organizacional, optando por analizar internamente el estado de su capital social y el cumplimiento de los principios de calidad y normativa ISO 9001: 2015 para su área de producción, lugar en el que se fabrican productos que fácilmente pueden ser encontrados en la mayoría de supermercados del estado Trujillo y la región andina, los cuales destacan por su calidad, durabilidad y precio, es beneficioso para la organización, continuar optimizando sus procesos internos de manera constante para continuar

fortaleciendo su reputación y que sus productos continúen manteniendo elevados estándares en el mercado.

De esta manera, se plantea la propuesta en diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social y los principios de calidad que mejore la documentación y seguimiento de los procesos, fortalezca los elementos del capital social y en última instancia, aumentar la satisfacción de los clientes externos mientras que se mejora la gestión interna en el área de producción y se incremente la competitividad de la empresa en el mercado local.

Para lo referido con la estructuración del proyecto, esta se organiza por 3 fases que agrupan aspectos esenciales para la formulación y sustentación de la investigación. En primer lugar, se tiene a la fase de planificación que incluye el diagnóstico situacional, los problemas y objetivos de la investigación, la justificación del proyecto desde cuatro enfoques distintos (teórico, práctico, social y metodológico), y la delimitación del estudio, para luego continuar con la revisión de la literatura, los estudios previos, fundamentos teóricos y, por último, exponer el calendario de planificación y la implementación de las variables en estudio.

En segundo lugar, emerge la fase de implementación, un tramo crucial del proyecto que despliega los aspectos metodológicos como si de una arquitectura minuciosa se tratase. Aquí se abordan con rigor el tipo y diseño de la investigación, la selección precisa de la población y la muestra, y la meticulosa elaboración de los instrumentos destinados a la recolección de información. Cada detalle, desde la validez y confiabilidad de estos instrumentos hasta el análisis de los datos obtenidos, se integra en un proceso que refleja no solo la precisión técnica, sino también la intencionalidad de construir un camino sólido hacia los resultados.

En tercer lugar, el cierre de la investigación se presenta como una suerte de desenlace, donde las piezas de este recorrido encuentran su acomodo final. La fase de presentación articula

las conclusiones y recomendaciones con la claridad de un epílogo bien trazado, al tiempo que introduce el planteamiento de la propuesta. Este momento no estaría completo sin las referencias que sustentan el estudio y los anexos que, como piezas complementarias, amplían y fortalecen el discurso general del proyecto.

I. FASE DE PLANIFICACIÓN

En esta etapa inicial del proyecto correspondiente con la planificación del proceso investigativo, se constituirá por un diagnóstico situacional para analizar la problemática identificada dentro del área de producción de la empresa HA Esposito, al mismo tiempo que se formularán las preguntas de investigación, objetivos, su justificación desde distintas perspectivas, para finalmente delimitar su área de estudio. Continuamente, se abordará la revisión de la bibliografía como la sustentación teórica de la investigación, presentándose así los antecedentes, basamentos teóricos, cronograma de planificación y finalmente presentar la operacionalización de las variables.

Diagnóstico Situacional

En el competitivo y cambiante mercado actual, las empresas despliegan un incesante esfuerzo por destacarse, como navegantes en un océano cada vez más impredecible. En esta búsqueda de equilibrio entre la supervivencia y la excelencia, surge una tendencia inevitable: la integración de enfoques que prioricen la gestión de la calidad. Es cuanto menos fascinante, reflexiono, cómo este panorama empuja a las organizaciones hacia un redescubrimiento constante de sí mismas, adoptando metodologías de mejora continua que no solo optimizan los procesos internos, sino que también redefinen su propio ADN operativo.

El enfoque en la calidad, visto desde una perspectiva estratégica, se erige como una brújula que guía tanto las operaciones logísticas como la gestión del recurso más esencial de cualquier organización: su capital humano. Así, estas metodologías trascienden la mera eficiencia técnica para establecer un diálogo más profundo con la estructura organizacional, una conversación en la

que se entrelazan precisión, sostenibilidad y la inquebrantable voluntad de adaptación que todo actor empresarial necesita para sortear los desafíos del presente.

Concuero, el hecho de incluir en el esquema funcional de la organización las prácticas que promueven una adecuada administración de la calidad, tiene un papel crucial en la dirección que se sigue. puede tener la organización en el futuro, siendo que, la mayoría de estas que desea mantener su lugar en el mercado, consideran la implementación de una herramienta conocida como Sistema de Gestión de Calidad (SGC). La idea anterior adquiere sentido al considerar lo expuesto en un estudio realizado en la ciudad de Camagüey, Cuba, por León et al. (2018), quienes afirman que, las organizaciones contemporáneas que deseen brindar un servicio eficiente y confiable deberán desarrollar e implementar un SGC. Con esta herramienta para la gestión, la empresa logra, aparte de asegurar una posición en el mercado, múltiples beneficios en sus procesos, donde se aprovechan los recursos económicos, materiales y el capital social de una forma eficaz y eficiente, llegando a satisfacer de forma simultánea, las necesidades de sus clientes.

De igual forma, en Venezuela aún existen empresas que apuestan por la mejora continua y la implementación de sistemas de gestión de calidad ante un mercado renaciente más competitivo y globalizado, aunque cabe destacar que, actualmente el número es muy bajo. Al hacer una comparativa regional sobre la cantidad de empresas que cuentan con sistemas de gestión de calidad certificados en la norma ISO 9001: 2015, Venezuela se encuentra muy por debajo del listado, contabilizando un total de 108 empresas que obtuvieron dicha certificación, según estadísticas presentadas por la ISO Survey (2022). Por otro lado, países de la región como Brasil, México o Colombia superaban las 8500 empresas con certificación en dicha norma.

En contraparte y al considerarse los factores externos que supusieron un reto para obtener la certificación de ISO 9001: 2015, Serra (2023) explica que, los resultados muestran que uno de

los principales obstáculos externos para implementar un sistema de gestión de calidad en Venezuela se debe a la crisis actual sumado a la falta de apoyo del gobierno, responsable del 27.50% de estos obstáculos, debido a su limitada capacidad para abordar las dificultades nacionales. Esto ha llevado a que el 54.55% de las organizaciones enfrenten una pérdida significativa de su capital humano, ya que los bajos salarios dificultan la retención del personal y provoca la emigración de profesionales en busca de mejores oportunidades en el extranjero.

De esta forma, resulta imprescindible para una organización, implementar estrategias que mantengan en constante fortalecimiento y cuidado la variable del capital social dentro de esta, ya que de descuidarse, da lugar al llamado capital social negativo, que tiende a deteriorar las redes sociales creadas por los individuos que forman parte de estas, afectando sus valores y la confianza entre quienes forman parte de dichas redes. Al referenciar la visión de Linares (2023) esta explica que, en esta versión de capital social, predomina un ambiente agresivo que responde a los intereses individualistas de un pequeño grupo sobre los de una mayoría, al mismo tiempo en que se dan lugar a injusticias y comportamientos autoritarios que debilitan la convivencia entre los miembros del grupo.

Considerando todo lo mencionado anteriormente, se llega al estado Trujillo, donde, al igual que en el ámbito mundial, existen empresas de diversos sectores comerciales afectadas por estos problemas. En este contexto, HA Esposito, una empresa especializada en la fabricación y venta de productos de limpieza, ha obtenido el reconocimiento como líder en su industria en el estado. Sin embargo, durante la visita inicial a la organización, se mantuvo una conversación con el ingeniero Manuel Santiago del departamento de producción, quien enfatizó la relevancia de formalizar y transmitir de manera clara los procedimientos para garantizar un monitoreo, evaluación y mejora constante en sus operaciones.

Estas deficiencias en la documentación y seguimiento de las pruebas realizadas en relación al control de calidad generan diversos problemas en los procesos productivos y la realización de objetivos corporativos, entre los que destacan la inversión de horas laborales, el deterioro de maquinaria, la utilización de materias primas y la restauración de equipos y materiales. En el marco normativo, se percibe que estas deficiencias contradicen algunos de los principios establecidos por la norma ISO.

Esta problemática ejerce un impacto que no podría calificarse de otra manera más que devastador sobre el capital social de la empresa, una estructura tan frágil como fundamental. Es cuanto menos inquietante, me detengo a pensar, cómo una serie de fracturas invisibles, apenas perceptibles al principio, desencadenan un efecto corrosivo que se expande silenciosamente, generando confusión y malentendidos en la ejecución de las tareas cotidianas. Conceptos clave como la confianza, la cooperación, las redes de apoyo y la comunicación entre los empleados no tardan en resentirse, como si una fina capa de hielo cediera ante el peso de la inercia organizacional, dando paso a un colapso anunciado.

Este deterioro se refleja inevitablemente en los procesos productivos, que comienzan a tambalearse con la torpeza de un mecanismo desajustado, perdiendo eficacia y precisión. Frente a este panorama desalentador, la presente investigación emerge como un intento necesario, casi una obligación intelectual, de proponer un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que conjugue de manera armónica los principios del capital social con los estándares establecidos por la normativa ISO 9001:2015, centrandó su aplicación en el área de producción de la empresa HA Esposito. El propósito último, ambicioso pero imprescindible, es ofrecer soluciones estructuradas y efectivas que permitan no solo abordar las problemáticas identificadas, sino también reconstruir ese tejido

social corporativo, la base silenciosa y a menudo subestimada de cualquier éxito organizacional duradero.

Problema general

¿Cómo debe ser el sistema de gestión de calidad basado en el capital social en HA Esposito C.A?

Problemas específicos

¿Cuál es la situación actual con respecto a los elementos del capital social en el área de producción de la empresa HA Esposito C.A?

¿Cuáles deben ser los indicadores de calidad a nivel de los principios de la norma ISO 9001: 2015 en el área de producción de la empresa HA Esposito C.A?

¿Cómo diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social y en la norma ISO 9001: 2015 para el área de producción de la empresa HA Esposito C.A?

Formulación de Objetivos

Objetivo general

Proponer un sistema de gestión de calidad basado en el capital social en HA Esposito C.A.

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual con respecto a los elementos del capital social en el área de producción de la empresa HA Esposito C.A.

Establecer los indicadores de calidad a nivel de los principios de la norma ISO 9001: 2015 en el área de producción de la empresa HA Esposito C.A.

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social y en la norma ISO 9001: 2015 para el área de producción de la empresa HA Esposito C.A.

Justificación de la Investigación

En un contexto amplio se puntualiza la relevancia del estudio desde las siguientes perspectivas:

Teórico

El paso inicial en la conceptualización del proyecto se erige como una tarea de síntesis meticulosa, donde convergen dos pilares esenciales para la construcción de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Por un lado, la norma de calidad, cristalizada en la ISO 9001:2015, que actúa como brújula normativa; por otro, la gestión de recursos humanos, concebida desde la perspectiva del capital social. Este último encuentra su fundamento en los siete principios de calidad, que operan como columnas vertebrales para establecer buenas prácticas y consolidar una dinámica de mejora continua.

En este entramado conceptual, los componentes del capital social adquieren protagonismo, iluminados por las contribuciones de pensadores como Putnam (2000) y Bourdieu (2001). Sus obras, casi como manuales de interpretación, revelan los matices y la profundidad de este constructo, permitiendo trazar un camino que no solo entrelace las prácticas organizacionales con la calidad, sino que también potencie las relaciones humanas como cimiento de la sostenibilidad y el progreso corporativo.

Práctico

Por el contrario, la integración del capital social, entrelazado con las directrices de las normas ISO, abriría un horizonte prometedor para potenciar la gestión de recursos humanos y

elevant la calidad en los procesos del área productiva. Este enfoque no solo sugiere una sinergia entre normas y relaciones humanas, sino que invita a la empresa a reinventarse desde sus cimientos organizativos.

El modelo resultante se presenta como un instrumento de transformación, con la capacidad de perfeccionar los procesos operativos y potenciar la experiencia del cliente, mientras fomenta una cultura empresarial basada en los ciclos de planificación y acción del método Check-Act (PHVA). Dentro de sus virtudes, sobresale el incremento de la motivación y la implicación de los trabajadores, elementos clave para rejuvenecer el entramado del capital social en la organización. Este incremento en la confianza, la colaboración y las redes internas resulta, finalmente, en una compañía más unida y enfocada en el desarrollo sostenido.

Social

El impacto es aún más significativo desde el punto de vista social, dada la nueva conexión entre capital social y crecimiento de un SGC. El éxito del proyecto se debe en gran medida a la implicación de recursos humanos, que se centra en fomentar un sentido de inclusión y colaboración entre los empleados. Además, se prevé que el desarrollo y la aplicación de nuevos mecanismos mejoren la calidad de los productos manufacturados, lo que conducirá a un aumento significativo de la satisfacción del consumidor.

Metodológico

En último lugar, esta investigación al integrar un diagnóstico que valore la magnitud de los elementos que integran el capital social, así como los indicadores basados en la normativa ISO 9001, será necesario implementar instrumentos para la recolección de datos, pudiendo llegar a ser replicables para futuras investigaciones que deseen estudiar las mismas variables de estudio. Al mismo tiempo, la nueva perspectiva de integrar el capital social con los estándares ISO le da un

soporte más robusto a la elaboración de un SGC, pudiéndose tratar de forma más certera aquellas decisiones o acciones que afecten directamente estas variables en futuras investigaciones que se relacionen a la temática investigada.

Delimitación

Este estudio se centra en la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para la fábrica de productos de limpieza HA Esposito C.A., situada en el estado de Trujillo, Venezuela.

Revisión de la literatura

En esta sección se presentan los fundamentos teóricos necesarios para respaldar y sustentar los análisis derivados de la investigación, teniendo en cuenta a diversos autores e investigadores que han abordado las mismas variables en sus propios proyectos. Esta base teórica permitirá contextualizar el problema y establecer vínculos entre las variables estudiadas y su entorno. Además, se referencian estudios previos que sirven como antecedentes, y finalmente se expone el cronograma del proyecto junto con la operacionalización de las variables de estudio.

Estudios Previos

En esta sección se enfoca en la recopilación y análisis de proyectos, desarrollos y experiencias tanto a nivel internacional como nacional, que han abordado propuestas vinculadas con el SGC y el capital social. A continuación, se presentan un estudio nacional y dos internacionales que están relacionados con las variables del proyecto.

Respecto a Cabello (2021), en su trabajo de finalización titulado "Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa Vihu By Belis Group (Sector Privado-Ciudad Guayana)", realizado para conseguir el título de Ingeniero Industrial en la

Universidad Católica Andrés Bello, se realizó un proyecto con el propósito de establecer un sistema de gestión de calidad acorde a la norma ISO 9001:2015 en BELIS GROUP.

Se indica en primer lugar que, esta propuesta tuvo como origen la mejoría de ciertos procesos que se vieron afectados a raíz de la crisis presente en el país y que han repercutido de forma negativa en la parte interna de la compañía, provocando retrasos en las órdenes de entrega y falta de planificación y control operativo dentro de su logística.

En segundo lugar, este proyecto se desarrolló bajo el prisma de una investigación tecnológica de tipo proyectiva, concebida como un "proyecto factible". Con una aproximación que combina rigor metodológico y pragmatismo, se emplearon técnicas como la observación directa, entrevistas no estructuradas y revisiones documentales, cuidadosamente aplicadas a una muestra representativa de los empleados de la organización. Este enfoque permitió capturar las dinámicas internas y las carencias estructurales de los procesos existentes.

Durante la fase de análisis, el autor destaca un hallazgo revelador: la empresa solo cumplía con el 38% de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001. Este dato, que se alza como una señal inequívoca de deficiencias, pone de manifiesto la ausencia de evidencia y registros imprescindibles para los procesos por implementar. Ante esta realidad, la investigación se perfila como un cimiento robusto para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) adaptado al contexto nacional. En ella se integran no solo aspectos metodológicos, sino también herramientas para el estudio de prácticas de calidad y las cláusulas normativas que, en el entorno de las empresas manufactureras, adquieren una relevancia crucial.

Tobar (2020), en su trabajo, presentado en la Universidad Técnica del Norte, en Ibarra, Ecuador, emprende un proyecto que se configura como un modelo práctico para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Este esfuerzo, orientado específicamente al área de

producción de la empresa Tempocodeca Cía LTDA, revela una intencionalidad clara: optimizar los procesos internos y, con ello, garantizar la excelencia en la calidad de los productos ofrecidos.

El enfoque de Tobar no solo plantea una mejora técnica, sino que también subraya la importancia de estructurar procedimientos que permitan a las empresas manufactureras responder con mayor eficiencia a los retos de la competitividad y la sostenibilidad en un mercado cada vez más exigente.

La presente propuesta tiene como principal causa, problemas internos en la compañía que provocaron la devolución de la mercancía adquirida por la clientela, creando una mala percepción de la organización sobre la calidad de los productos que estos ofrecían. De lo mencionado anteriormente, se le añade la fuerte competencia presente en el mercado y cómo sus competidores han incorporado estrategias de mejora en sus productos.

En lo que se refiere a la investigación misma, esta se considera documental del tipo cualitativo que adopta un diseño de campo, empleando para ello, técnicas para la recolección de información como la observación directa, fichas bibliográficas, recursos en línea, entre otros. En sus conclusiones, el autor detalla que, durante el análisis FODA, las debilidades y amenazas identificadas resultaron ser graves factores que debieron ser trabajados en su brevedad, provocando que se diseñasen estrategias claves para contrarrestar estos elementos. Finalmente, la propuesta mejoró los procesos eliminando actividades sin valor, redujo tiempos en la producción y mejoró el nivel de productividad en la zona de estudio. Correspondientemente, la metodología de esta investigación contribuirá en el diagnóstico de los principios de calidad según la normativa ISO, además de incluir un manual de calidad que aborda los requisitos y principios para el SGC mediante la disposición de herramientas que contribuyan en el análisis de la información.

En su reporte entregado para conseguir el título de Máster en Administración de Empresas en la Universidad Técnica de Cotopaxi, ubicada en Latacunga, Ecuador, Flores (2020) llevó a cabo una investigación intensamente relacionada con el potencial de transformación del capital social. En el estudio titulado "Capital social como factor de éxito de las asociaciones del sector agropecuario de la ciudad de Latacunga, período 2019", se buscó descifrar las dimensiones de este capital que impactan directamente en la administración y el rendimiento de las asociaciones agropecuarias en la zona durante ese lapso de tiempo.

La metodología de la investigación, detallada y esclarecedora, se enfocó en reconocer los componentes particulares del capital social que funcionan como cimientos para robustecer la administración y el rendimiento de la asociación. Este estudio cobra especial importancia al tomar en cuenta elementos como el logro de objetivos, la sostenibilidad y la productividad. Estos factores no solo determinan el triunfo en la región de Latacunga, sino que también proyectan una visión de desarrollo unificado y duradero a lo largo del tiempo.

.Desde el punto de vista metodológico, el proyecto emplea una metodología cuantitativa, en un enfoque de campo con diseño correlacional, empleando como método de recolección de datos la encuesta, mediante dos encuestas entregadas a un grupo de 188 individuos de una población de 367 que forman parte de las 23 asociaciones estudiadas. En su síntesis general, la autora argumenta que, de los 11 elementos del capital social estudiados, el relacionado con el nivel de participación ejercía un mayor impacto en el desempeño de las entidades. Este proyecto otorgará a esta investigación el enfoque necesario para medir y evaluar las dimensiones vinculadas al capital social mediante los instrumentos empleados durante la recolección de datos, basándose en el manual para la autoevaluación del capital social en las entidades.

Bases teóricas

Capital Social

La definición de capital social ha sido ampliamente discutida dentro del ámbito académico en las últimas décadas del siglo 20, donde diversos autores aportaron y dieron su propio enfoque para su definición que, en algunos casos, terminaron convergiendo entre sí en determinados aspectos. Puntualmente, el capital social se entiende como los recursos que se generan mediante una red de vínculos sociales, promoviendo la colaboración entre los integrantes de una estructura organizacional (adaptado de Bourdieu, 2001). Con esto, el autor plantea que esta forma de capital radica en los recursos acumulados dentro de una red de conexiones sociales a los que sus miembros tienen acceso.

Otra definición referente con el capital social es la ofrecida por Coleman (1990) quien lo explica como el facilitador de las posibles acciones que los miembros de una estructura puedan considerar. De esta manera, se destaca el hecho de cómo el capital social propicia las oportunidades o situaciones específicas que pueden beneficiar o afectar a los miembros de un grupo o estructura social, dependiendo del escenario y el objetivo o meta común que se planteen estos individuos. Sin embargo, es de destacar el cómo convergen ambas definiciones de capital social, pero teniendo como punto diferenciador la manera en que se representa al capital social para ambos autores.

Finalmente, se hace referencia a los descubrimientos hechos por Robert Putnam, quien crea una nueva visión ampliamente reconocida acerca de la teoría del capital social y los componentes que la componen, de acuerdo con sus trabajos. En uno de sus trabajos, el escritor argumenta que el capital social se compone de componentes como la confianza, las reglas y las redes sociales, que son características de los colectivos sociales y promueven la colaboración e interacción entre sus integrantes para alcanzar una meta compartida (Putnam et al., 1993).

Las distintas percepciones que estos autores ofrecen sobre la filosofía del capital social brindan un campo más amplio de entendimiento considerando la visión de cada autor, de manera que, se vuelve posible interpretar cuál es el capital social dentro de la organización y partiendo de esto, realizar un diagnóstico de su situación según los elementos propuestos por Putnam que contribuyan en solucionar la problemática presente en el fortalecimiento de esta forma de capital.

Gestión del Capital Social en las Organizaciones

En este contexto, es importante destacar el manejo del capital social en las organizaciones y su influencia. De esta manera, el capital social se establece como uno de los cimientos que impulsan el desarrollo de la organización a través del esfuerzo y los valores morales que sus integrantes comparten, lo que a su vez genera una protección frente a los riesgos existentes (Etkin, 2007, como se mencionó en Ospino, 2019). De acuerdo con lo anteriormente expuesto, este tipo de capital se transforma en un recurso esencial que impulsa el crecimiento desde la estructura interna de la organización. Esto se debe a que genera un ambiente propicio donde los integrantes de las redes sociales colaboran conjuntamente para enfrentar situaciones de riesgo o laborar

Elementos del Capital Social

En relación con la perspectiva que propone Putnam acerca del capital social, es posible extraer de sus trabajos un conjunto de componentes fundamentales que se encuentran en los conjuntos o estructuras sociales que emergen de las interacciones entre los integrantes de estas estructuras y su entorno, donde se hace referencia a las reglas, la colaboración, las redes y la confianza como componentes de esta variable, tal como indica Putnam (Flores, 2020). Por lo tanto, tras reconocer los componentes de esta variable de estudio, se requiere su definición y análisis basándose en la comprobación de cada uno de estos en el área de estudio.

Tabla 1*Capital Social*

Autor	Elementos
Bourdieu, P (1986)	Red perdurable de conocimiento y reconocimiento mutuo.
Hanifan, L (1916)	Buena voluntad, el compañerismo, la empatía y las relaciones sociales.
Coleman, J (1990)	Estructura social, intercambio de favores.
Putnam, R (1993a, 1993b, 1996)	Redes, cooperación, confianza y normas.
Banco Mundial (1996)	Atribuye a los valores y a las relaciones que contribuyen al desarrollo social.

Fuente. Flores (2020).

Redes Sociales

Las redes sociales incluyen a todos esos conjuntos de individuos que de una u otra manera están conectados difundiéndose y potenciando a la propia sociedad, empresas, grupos familiares e incluso otras razones sociales. En el contexto del capital social, las redes sociales son las conexiones o relaciones entre persona o grupos de personas. Esto promueve la cooperación y el flujo de información, además a través de las redes individuales integrantes del conjunto social puedan posteriormente recibir información, ayuda y favores entre sus pares. Todo esto hace que sea importante saber cuán densas son estas redes dentro del área de producción de HA Esposito y también el grado de contactos existentes entre sus miembros para cómo se utiliza por miembros iguales.

Normas

Las normas son principios y reglas que, a pesar de no estar oficialmente codificadas, orientan las conductas y posturas de los individuos en una comunidad, también conocida como una red social. Usualmente, las reglas son adaptables y se modifican conforme al acuerdo social de la comunidad con el transcurso del tiempo. Este factor señala que no se requieran medidas

legales o institucionales en ámbitos sociales, sino que se transforme en un medio de control que previene circunstancias anormales y conflictos entre los integrantes de la red social (Ospino, 2019). Las reglas en una organización provocan comportamientos y, evidentemente, están profundamente arraigadas en la cultura empresarial. Por lo tanto, es crucial impulsar reglas que fomenten el trabajo en equipo, la camaradería y la amistad.

Confianza

La confianza es vista como fundamental en toda relación social, pues genera la expectativa de que los individuos se comportarán con honestidad y buena fe, reforzando las interacciones entre los integrantes de la red social y fomentando la colaboración y el trato equitativo entre ellos. Además, se señala que la sociedad posee el beneficio de que numerosas personas suelen confiar en sus compañeros, lo que propicia un entorno donde predomina la confianza recíproca y que incorpora elementos como el cumplimiento de compromisos, el respaldo colaborativo, el trabajo íntegro y la solidaridad con los demás (Sánchez, 2010). La confianza es un componente esencial en cualquier red social, especialmente en un ambiente de trabajo, ya que, con elevados grados de confianza, se generan altos niveles de seguridad.

Cooperación

La cooperación hace referencia a la intención de cooperar y trabajar juntos para alcanzar un fin compartido entre los integrantes de una comunidad. Por lo tanto, la colaboración fortalece las relaciones dominantes en el ambiente y genera reglas de reciprocidad, donde el miembro espera que, si contribuyó a otro miembro, obtenga el mismo respaldo en el futuro. Igualmente, se señala que, en un entorno complejo, estas redes surgen de la colaboración no jerárquica entre individuos y organizaciones, en la que ambas se identifican, comparten ideas y recursos, consiguiendo así

compartir y consolidar normas e intereses compartidos (Arras et al., 2012). De esta manera, este componente favorece la formación de relaciones fundamentadas en la base.

Calidad

La calidad es un concepto frecuentemente debatido y examinado por varios autores, aunque inicialmente no existe un entendimiento preciso de a qué hace referencia este término. No obstante, su definición puede aludir al cumplimiento de requisitos definidos que representen la satisfacción del cliente (Crosby, 1987). Esta breve definición proporcionada por uno de los conocidos expertos en calidad sostiene que, en realidad, la calidad es una meta alcanzable en la que deben participar todos los procesos de producción que están vinculados de manera directa e indirecta con el producto, enfocándose más en la prevención de errores. Además de lo anteriormente expuesto, su marco conceptual será útil para centrar los propósitos de la investigación en la implementación de estrategias que puedan ser adoptadas.

La calidad es un pilar fundamental que debe ser considerado, puesto que de ella surge la capacidad de atraer al mercado de los productos o servicios que la organización brinde. Si se opera bajo los criterios que aseguren lo que se ofrece en el seguro, siempre se puede tener un mercado que perdure a lo largo del tiempo, lo que conduce a un crecimiento, expansión y proyección de la compañía.

Gestión de la Calidad

Después de explicar la definición del término de calidad, se puede comprender lo que conlleva su gestión. Según James (1997), este sugiere que la administración de este principio conlleva el concepto de poner en marcha una mejora continua en todos los procesos, productos o servicios que la entidad integra y ofrece. En esta definición, el eje central se fundamenta en el perfeccionamiento continuo del proceso de producción de la empresa, teniendo siempre en cuenta

sus procesos, productos y servicios. Simultáneamente, se promueve una cultura de calidad donde todos los trabajadores deben comprometerse con la mejora constante y la observancia de los estándares de calidad, con la meta de lograr la eficiencia máxima y la satisfacción del cliente. Comprender este concepto implica comprender esta misma.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Al volver a las investigaciones de James (1997), se comprende que este instrumento cumple la función de ofrecer el respaldo y los mecanismos necesarios para llevar a cabo eficientemente las actividades vinculadas a la calidad en las organizaciones; esto se traduce en un medio sistemático para tener un control más efectivo sobre la gestión de la calidad. Así, se vuelve esencial para aquellas entidades que desean administrar eficazmente la calidad en sus procesos, productos y servicios. Así, se establece una perspectiva de la dirección que debe adoptar el SGC sugerido, teniendo en cuenta la propuesta del autor de ser un medio sistemático que puede funcionar como orientación para las organizaciones en la administración de la calidad dentro de estas.

Norma ISO 9001: 2015

En el amplio y organizado universo de las regulaciones internacionales, las normas ISO surgen como un idioma común, una gramática universal que agrupa los procesos de una organización en la búsqueda de excelencia. En este conjunto de normas, sobresale la ISO 9001 en su edición de 2015, un componente clave en la familia de las ISO 9000, diseñada específicamente para la creación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Es interesante, considero, cómo esta norma ha conseguido definir un marco tan exacto como versátil, apto para adaptarse tanto a requerimientos contractuales como certificadorios o regulaciones (Sirvent et al., 2017).

La norma ISO 9001 se simplifica en diez disposiciones que, con una exactitud casi óptima, definen su amplitud y metas. Las tres primeras se encargan de definir el contexto: la extensión de la norma, las referencias a las normas y la terminología fundamental, como si estuvieran edificando los cimientos de un edificio técnico e inalterable. Por otro lado, las siete últimas se enfocan en los requisitos normalizados, estableciendo procedimientos, políticas y procesos que se fundamentan en los siete principios esenciales de administración de calidad. Este marco regulatorio no solo dirige a las entidades hacia la mejora constante, sino que las guía a cumplir de forma más exhaustiva las expectativas y requerimientos de sus clientes, construyendo una historia donde cada componente se vincula para construir un todo consistente.

La norma ISO 9001 en su edición de 2015 se establece como el soporte fundamental para la concepción del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) sugerido, un tipo de guía normativa que orientará cada etapa del procedimiento. Este marco, fundamentado en los firmes cimientos de siete principios esenciales, no solo establece las pautas fundamentales, sino que también se transforma en un grupo de indicadores clave para medir con exactitud el nivel de cumplimiento del área de producción de HA Esposito respecto a las exigencias previamente fijadas.

Es intrigante observar cómo estos principios, especificados en la ISO 9001:2015 (2015), dibujan un mapa conceptual que trasciende la técnica, vinculando aspectos como el énfasis en el cliente, el liderazgo y la dedicación de los individuos, con conceptos operativos como el énfasis en los procesos, la mejora constante y la toma de decisiones fundamentadas en pruebas. A esto se le añade la administración de las relaciones, un aspecto que, a pesar de ser discreto, funciona como el núcleo central en la edificación de una estructura organizativa resistente y enfocada en el avance. En suma, estos fundamentos constituyen un entramado que promueve la reflexión y la acción, un

balance que promete no solo la mejora técnica, sino también el robustecimiento del entramado social corporativo que se encuentra debajo.

Enfoque al Cliente

Dentro de los fundamentos clave que sustentan la estructura de la norma ISO 9001:2015, el énfasis en el cliente emerge como una estrategia esencial, casi un principio organizacional que resalta la importancia de dar prioridad a las necesidades y expectativas de los clientes. Es fascinante, reflexiono, cómo este principio va más allá del mero cumplimiento para motivar a las empresas a cumplir y exceder las expectativas de sus clientes, creando una relación que no solo se evalúa en función de las transacciones, sino también en la confianza forjada a través del tiempo (Sirvent et al., 2017).

En toda organización, los clientes no solo constituyen una prioridad, sino el núcleo en el que se encuentra la sostenibilidad de la empresa. Por lo tanto, el grado de satisfacción respecto a los productos o servicios proporcionados se transforma en un indicador indiscutible de éxito. Para alcanzar este objetivo, es esencial que las entidades no solo reconozcan las necesidades de sus clientes, sino que también sepan incorporarlas como un recurso de estrategia. En este escenario, el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) requiere un compromiso indispensable con el cliente, concretado en análisis detallados de las retroalimentaciones recibidas. Estos no solo facilitan la valoración del grado de satisfacción, sino también establecen rutas de mejora constante que fortalezcan la relación entre la empresa y el cliente, ese fino tejido que reside en el núcleo de la relación.

Concuero con lo mencionado, toda compañía debe mantenerse actualizada mediante herramientas que permitan entender las emociones del cliente y elaborar estrategias enfocadas en los resultados que estos resultados generen, de esta forma se están considerando las necesidades de dicho grupo de personas. La capacidad de centrarse en el cliente posibilita estar en la competencia porque un consumidor de los productos que ofrece esta compañía que se sienta complacido se mantenga como cliente de la misma. Esto ayuda a estar por encima del punto de equilibrio previsto para que los ingresos excedan cualquier desembolso o inversión adquirida.

Liderazgo

En el marco regulatorio de la ISO 9001:2015, el liderazgo se caracteriza como un principio cardinal, un impulsor silente que motiva a las organizaciones a generar ambientes favorables en los que los trabajadores puedan alinearse con las metas empresariales con motivación y transparencia. Es ineludible reconocer, pienso, que esta premisa no solo resalta la relevancia del líder como persona, sino también como diseñador de un ecosistema organizacional donde cada engranaje funciona en sintonía con el todo (Sirvent et al., 2017).

La elección de los individuos que desempeñarán roles fundamentales en las organizaciones no puede ser un acto involuntario, sino una elección estratégicamente ponderada. En sus manos recae la obligación de liderar equipos, ejecutar dinámicas laborales y asegurar que se logren los objetivos particulares de cada sector, así como los del sistema de gestión de calidad en general. Estas personalidades, con atributos intrínsecos de liderazgo, se transforman en los cimientos que mantienen tanto la estructura operativa como el espíritu de la organización.

En este contexto, valorar la habilidad de liderazgo en el área de producción de HA Esposito no es simplemente una tarea de análisis, sino un paso crucial para determinar si este principio, tan esencial en la normativa, podría tener relación con alguno de los problemas identificados. En última instancia, la calidad del liderazgo no solo determina los resultados de los procesos, sino también la unidad y la capacidad de resistencia del equipo humano, ese poder intangible que determina el éxito organizacional en sus aspectos más íntimos.

El liderazgo siempre existirá en cualquier organización o entidad ya que provoca que las tareas que se realizan estén determinadas por la motivación y el optimismo del equipo que respalda a la persona que se ha decidido seguir. Además, el trabajo es crucial debido a que hay diversas perspectivas y competencias que, en conjunto, harán que la empresa se desenvuelva conforme a lo previsto. Sin embargo, es esencial delegar responsabilidades entre todos, no es un líder el que todo lo realiza, es necesario considerar las propuestas de aquellos que respalden a ese equipo de trabajo que se forme.

Compromiso de las Personas

Primero, al evaluar a los líderes en las organizaciones, es necesario llevar a cabo la misma evaluación con los empleados a su cargo. Por ende, este tercer principio se centra en entender el rendimiento de los individuos que forman parte de la organización. En consecuencia, prestar atención a las opiniones del personal que se ubica en las primeras líneas de trabajo de acuerdo a su actividad cotidiana, ayuda a proporcionar soluciones o mejoras en el área laboral, además de que son estos los que facilitan el funcionamiento del SGC (Sirvent et al., 2017).

Para cualquier organización, resulta crucial disponer de personal capacitado para llevar a cabo las tareas requeridas para su operación, teniendo en cuenta sus saberes, experiencia, habilidades blandas y habilidades para el desempeño del puesto. Al mismo tiempo, también tiene

un impacto la percepción del personal respecto al entorno laboral, por lo que es responsabilidad de la empresa garantizar un entorno seguro y adecuado, conforme a las normativas actuales en materia de seguridad laboral.

En HA Espósito, se plantea una necesidad esencial: que los empleados se involucren de forma auténtica con la misión y visión que la compañía simboliza. Este compromiso no solo facilita la conexión entre lo social y las distintas operaciones propias de sus procesos, sino que también fortalece el entramado organizativo en el que se apoya su estructura de operaciones.

En el contexto de los negocios, los procesos operativos trascienden la simple implementación técnica; están fuertemente moldeados por la convicción y el sentido de propósito de aquellos que los realizan. Poseer valores existentes, en los que la responsabilidad se establece como un soporte indispensable, se transforma en el impulsor que conduce a la organización hacia el triunfo. Esta combinación de compromiso, valores y excelencia en las operaciones es lo que posibilita a una compañía pasar de ser una entidad funcional a una comunidad unida y dirigida hacia objetivos comunes.

Enfoque a Procesos

El cuarto principio se centra en los procedimientos internos de la entidad, analizando la conexión entre estos y la forma en que se administran. Este método posibilita reconocer aquellos procesos vacíos, que no aportan valor o que, debido a una implementación inadecuada, impiden un funcionamiento óptimo. Por lo tanto, las organizaciones tienen la posibilidad de reestructurarse de forma estratégica, modificando todos sus procesos y metas para alinearlos con una estructura más productiva.

En este escenario, lograr el control demanda una perspectiva holística: las compañías pueden segmentarse en varios procesos particulares que, correctamente administrados, propician

un funcionamiento más eficiente en un ambiente global cada vez más competitivo (Sirvent et al., 2017). El propósito fundamental de este principio consiste en examinar y administrar los procesos de forma vinculada, creando un flujo continuo de trabajo y optimizando los recursos existentes. En consecuencia, no solo se incrementa la eficiencia en las operaciones, sino que también se fomenta una cultura de la organización enfocada en la excelencia y la sustentabilidad.

En el contexto del progreso de la investigación, el estudio de este principio se dirige a la detección de los procesos que tienen un impacto directo en la calidad de los productos producidos. Este ejercicio no solo aspira a separar estos procesos, sino también a crear vínculos importantes entre ellos, facilitando la creación de estrategias que promuevan su adaptación y correcta administración en base a las demandas de los clientes y los recursos existentes.

Los procesos son el pilar fundamental que sostiene a una empresa en una dinámica proactiva. Si no se manejan correctamente, la organización se ve afectada por ineficiencias que impactan tanto en su eficacia como en su eficiencia, e incluso pueden provocar pérdidas considerables debido a la falta de claridad en su diseño y ejecución. Es crucial subrayar que, para un correcto enfoque de los procesos, es esencial prestar atención a cómo se están realizando, garantizando su concordancia con las metas estratégicas de la compañía.

En este contexto, las investigaciones que la dirección lleva a cabo se transforman en instrumentos cruciales para supervisar y valorar si los procesos satisfacen los requisitos requeridos. Este método facilita la modificación y mejora de los procedimientos, asegurando que las expectativas propuestas sean atendidas de forma satisfactoria. Por lo tanto, la compañía no solo robustece sus operaciones, sino que también garantiza una capacidad de reacción más robusta ante los retos del ambiente de competencia.

Mejora

En este enfoque, la organización se adentra en un ciclo incesante de mejora continua, una dinámica que, aunque intangible, demanda una comprensión profunda por parte de quienes la implementan. Como bien destacan Sirvent et al. (2017), este proceso requiere una capacidad sostenida para añadir valor en cada etapa, evitando cualquier forma de estancamiento. Es, en esencia, un compromiso perpetuo con la superación, un viaje que nunca alcanza su destino definitivo.

Este principio busca no solo optimizar los resultados obtenidos, sino también perfeccionarlos de manera constante, utilizando herramientas específicas diseñadas para fortalecer este modelo dentro de la estructura organizacional. Todo ello se alinea con las metas previamente definidas, estableciendo un vínculo directo entre los objetivos estratégicos y las acciones diarias que impulsan a la organización hacia un horizonte siempre en movimiento, siempre en evolución.

El modelo se fundamenta en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), reconocido como una estrategia eficaz para impulsar la mejora en el área de producción de HA Espósito. La implementación de esta filosofía no solo optimiza los procesos y ejecuciones que la empresa mantiene, sino que también fomenta la satisfacción tanto a nivel interno, fortaleciendo la cohesión del equipo, como a nivel externo, elevando la percepción de calidad por parte de los clientes.

Por ello, garantizar el cumplimiento riguroso de este enfoque en los procesos operativos, tanto productivos como administrativos, se convierte en un pilar esencial para la empresa. Este compromiso no solo asegura una evolución continua, sino que también consolida su posición en un mercado competitivo, destacando por su capacidad de adaptarse y mejorar sin cesar.

Toma de Decisiones Basado en Evidencias

Este propone la necesidad de basar decisiones en pruebas, datos y documentación disponible para alcanzar los resultados esperados. De esta manera, las decisiones adoptadas deberán estar basadas en diversas fuentes de entrada y su interpretación, considerándose un proceso complicado que no está libre de incertidumbres (Olivar y Navarro, 2017). Esto funciona como táctica para resolver problemas u oportunidades de mejora, donde se disminuye el riesgo de equivocación y los registros son esenciales para respaldar las decisiones a tomar, fundamentándose siempre en datos confiables adquiridos a través del análisis estadístico o la documentación ya existente en la compañía.

Este principio en particular ayuda notablemente con la situación planteada en el diagnóstico situacional, en el que, por la problemática que surge a consecuencia de la necesidad de documentación en el área de producción de HA Esposito, las decisiones no son bien fundamentadas, por lo que la propuesta del sistema de gestión canaliza esta problemática documentando la información de sus procesos y estandarizándolas. El poder dirigir una determinada situación basada en las evidencias hace que se esté en un rango de seguridad ya que existe lo previo lo cual da una suposición de lo que se puede esperar si se está trabajando en base a una situación semejante.

Gestión de las Relaciones

Al respecto de este séptimo y último principio, se tratan las partes involucradas en el entorno organizacional, considerándose a los clientes y proveedores como personas que sostienen una relación y producen un beneficio recíproco con la organización. De esta manera, el papel que desempeñan los interesados de una organización tiene un impacto significativo en su rendimiento, lo que hace más factible lograr el éxito administrando las relaciones con estos grupos de interés.

A partir de lo expuesto anteriormente, se comprende que las compañías deben garantizar la formación y conservación de relaciones fuertes con los interesados, que tienen un rol crucial en el contexto en el que se ubica la organización, afectando la dirección que esta pueda seguir.

Como parte de esta investigación, se evaluarán las relaciones que HA Esposito mantiene con sus proveedores, clientes y otras partes interesadas, en un intento deliberado por preservar estos vínculos esenciales y mejorarlos siempre que sea posible. Es cuanto menos revelador, reflexiono, cómo estas conexiones, en apariencia funcionales, se convierten en pilares estratégicos que sostienen la estructura operativa de cualquier organización.

El análisis se centrará particularmente en las relaciones con proveedores y clientes, consideradas las más vitales dentro del entramado empresarial. Cada vínculo será examinado de manera individual, no solo para comprender su estado actual, sino también para identificar oportunidades de mejora. Este proceso incluirá la aplicación de un feedback detallado y la creación de estrategias que permitan optimizar al máximo las interacciones con las partes interesadas, reconociendo en ellas no solo un recurso, sino una fuente invaluable de crecimiento y sostenibilidad para la organización.

Cronograma de Planificación

A continuación, se presenta el cronograma de planificación (figura 1), un documento clave que desglosa con precisión los tiempos destinados al desarrollo de cada fase y tarea que compone este proyecto. Es cuanto menos significativo, reflexiono, cómo la estructuración de estos tiempos no solo responde a la necesidad de organizar, sino a la de gestionar con diligencia y previsión el

avance de cada etapa, asegurando que el desarrollo se realice de manera eficiente y en línea con los objetivos establecidos.

Figura 1

Cronograma de Planificación

Cronograma de Planificación para el Desarrollo del Trabajo Especial de Grado																
N	Actividad	Inicio	Fin Planificación	jun		jul		ago				sep				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	I. Fase de Planificación	2/06/2024	4/07/2024													
1.1	Diagnóstico situacional	19/06/2024	22/06/2024													
1.2	Problemas de la investigación	19/06/2024	19/06/2024													
1.3	Formulación de los objetivos	19/06/2024	19/06/2024													
1.4	Justificación de la investigación	23/06/2024	25/06/2024													
1.5	Delimitación	23/06/2024	25/06/2024													
1.6	Estudios previos	24/06/2024	27/06/2024													
1.7	Bases teóricas	28/06/2024	3/07/2024													
1.8	Operacionalización de la variable	26/06/2024	27/06/2024													
1.9	Correcciones	5/07/2024	17/07/2024													
2	II. Fase de Implementación	22/07/2024	15/08/2024													
2.1	Diseño de la investigación	22/07/2024	24/07/2024													
2.2	Población y muestra	24/07/2024	26/07/2024													
2.3	Diseño de los instrumentos	27/07/2024	30/07/2024													
2.4	Validación y confiabilidad de instrumentos	30/07/2024	1/08/2024													
2.5	Análisis de los datos	2/08/2024	9/08/2024													
2.6	Integración de los resultados	10/08/2024	14/08/2024													
3	III. Fase de Presentación	19/08/2024	19/09/2024													
3.1	Conclusiones	19/08/2024	23/08/2024													
3.2	Recomendaciones	19/08/2024	23/08/2024													
3.3	Planteamiento de la propuesta	24/08/2024	18/09/2024													

Fuente. Elaboración Propia (2024).

Operacionalización de las Variables

Tabla 2

Operacionalización de la Variable

Objetivo General: Proponer un sistema de gestión de calidad basado en el capital social en HA Esposito C.A.					
Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Ítem
Diagnosticar la situación actual con respecto a los elementos del capital social en el área de producción de la empresa HA Esposito C.A.	Capital Social	Elementos del capital social	- Redes sociales - Normas - Confianza - Cooperación	Cuestionario	
Establecer indicadores de calidad a nivel de los principios de la norma ISO 9001: 2015 en el área de producción de la empresa HA Esposito C.A.	Sistema de Gestión de Calidad	Indicadores de calidad según ISO 9001: 2015	- Enfoque al cliente - Liderazgo - Compromiso de las personas - Enfoque a procesos - Mejora - Toma de decisiones basado en evidencias - Gestión de las relaciones	Cuestionario Matriz FODA	
Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social y en la norma ISO 9001: 2015 para el área de producción de la empresa HA Esposito C.A.					

Nota. Presentación de las dimensiones e indicadores a considerar para el análisis de cada variable.

Fuente. Elaboración Propia (2024).

II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

En el contexto de este proyecto, la etapa de implementación se establece como el pilar fundamental sobre el que se edifica la investigación, incorporando el esquema requerido para realizar un análisis de naturaleza práctica y centrado en un diseño de campo. Es menos intrigante, reflexiono, cómo este método no solo se manifiesta como una estructura estricta, sino como una sinfonía donde cada componente, desde los instrumentos de recolección hasta el análisis subsiguiente, debe armonizarse de manera perfecta para asegurar la consistencia del proceso.

En esta etapa, se trazan las características metodológicas fundamentales de la investigación, prestando un cuidado minucioso a los instrumentos requeridos para la recopilación de datos. No solo funcionan como medios para recopilar información, sino que se seleccionan meticulosamente en base a la naturaleza y el contexto del proyecto, garantizando que cada una sea adecuada para proporcionar respuestas exactas y pertinentes. Además, se toma en cuenta el grado de validez y fiabilidad de los datos obtenidos, comprendiendo que estos constituyen el fundamento en el que se edifica todo el análisis subsiguiente.

Finalmente, este método congruente aspira a responder a las cuestiones de investigación planteadas en el diagnóstico situacional, a través de un camino lógico que se extiende desde la selección estratégica de las herramientas apropiadas hasta la interpretación de los resultados logrados, generando una narrativa robusta y consistente en cada fase del proceso.

Diseño de la Investigación

De acuerdo con la naturaleza y los propósitos de esta investigación, esta se categoriza como proyectiva, una categoría que se caracteriza por su enfoque dirigido a la solución de problemas ya existentes mediante un proceso sistemático de exploración, descripción y explicación. Es menos esclarecedor, reflexivo, cómo este estudio no persigue la implementación instantánea de soluciones, sino que se restringe a la elaboración de alternativas que faciliten abordar el problema de forma organizada y fundamentada, tal como lo indica Hurtado (2012).

Ante la situación planteada en la organización, este estudio se convierte en el vehículo a través del cual se asume el compromiso de abordar el desafío identificado. La propuesta del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se presenta como una respuesta estratégica que no solo incorpora los principios establecidos por la ISO 9001, sino que también integra de manera fundamental el capital social, reconociendo en él una pieza clave para la construcción de soluciones sostenibles y efectivas.

Al adentrarse en la definición del tipo de investigación que se llevará a cabo, es igualmente crucial identificar el diseño del estudio. Este diseño, en términos sencillos, se refiere a la estructura que dará forma al proceso investigativo, delineando la forma en que se llevará a cabo la indagación para dar respuesta a las preguntas planteadas en la investigación (Hurtado, 2000, p. 407). Es fascinante, me detengo a pensar, cómo este diseño no solo es el mapa que guía la investigación, sino también el puente que conecta cada etapa con la otra, asegurando que cada paso dado tenga un propósito claro y coherente.

Teniendo en cuenta el objetivo del estudio, los procedimientos indispensables para la recopilación de datos y la metodología utilizada, así como un estudio minucioso de los modelos sugeridos por varios expertos en el campo, el diseño que mejor se adecúa a este proyecto es el

diseño de campo. Esta selección no es casual, sino el producto de un proceso de reflexión que armoniza la estructura del estudio con las metas prácticas que orientarán el estudio.

Según lo indicado por Arias (2012), la investigación de campo se distingue por la recopilación directa de información proveniente de los individuos estudiados o del ambiente donde suceden los sucesos, sin que haya una alteración o regulación de las variables implicadas. Este enfoque es menos esclarecedor, reflexivo, ya que permite que los datos surjan de la realidad en sí, sin filtros.

Este diseño se fundamenta en la recolección de información de primera mano, sumergiéndose en el campo o contexto de estudio mientras los eventos se desarrollan de manera espontánea. En lugar de alterar o controlar la situación, el investigador se limita a observar y registrar los datos relevantes para la investigación, buscando capturar la esencia misma del fenómeno en su estado más puro y auténtico.

Población y Muestra

En particular, la población se conforma por aquel grupo numeroso o finito de individuos que comparten entre sí características similares según la naturaleza de estos, pudiendo estar delimitada de acuerdo con los objetivos o problema del estudio (Arias, 2012). En otras palabras, una población de estudio se refiere a la agrupación de elementos o individuos que comparten características específicas y que forman parte del objeto de análisis en una investigación. Esta población es el grupo al que se pretende generalizar los resultados obtenidos en la investigación llevada a cabo.

Para este caso específico, se tomará como población al número de empleados que desempeñan sus tareas en el área de producción de la compañía HA Esposito C.A., integrada por un total de 18 trabajadores que pueden suministrar información relevante para el desarrollo del proyecto. Por consiguiente, se habla de una población finita en donde Arias (2012) la define como "agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades" (p. 82). En continuidad con lo anterior, se debe considerar que, dentro de dicha población, se debe escoger una porción que represente a sus individuos, denominada como muestra, ya que con ella se facilita la recolección y análisis de los datos.

Se utilizó una muestra censal, definida como la que considera todas las unidades que constituyen el objeto de análisis. De acuerdo con Ramírez (2010), este tipo de muestra se distingue por la coincidencia entre la población y la muestra, ya que todas las unidades del universo son consideradas en el estudio. En este escenario, el acceso completo a la población permitió que la muestra estuviera compuesta por todo el personal operativo del área de producción, asegurando una representación completa en la investigación.

Diseño de Instrumento de Recolección de Datos

En toda investigación, es necesaria la búsqueda y recolección de datos, pues con ello se logra tener un panorama mucho más real de la problemática trabajada, ya que dichos datos por lo general provienen de fuentes de primera mano, como una población que se ve afectada por la problemática. En tal sentido, Sampieri et al. (2014) señalan que la recolección de datos requiere la elaboración de un plan meticuloso que establezca los procedimientos necesarios para obtener información de manera organizada y con un propósito claramente definido. Este enfoque garantiza que los datos recopilados sean pertinentes y adecuados para los objetivos específicos del estudio.

La recopilación de datos se lleva a cabo a través de diferentes métodos e instrumentos que permiten registrar y examinar estos datos. Por tanto, es crucial elegir correctamente el método y el instrumento de recolección, que variará en función del objeto de estudio, recursos y disponibilidad del investigador. En este aspecto, es importante resaltar que en esta fase del proyecto, es necesario definir los procedimientos y recursos que se utilizarán para recopilar los datos requeridos que puedan alcanzar los objetivos establecidos, en concordancia con la naturaleza de estos (Hurtado, 2000)

De acuerdo con lo presentado, se emplearon la encuesta como método y el cuestionario como herramienta para la recopilación de información en los dos primeros propósitos de la pesquisa. En relación con la técnica escogida, Arias (2012) la define como un procedimiento orientado a recolectar datos aportados por un conjunto o muestra de personas, ya sea acerca de sí mismos o sobre un asunto particular. Basándose en este principio, Se empleó el cuestionario como principal herramienta, que es una encuesta organizada en formato papel (papel), que incluye preguntas diseñadas para recopilar la información necesaria directamente de los participantes.

Por lo tanto, tanto en el primer como en el segundo objetivo se aplicó el cuestionario, que constaba de (8) ocho preguntas para el primero, mientras que en el segundo se realizó la recolección de datos para evaluar cada uno de los (7) siete principios de calidad que incluían (14) catorce ítems. Es importante resaltar que para ambos se empleó una escala Likert, con (5) cinco opciones de selección.

Validación y Confiabilidad de Instrumentos

Según Sampieri et al. (2014), la validez "se refiere en términos generales al nivel en que un instrumento logra medir de manera efectiva la variable que busca medir" (p. 200). Así, la técnica de recolección puede ser considerada válida cuando los datos representan la realidad que se busca analizar, la cual fue supervisada por tres especialistas en el campo.

En este contexto, la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos está vinculada a su capacidad para generar resultados coherentes al ser usados nuevamente en situaciones similares a las iniciales, tal como lo señalan McDaniel y Gates (2016). Para evaluar esta fiabilidad, se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, adquirido a través del software Microsoft Excel. Esto permitió determinar la fiabilidad de las respuestas obtenidas a través de los instrumentos durante la recolección de datos.

Figura 2

Fórmula del Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente del Alfa de Cronbach.

k = Cantidad de ítems del instrumento.

V_i = Varianza de cada ítem.

V_t = Varianza total del instrumento.

Fuente: Elaboración Propia (2024).

Tabla 3*Rangos para Valoración de Fiabilidad Cronbach*

Intervalos del Alpha de Cronbach	Valoración de la fiabilidad
0,81 – 1	Muy Alta
0,61 – 0,8	Alta
0,41 – 0,6	Intermedia
0,21 – 0,4	Baja
0 – 0,2	Muy Baja

Fuente. Elaboración Propia (2024).

Cuando se llevó a cabo el proceso para calcular el coeficiente, se determinó que, en el primer cuestionario vinculado a la evaluación de los componentes del capital social, el valor de este coeficiente correspondió a 0,838857143 (Anexo C), lo cual, en relación a los intervalos de confiabilidad, se clasifica como "Muy Alta". Por otro lado, en el segundo cuestionario vinculado a la evaluación de los principios de calidad de acuerdo con la ISO 9001: 2015, el coeficiente alcanzó un valor de 0,821669202 (Anexo D), lo que, en base a los intervalos para establecer su fiabilidad, se considera como "Muy Alta".

Análisis de datos

En esta sección se llevará a cabo el análisis de los datos obtenidos a través de los dos cuestionarios creados para el análisis de las variables representadas en el proyecto. Por lo tanto, a continuación, se muestran las tablas de frecuencia junto con sus correspondientes gráficos de barras de acuerdo a la dimensión gestionada, con el objetivo de simplificar la interpretación y entendimiento de los resultados logrados durante el proceso de recolección.

Objetivo 1. Diagnosticar la situación actual con respecto a los elementos del capital social en el área de producción de la empresa HA Esposito C.A.

Dimensión 1. Elementos del Capital Social

Alineado con el primer objetivo específico, acá se buscó conocer en primera instancia la magnitud en la que se encuentran los elementos del capital social dentro del área de producción de HA Esposito, que como bien se ha indicado, el capital social a nivel organizativo fomenta los lazos y relaciones entre sus participantes, en el mismo tiempo en que refuerza valores como la confianza y la cooperación entre estos, promoviéndose una eficiencia común desde el brazo trabajador que impulsa el crecimiento empresarial.

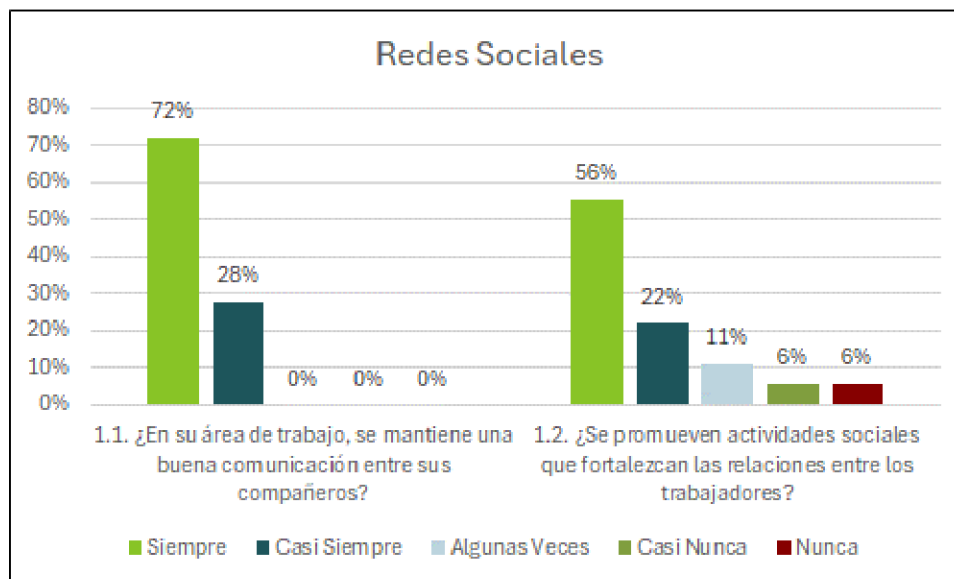
Tabla 4

Elemento de Capital Social: Redes Sociales

Modalidad (C)	1.1. ¿En su área de trabajo, se mantiene una buena comunicación entre sus compañeros?			1.2. ¿Se promueven actividades sociales que fortalezcan las relaciones entre los trabajadores?		
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	13	0,72	72%	10	0,55	55%
Casi Siempre	5	0,28	28%	4	0,22	22%
Algunas eces	0	0	0%	2	0.11	11%
Casi Nunca	0	0	0%	1	0.06	6%
Nunca	0	0	0%	1	0.06	6%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 3*Elemento de Capital Social: Redes Sociales*

Fuente. Elaboración propia (2024).

Como se puede apreciar en la tabla 4 y la figura 2, se evalúa el componente de redes sociales para el ítem 1.1, con el objetivo de determinar si en el entorno laboral existía una comunicación efectiva. El 72% de los participantes en la encuesta optó por "Siempre" y el 28% por "Casi Siempre". En contraposición, en el ítem 1.2, donde se preguntó acerca de si se incentivaban actividades sociales que mejoraran las relaciones entre los empleados, el 55% predominaba "Siempre", mientras que el 22% "Casi Siempre". Esto señala que existe comunicación e integración dentro de la organización, tal como lo consideran las redes sociales, que permiten englobar las relaciones e interacciones que los individuos mantienen en dicha red social.

En consecuencia, se observa que, para el aspecto comunicativo, los resultados sugieren que el personal encuestado mantiene una comunicación constante, efectiva y altamente activa con el

resto de sus compañeros, propiciándose el trabajo y la cooperación entre estos, dejándose entrever un ambiente laboral sano.

Del mismo modo y con respecto a evaluar la magnitud en que la organización promueve las interacciones sociales, los resultados se presentan menos uniformes, sugiriendo la hipótesis que, a pesar que la empresa presenta un enfoque que resalta que está encaminada en ese aspecto algunos trabajadores que a un no lo conciben de esa manera por la dispersión de las respuestas esperadas en un número reducido, pero hay que abordar para que todos sientan que se está enraizando en la institución el fortalecer el capital social.

Tabla 5

Elemento de Capital Social: Confianza

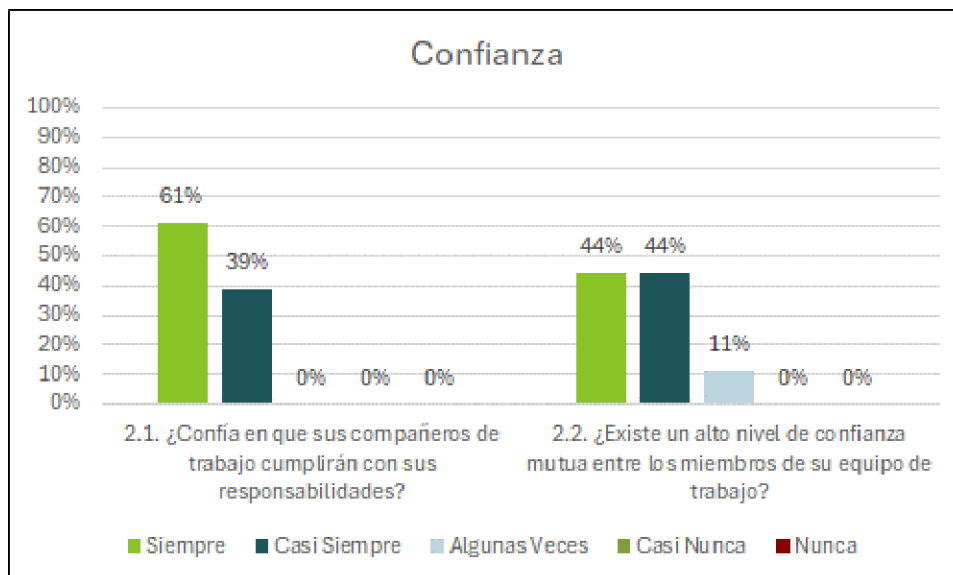
Modalidad (C)	2.1. ¿Confía en que sus compañeros de trabajo cumplirán con sus responsabilidades?			2.2. ¿Existe un alto nivel de confianza mutua entre los miembros de su equipo de trabajo?		
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	11	0,61	61%	8	0,44	44%
Casi Siempre	7	0,39	39%	8	0,44	44%
Algunas Veces	0	0	0%	2	0,11	11%
Casi Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 4

Elemento de Capital Social: Confianza



Fuente. Elaboración propia (2024).

Tal y como se indica en la tabla 5 y figura 3 donde se evalúa el elemento de confianza mediante los ítems 2.1 y 2.2, se evidencia entonces que en el ítem 2.1 donde se buscó conocer si en el área de producción el personal confiaba en que sus compañeros cumplirían con sus responsabilidades, el 61% de los encuestados escogió la opción “Siempre” y el 39% la opción “Casi Siempre”. En diferente instancia, para el ítem 2.2 en donde se consultó si existía un alto nivel de confianza mutua entre el personal de trabajo, se resalta con el 44% la opción “Siempre”, el otro 44% “Casi Siempre” y un 11% “Algunas Veces”.

De lo anterior se puede identificar que los encuestados confían en sus compañeros en cuanto a las funciones que tienen a cargo y que cumplen con responsabilidad, sin embargo, existe un 11% que no se inclina hacia tener un alto nivel de esa confianza entre los que conforman el equipo con el que trabajan. Es decir, la manera en que observan y conocen el desempeño individual les permite dar esa respuesta, pero hay que trabajar para lograr que funcione igual para cuando se esté dentro de los equipos que conforman que todo el personal sienta que puede confiar en sus compañeros.

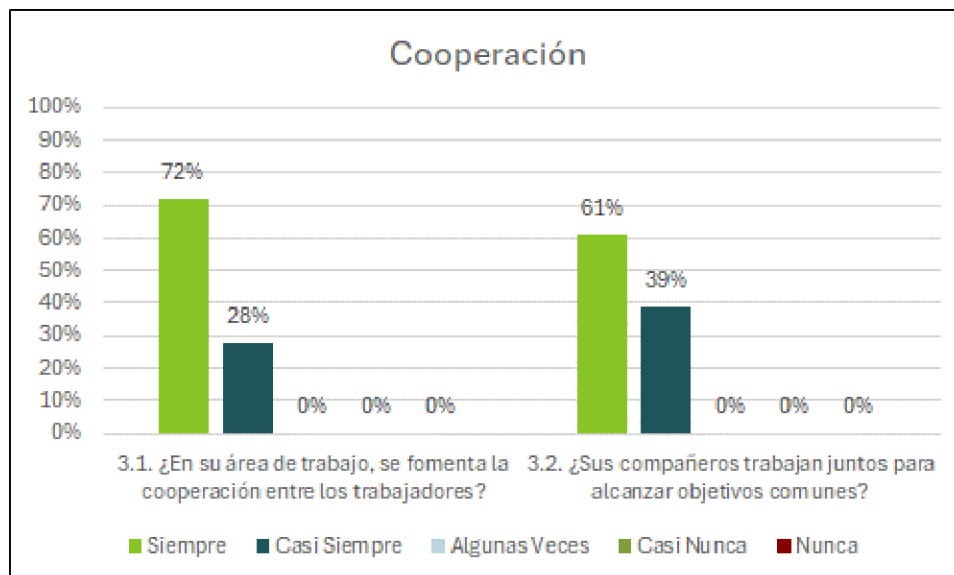
Tabla 6*Elemento de Capital Social: Cooperación*

Modalidad (C)	3.1. ¿En su área de trabajo, se fomenta la cooperación entre los trabajadores?			3.2. ¿Sus compañeros trabajan juntos para alcanzar objetivos comunes?		
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	13	0,72	72%	11	0,61	61%
Casi Siempre	5	0,28	28%	7	0,39	39%
Algunas Veces	0	0	0%	0	0	0%
Casi Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 5*Elemento de Capital Social: Cooperación*



Fuente. Elaboración propia (2024).

De lo presentado en la tabla 6 y figura 4 donde se evalúa el elemento de cooperación por medio de los ítems 3.1 y 3.2, se puede establecer que, en el ítem 3.1 dirigido a conocer si en el área de producción se fomentaba la cooperación entre el personal, el 72% de los encuestados señaló “Siempre” y el 28% “Casi Siempre”. De la misma forma, en el ítem 3.2 se consultó si consideraba que sus compañeros trabajaban juntos para alcanzar objetivos comunes, el 61% escogió la opción “Siempre” y el 39% restante marcó la opción “Casi Siempre”.

Es así que, para el elemento correspondiente con la cooperación que está presente en el área de producción, se evaluó la perspectiva del trabajador sobre si consideraba que la empresa fomentaba la cooperación entre sus compañeros, al mismo tiempo donde fue analizada la presencia o nivel de cooperación propiamente dicho entre los trabajadores del área. A partir de lo anterior y considerando los resultados alcanzados, resulta evidente que los líderes del área de producción promueven la colaboración entre el personal y lo relacionado con el respaldo grupal, evidenciando de esta manera un entorno de trabajo proactivo con una cultura organizacional enfocada en el respaldo recíproco. A pesar de lo mencionado anteriormente, los resultados también muestran una

fuerte presencia de colaboración y asistencia recíproca, acorde con la percepción del personal respecto al acto de colaborar con sus colegas para lograr metas compartidas.

Tabla 7

Elemento de Capital Social: Normas

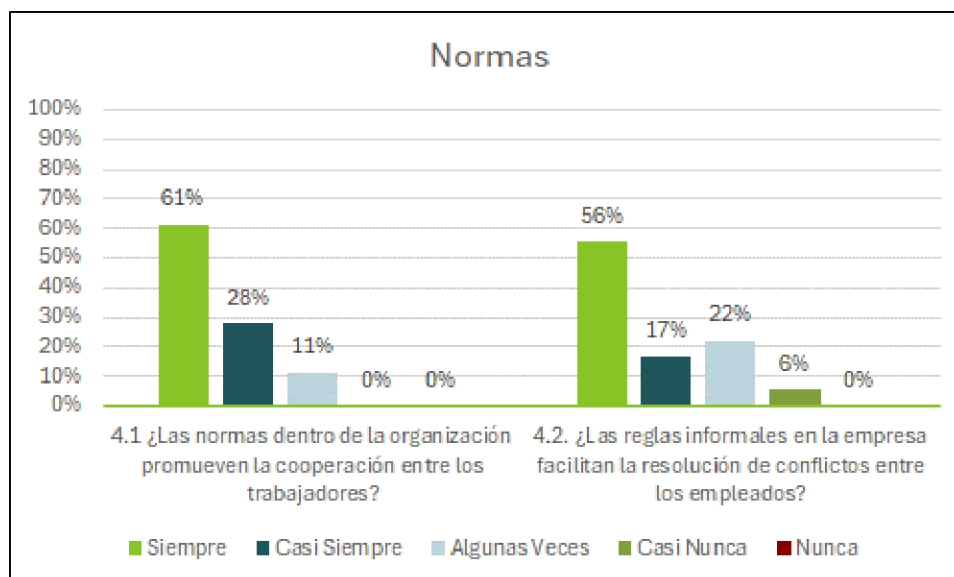
Modalidad (C)	4.1 ¿Las normas dentro de la organización promueven la cooperación entre los trabajadores?			4.2. ¿Las reglas informales en la empresa facilitan la resolución de conflictos entre los empleados?		
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	11	0,61	61%	10	0,56	56%
Casi Siempre	5	0,28	28%	3	0,17	17%
Algunas Veces	2	0,11	11%	4	0,22	22%
Casi Nunca	0	0	0%	1	0,06	6%
Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 6

Elemento de Capital Social: Normas



Fuente. Elaboración propia (2024).

En la tabla 7 y figura 5 se evalúa el elemento de confianza mediante los ítems 4.1 y 4.2, en el ítem 4.1 se buscó conocer si las normas dentro de la organización promovían la cooperación entre el personal, el 61% de los encuestados escogió la opción “Siempre”, el 28% la opción “Casi Siempre” y el 11% restante marcó la opción “Algunas Veces”. Por otro lado, y en el caso del ítem 4.2 donde se consultó si las reglas informales en la empresa permitían la resolución de conflictos entre empleados, el 56% escogió la opción “Siempre”, el otro 17% seleccionó la opción “Casi Siempre”, el 22% escogió “Algunas Veces” y el 6% restante marcó la opción de “Casi Nunca”.

De lo expuesto se considera que, al evaluarse la perspectiva del trabajador sobre si las normas informales promueven la cooperación entre sus compañeros, se refleja que está lo suficientemente presente como para responder afirmativamente que contribuye en el apoyo mutuo entre trabajadores, pero sin embargo, está presente la posibilidad de mejora referente a este aspecto, donde las alternativas sugeridas en este caso son las mismas y se refuerzan en las mencionadas para el elemento de redes sociales y confianza.

En este mismo sentido, se nota una mayoría que respalda aceptablemente el hecho de que, a través de las normas informales, se solucionan disputas que pudieran surgir entre los empleados del área, mientras que un reducido porcentaje piensa que estas reglas no son adecuadas para tratar problemas. Frente a esta especificidad, la entidad podría ponderar la adopción de nuevas opciones que robustezcan este tipo de reglas, especialmente la formación del empleado en el desarrollo de competencias interpersonales.

En el segundo objetivo concreto, se incluyen como aspecto principal los principios de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015, que, como se ha mencionado anteriormente, representan la filosofía esencial que debe impregnar todo Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la organización. Es menos esclarecedor, pienso, cómo la satisfacción del cliente y el perfeccionamiento constante se establecen como prioridades incuestionables en este enfoque, orientando cada elección y acción hacia la excelencia en las operaciones.

Asimismo, se han definido criterios de calidad, meticulosamente ajustados a los principios de la norma ISO 9001:2015, para su aplicación específica en el sector de producción de HA Esposito. Este enfoque no solo asegura la adherencia a los estándares internacionales, sino que también garantiza que el proceso de mejora no sea una meta a alcanzar, sino una práctica constante y fluida que se integra de manera natural en las dinámicas organizacionales.

Tabla 8

Principios de Calidad: Enfoque al Cliente

Modalidad (C)	1.1. ¿En su área de trabajo, se hace el esfuerzo por comprender y satisfacer las necesidades de los clientes?	2.2. ¿Cree que la satisfacción del cliente es una prioridad en todas sus actividades?
---------------	---	---

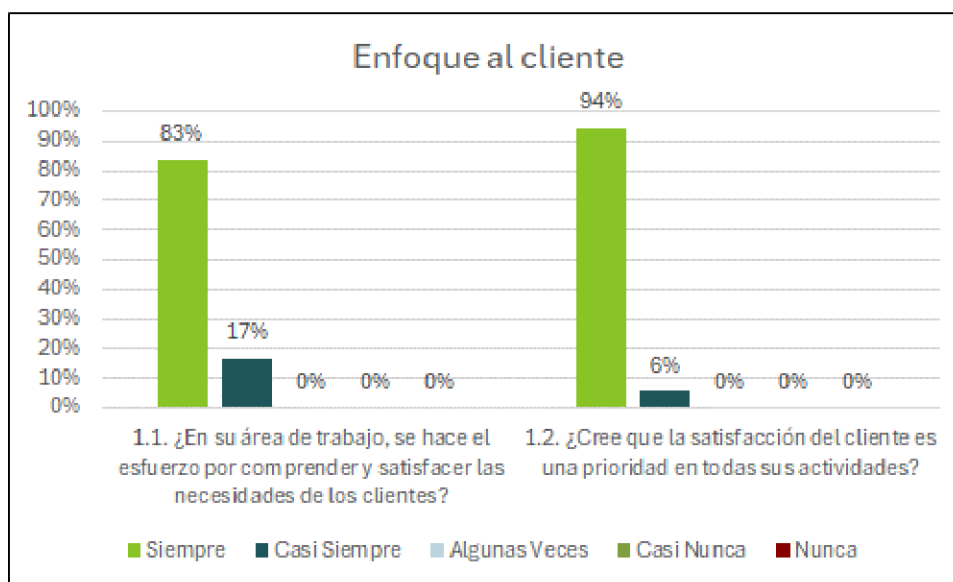
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	15	0,83	83%	17	0,94	94%
Casi Siempre	3	0,17	17%	1	0,06	6%
Algunas Veces	0	0	0%	0	0,00	0%
Casi Nunca	0	0	0%	0	0,00	0%
Nunca	0	0	0%	0	0,00	0%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 7

Principios de Calidad: Enfoque al Cliente



Fuente. Elaboración propia (2024).

Como se muestra en la tabla 8 y la figura 6 donde se analiza el principio de calidad centrado en el cliente en los puntos 1.1 y 1.2, se deduce que, en el punto 1.1, donde se intentó determinar si en el área laboral se esforzaba por entender y cubrir las necesidades de los clientes, el 83% optó por la alternativa "Siempre" y el 17% restante por "Casi Siempre". Por otro lado, en el punto 1.2 que menciona la satisfacción del cliente como una prioridad en las tareas realizadas, el 94% optó por la alternativa "Siempre" y el 6% indicó "Casi Siempre".

Lo obtenido permite deducir claramente que se tiene compromiso hacia mantener satisfecho a los clientes en cuanto a lo que requieren y, además se evidencia que están convencidos en que esas necesidades que requieren los clientes son primordiales en las actividades que realizan para lograrlo. Esto es de resaltar ya que hay una visión clara en el enfoque se tiene hacia los clientes lo que permite que la empresa se mantenga en el mercado con buenas expectativas.

Tabla 9

Principios de Calidad: Liderazgo

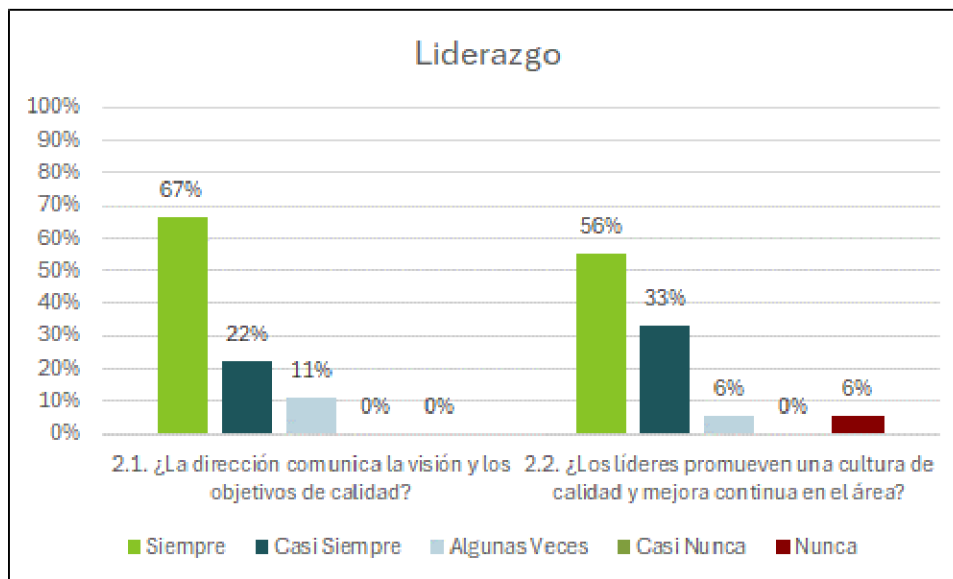
Modalidad (C)	2.1. ¿La dirección comunica la visión y los objetivos de calidad?			2.2. ¿Los líderes promueven una cultura de calidad y mejora continua en el área?		
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	12	0,67	67%	10	0,56	56%
Casi Siempre	4	0,22	22%	6	0,33	33%
Algunas Veces	2	0,11	11%	1	0,06	6%
Casi Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Nunca	0	0	0%	1	0,06	6%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 8

Principios de Calidad: Liderazgo



Fuente. Elaboración propia (2024).

De lo reflejado en la tabla 9 y figura 7 donde se evalúa el principio de calidad referente con el liderazgo mediante los ítems 2.1 y 2.2, se evidencia que, para el ítem 2.1 donde se buscó conocer si la dirección comunicaba los objetivos de calidad, el 67% de los encuestados escogió la opción “Siempre”, el 22% seleccionó la opción “Casi Siempre” y el 11% restante escogió “Algunas Veces”. En contraparte en el ítem 2.2 enfocado en si los líderes del área promovían una cultura de calidad y mejora continua, el 56% escogió la opción “Siempre”, el 33% seleccionó la opción de “Casi Siempre”, el 6% escogió “Algunas Veces” y el 6% restante marcó la opción “Nunca”.

A partir de los datos obtenidos, se puede deducir que la institución informa acerca de la visión y metas de calidad, lo cual es crucial para que el personal pueda actuar y desarrollarse con una visión centrada en orientar las actividades que realizan dentro de esa calidad que permite mantener al cliente potencial y que estos puedan contagiar a otros. A pesar de ello, no existe una

uniformidad en las respuestas respecto a la necesidad de que los líderes instauren una cultura de calidad y mejora constante en el sector, aunque existe una mayoría convencida de que, si lo hace, hay otra que sostiene que en ocasiones y una minoría que considera que nunca sucede.

Por lo tanto, es imprescindible que consideren lo mencionado y se puedan explorar opciones como la ejecución de reuniones donde la alta dirección extienda tanto a las autoridades del área como al personal operativo la información relevante sobre el logro de los objetivos de calidad, los objetivos logrados y las acciones a tomar en cuenta, como permitir a ellos también expresar sus puntos de vista que consideren como parte de esos procesos.

Tabla 10

Principios de Calidad: Compromiso de las Personas

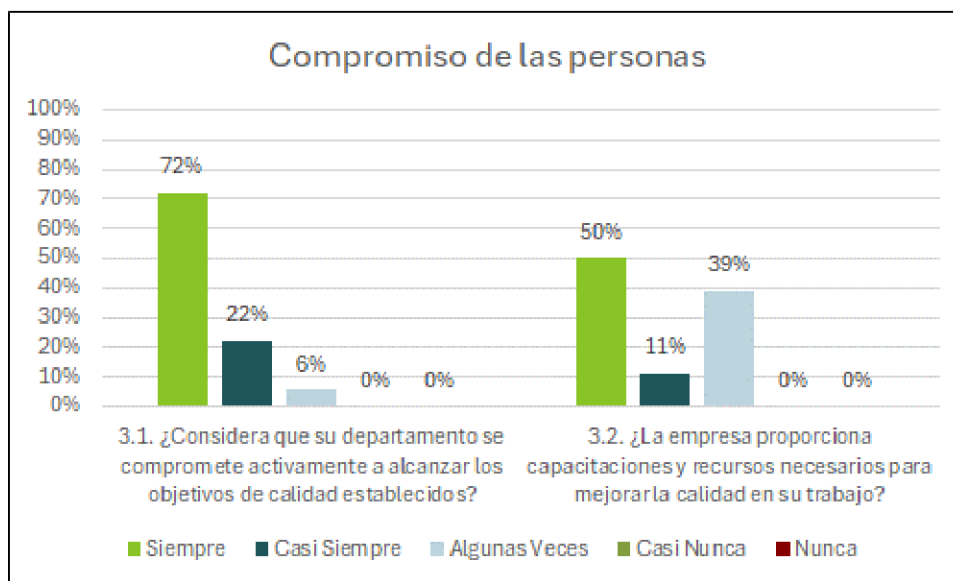
Modalidad (C)	3.1. ¿Considera que su departamento se compromete activamente a alcanzar los objetivos de calidad establecidos?			3.2. ¿La empresa proporciona capacitaciones y recursos necesarios para mejorar la calidad en su trabajo?		
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	13	0,72	72%	9	0,50	50%
Casi Siempre	4	0,22	22%	2	0,11	11%
Algunas Veces	1	0,06	6%	7	0,39	39%
Casi Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 9

Principios de Calidad: Compromiso de las Personas



Fuente. Elaboración propia (2024).

De acuerdo con lo reflejado en la tabla 10 y figura 8, donde se evidencia el compromiso de las personas mediante los ítems 3.1 y 3.2, se evidencia que, respecto al ítem 3.1, que se basa en el nivel de compromiso del personal para cumplir con los objetivos de calidad establecidos, el 72% de los participantes eligió la opción "Siempre", el 22% "Casi Siempre" y el 6% restante eligió "Algunas Veces". En contraste, en el punto 3.2 que aborda si la empresa proporcionaba la capacitación y los recursos necesarios para incrementar la calidad en el área, el 50% eligió la opción "Siempre", el 11% eligió la opción "Casi Siempre" y el 39% restante eligió la opción "Algunas Veces".

Lo analizado sugiere que los empleados del departamento están en su mayoría dedicados a cumplir con los objetivos de calidad fijados por la empresa, sin embargo, es necesario incentivar a esa minoría que señala que en ocasiones lo hace. Simultáneamente, en relación a las formación y recursos destinados a incrementar la calidad en su labor, se debe fomentar de una forma más

eficaz, dado que la mitad de los encuestados están seguros de que se realiza, pero la otra percibe que no es constante. Esto implica que la organización no cuenta con las formación y recursos necesarios (de manera regular) para mantener el rendimiento adecuado en el área de calidad entre el personal que trabaja en ese sector específico.

Tabla 11

Principios de Calidad: Enfoque a Procesos

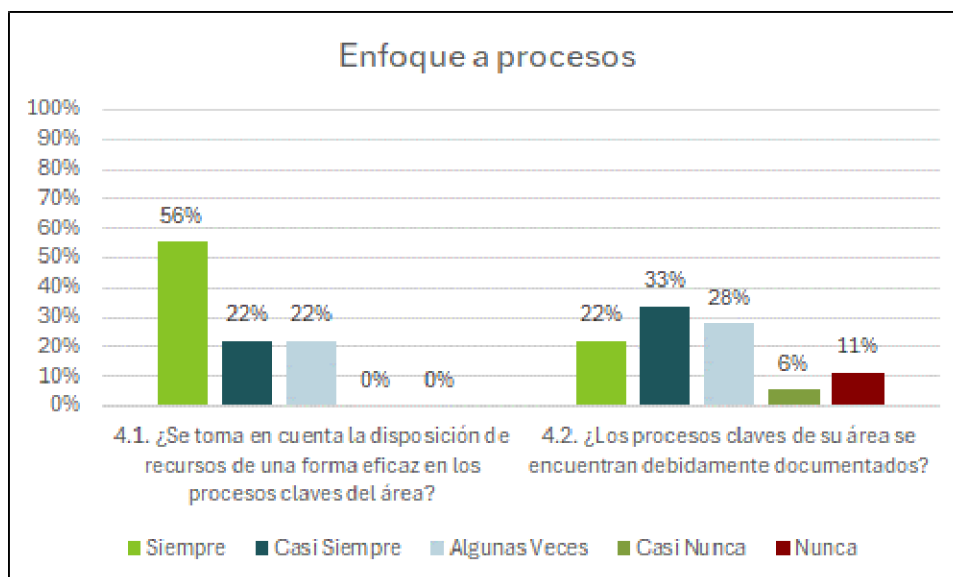
Modalidad ©	4.1 ¿Se tome en cuenta la disposición de recursos de una fuente eficaz en los procesos claves del área?	4.2 ¿Los procesos claves de su área se encuentran debidamente documentada?				
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	10	0,56	56%	4	0,22	22%
Casi Siempre	4	0,22	22%	6	0,33	33%
Algunas Veces	4	0,22	22%	5	0,28	28%
Casi Nunca	0	0	0%	1	0,06	6%
Nunca	0	0	0%	2	0,11	11%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 10

Principios de Calidad: Enfoque a Procesos



Fuente. Elaboración propia (2024).

De acuerdo con lo expuesto en la tabla 11 y figura 9 donde se analiza el enfoque a procesos en los ítems 4.1 y 4.2 aplicados a los empleados del área, se demuestra que, en el ítem 4.1, se intentó entender la asignación de recursos de manera eficiente para los procesos esenciales. El 56% de los participantes en la encuesta optó por la alternativa "Siempre", el 22% optó por la alternativa "Casi Siempre", mientras que el En contraste, en el ítem 4.2, donde se preguntó si los procesos esenciales en el área estaban adecuadamente documentados, el 22% optó por "Siempre", el 33% optó por "Casi Siempre", el 28% optó por "Algunas Veces", y el 6% marcó.

Lo expuesto en relación a el aspecto relacionado con la disposición de recursos en los procesos clave, los resultados reflejan que un amplio margen de trabajadores consideran que dichos recursos son eficazmente gestionados dentro del proceso productivo; no obstante, se menciona que un porcentaje significativo de los encuestados no lo considera así, dando origen a oportunidades de mejora en la optimización y asignación de recursos que, de no atenderse, pudieran provocar fallas que se manifiesten como cuellos de botella en la línea de producción.

En cuanto a si existe una correcta documentación de procesos claves en el área, los resultados demostraron ser más dispersos de lo normal, es decir, pocos son los empleados que consideran que se mantiene una correcta documentación para los procesos claves y resulta en mayoría aquellos quienes consideran es todo lo contrario. Esto claramente se visualiza como un punto de mejora que la compañía debe abordar lo antes posible, ya que puede provocar inconsistencias en la realización de tareas al no seguir una estandarización fija y generar variaciones en los productos, así como generar pérdida de registros vitales para los procesos, pues los incidentes, parámetros de fabricación, soluciones a fallas y otros datos, dependen de una o pocas personas que, ante un ausentismo o eventual salida de la compañía, esta información correrá el riesgo de perderse.

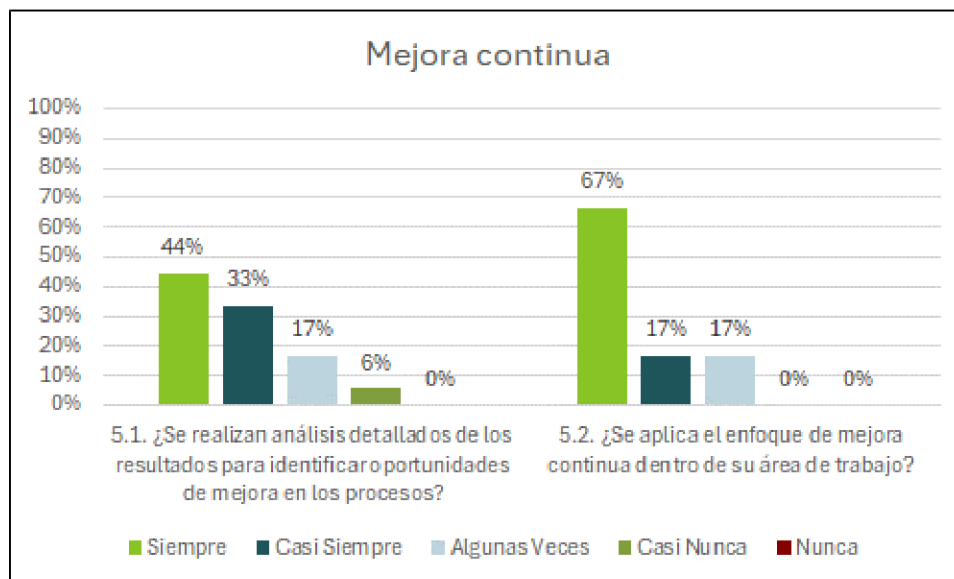
Tabla 12

Principios de Calidad: Mejora Continua

Modalidad (C)	5.1 ¿Se realizan análisis detallados de los resultados para identificar oportunidades de mejora en los procesos?			5.2. ¿Se aplica el enfoque de mejora continua dentro de su área de trabajo?		
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	8	0,44	44%	12	0,67	67%
Casi Siempre	6	0,33	33%	3	0,17	17%
Algunas Veces	3	0,17	17%	3	0,17	17%
Casi Nunca	1	0,06	6%	0	0	0%
Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 11*Principios de Calidad: Mejora Continua*

Fuente. Elaboración propia (2024).

Basándonos en lo mostrado en la tabla 12 y la figura 10, donde se examina lo vinculado a la mejora continua. El objetivo del ítem 5.1 fue establecer si se llevaban a cabo evaluaciones rigurosas de los resultados obtenidos en los procesos para identificar posibilidades de mejora en estos. El 44% de los encuestados eligió la opción "Siempre", el 33% eligió "Casi Siempre", el 17% eligió "Algunas Veces" y el 6% remanente eligió "Casi Nunca". Por otro lado, en el punto 5.2, donde se cuestionó si se estaba aplicando un método de mejora continua en el área, el 67% seleccionó la opción "Siempre", el 17% optó por la opción "Casi Siempre" y el 17% restante indicó la opción "Siempre".

De acuerdo con los resultados, se considera la opinión del personal sobre la aplicación de análisis a los resultados de un proceso particular con el propósito de detectar elementos a mejorar. Se evidencia que gran parte de los trabajadores concuerdan en que si se implementan estos análisis

en los resultados. No obstante, se evidencia que hay trabajadores que consideran que esto no ocurre de manera constante o que simplemente no se implementa con la regularidad requerida.

Igualmente, y cuando se evalúa si dentro del área se aplica el enfoque de mejora continua, los resultados demuestran una percepción favorable de los trabajadores sobre la presencia de este enfoque dentro de su zona de trabajo, pero encontrándose nuevamente con un porcentaje reducido de quienes no perciben de forma corriente este enfoque y que puede estar relacionado con diferencias en su implementación según la línea de producción o nivel asociado dentro del área.

Tabla 13

Principios de Calidad: Toma de Decisiones Basada en Evidencias

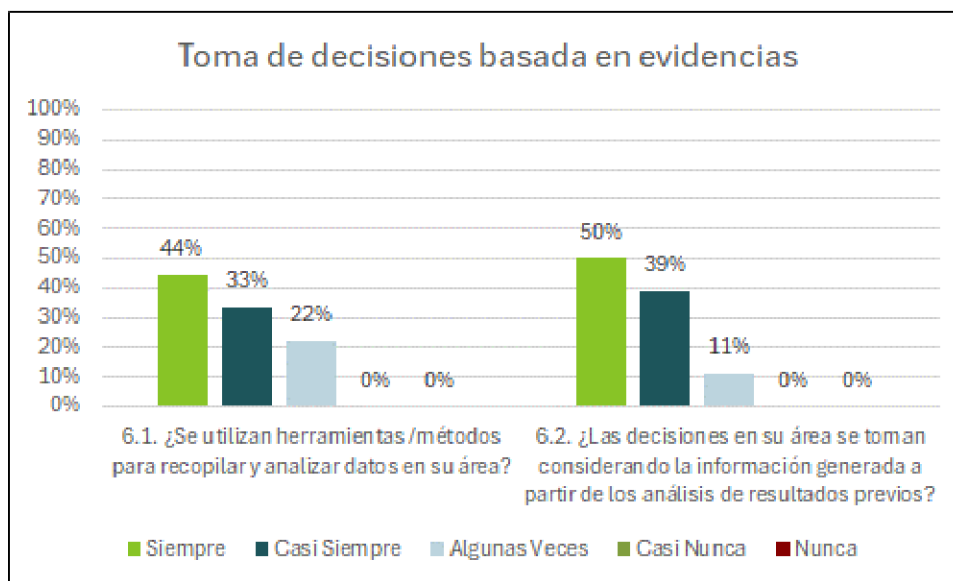
Modalidad (C)	6.1 ¿Se utilizan herramientas /métodos para recopilar y analizar datos en su área?			6.2.¿Las decisiones en su área se toman considerando la información generada a partir de los análisis de resultados previos?		
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	8	0,44	44%	9	0,50	50%
Casi Siempre	6	0,33	33%	7	0,39	39%
Algunas Veces	4	0,22	22%	2	0,11	11%
Casi Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 12

Principios de Calidad: Toma de Decisiones Basada en Evidencias



Fuente. Elaboración propia (2024).

Según lo expuesto en la tabla 13 y la figura 11 acerca de la toma de decisiones fundamentada en evidencias, mediante los ítems 6.1 y 6.2, se evidencia que, en el ítem 6.1, donde se buscó establecer si se utilizaban instrumentos o procesos para recopilar y analizar datos dentro del área, el 44% de los participantes optó por la alternativa "Siempre", mientras que el 33% optó por la alternativa "Casi Siempre", y el 22% optó por la alternativa "Algunas Veces". En contraste, en el ítem 6.2, donde se preguntó si las decisiones adoptadas en el área se basan en datos obtenidos de análisis de resultados anteriores, el 50% optó por la alternativa "Siempre", el 39% optó por la alternativa "Casi Siempre", el 11% optó por la alternativa "Algunas Veces", y el 0% optó por las alternativas "Casi Nunca" y "Nunca".

Se fundamentó en los resultados logrados para valorar la opinión del personal acerca del uso de instrumentos o procesos para la recopilación y estudio de datos en el departamento. Los descubrimientos señalan que la mayoría de los trabajadores consideran normal el uso de estos en el entorno de trabajo, mientras que para un grupo reducido, esto no es el caso, lo que podría señalar la potencial ausencia de estas herramientas en determinados procedimientos. Por ende, es crucial

subrayar que si este aspecto de mejora no se implementa, los demás principios podrían verse afectados, dado que es en este sitio donde se analizan las pruebas y los registros adquiridos previamente.

Se fundamentó en los resultados logrados para valorar la opinión del personal acerca del uso de instrumentos o procesos para la recopilación y estudio de datos en el departamento. Los descubrimientos señalan que la mayoría de los trabajadores consideran normal el uso de estos en el entorno de trabajo, mientras que para un grupo reducido, esto no es el caso, lo que podría señalar la posible ausencia de estas herramientas en determinados procesos. Por ende, es crucial subrayar que si no se rectifica este aspecto de mejora, los demás principios podrían verse afectados, dado que es en este punto donde se analizan las pruebas y los registros adquiridos previamente.

Por otro lado, al analizar el siguiente punto vinculado a si las decisiones en el área se basaban en datos provenientes del análisis de resultados anteriores, se pueden observar resultados algo parecidos al punto anterior donde una mayoría considera habitual la toma de decisiones basadas en análisis de resultados anteriores, mientras que el resto de empleados señala que esto no sucede con la regularidad necesaria, ya que este aspecto se percibe con frecuencia.

Tabla 14

Principios de Calidad: Gestión de Relaciones

Modalidad (C)	7.1 ¿La empresa utiliza la retroalimentación de sus proveedores como una herramienta para mejorar continuamente la calidad de sus productos?			7.2. ¿La empresa utiliza la retroalimentación de sus clientes como una herramienta para mejorar continuamente la calidad de sus productos?		
	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de frecuencia relativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia relativa (fr)	% de Frecuencia Relativa
Siempre	9	0,50	50%	12	0,667	66,67%
Casi Siempre	7	0,39	39%	3	0,167	16,67%

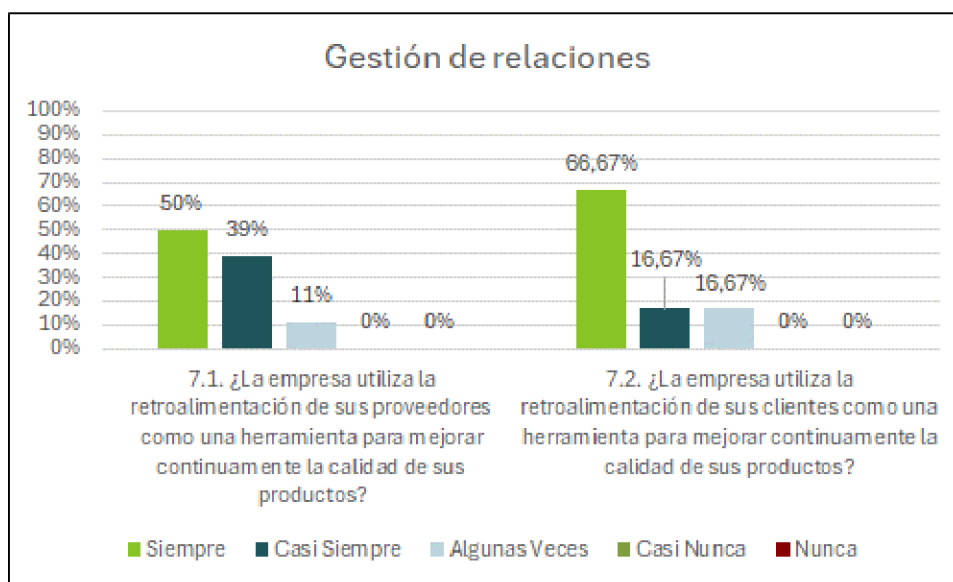
Algunas Veces	2	0,11	11%	3	0,167	16,67%
Casi Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Nunca	0	0	0%	0	0	0%
Total	18	1	100%	18	1	100%

Nota. Tabla de frecuencias referentes a los resultados obtenidos durante la recolección de los datos.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Figura 13

Principios de Calidad: Gestión de Relaciones



Fuente. Elaboración propia (2024).

Finalmente, como se puede observar en la tabla 14 y la figura 12, donde se analiza la gestión de relaciones a través de los ítems 7.1 y 7.2 aplicados a los trabajadores del sector productivo, se presentan descubrimientos que resultan esclarecedores. En relación al ítem 7.1, que buscaba establecer si la compañía implementaba algún tipo de retroalimentación a sus proveedores como mecanismo para la mejora continua de la calidad de sus productos, los resultados señalan

que el 50% de los trabajadores optó por la opción "Siempre", mientras que el 39% optó por "Casi Siempre" y el 11% restante indicó "Algunas Veces".

En contraposición, en el punto 7.2, en el que se preguntó si la entidad utilizaba retroalimentación de sus clientes para mejorar la calidad de los productos, los hallazgos resultaron ser aún más convincentes. El 66,67% de los participantes eligió la alternativa "Siempre", el 16,67% eligió "Casi Siempre" y el 16,67% remanente señaló "Algunas Veces".

Es menos relevante, reflexiono, cómo estos hallazgos no solo demuestran el compromiso de la organización con la mejora constante, sino que también resaltan la relevancia de instaurar vías de feedback efectivas, tanto con proveedores como con clientes, como fundamento para un ciclo positivo de calidad.

Asimismo, se toma en cuenta la percepción del personal si la empresa utiliza algún instrumento que facilite la retroalimentación tanto hacia proveedores como a clientes, con el fin de implementar las medidas requeridas para mejorar de manera constante la calidad de los productos que se proporcionan. En esa sección, los hallazgos revelaron que la mayoría de los empleados coincidieron en que este feedback es visto como la principal fuente para la mejora continua, mientras que un reducido grupo de empleados considera que la frecuencia es baja.

Respecto al análisis de la frecuencia de uso de una retroalimentación orientada a los clientes para la mejora constante de los productos, se obtuvieron resultados parecidos a los previos, a excepción de que el porcentaje de empleados que consideran una frecuencia constante en la utilización de esta herramienta y sus resultados es superior; no obstante, se resalta nuevamente la postura de un pequeño grupo de empleados que piensan que la frecuencia es considerablemente inferior.

Tras el análisis crítico de los datos obtenidos en la encuesta y la realización de lo estipulado para tratar el segundo objetivo propuesto, se puede elaborar una matriz FODA con el objetivo de potenciar las fortalezas, utilizar las oportunidades disponibles en su entorno, reducir las amenazas y potenciar las debilidades propias del área.

Tabla 15

Matriz FODA Cruzada

	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	<p>Alta dedicación de la gerencia y los empleados en cubrir las necesidades de sus clientes.</p> <p>La dirección comunica a los trabajadores los objetivos de calidad.</p> <p>Personal comprometido a lograr los objetivos de calidad.</p> <p>Implementación del método de mejora constante.</p>	<p>. Limitada capacidad de los líderes para fomentar una cultura de excelencia.</p> <p>Formaciones y formación poco habituales.</p> <p>Documentación deficiente en los procedimientos fundamentales del sector.</p> <p>Las herramientas para recolectar y examinar información son escasamente empleadas.</p>
<p>Oportunidades (O)</p> <p>Capacidad de optimización en los recursos usados para los procesos claves del área.</p> <p>La documentación de los procesos puede ser mejorada.</p>	<p>Estrategias Fortalezas- Oportunidades (FO)</p> <p>Aplicar el método de mejora continua para desarrollar estrategias que optimicen la utilización de los recursos existentes.</p> <p>Utilizar la dedicación de la gerencia y el equipo para elaborar estrategias que optimicen la utilización de recursos.</p> <p>A partir de la comunicación realizada por la dirección, se impulsa la relevancia de entender y registrar los procesos, mientras se diseñan estrategias para una documentación eficaz.</p>	<p>Estrategias Debilidades- Oportunidades (DO)</p> <p>Tomar en cuenta la importancia de optimizar los recursos como razón para incrementar la regularidad de las capacitaciones y formaciones.</p> <p>Incluir la utilización de instrumentos de análisis de datos en el programa de las formación y capacitaciones que se programen.</p>
<p>Amenazas (A)</p>	<p>Estrategias Fortalezas- Amenazas (FA)</p>	<p>Estrategias Debilidades- Amenazas (DA)</p>

Presentación de riesgos operativos vinculados con la limitada documentación existente.	. Potenciar la toma de decisiones fundamentada en pruebas mediante el uso de la mejora continua.	Poner en marcha un plan de capacitaciones constante para potenciar la habilidad de liderazgo y en el uso de instrumentos de recolección y análisis de datos.
Disminución del esfuerzo del personal.	Fomentar una cultura de calidad basada en el método de mejora constante.	Implementar mejoras en la documentación de los procesos para disminuir la presencia de riesgos en las operaciones.
Influencia en el proceso de producción por decisiones que probablemente no estén basadas en pruebas.		

Fuente. Elaboración Propia (2024).

Integración de Resultados

En este apartado se presenta la síntesis proveniente de los análisis previos que se obtuvieron en la recolección de datos siendo contrastados con los dos primeros objetivos específicos propuestos en la investigación. De esta forma al diagnosticar la magnitud de cada componente del capital social, se obtuvo que, los cuatro elementos estudiados se encuentran presentes (algunos más que otros) dentro del área, pues así lo percibe la mayor parte del personal encuestado, además de destacar el compromiso que tiene la alta dirección en mantener esta clase de capital en lo que concierne a sus redes sociales, confianza, cooperación y normas. Sin embargo, se da la situación en que, ciertos aspectos de las redes sociales y las normas deben reestructurarse o evaluar la efectividad de las estrategias aplicadas para fortalecer estos elementos.

Simultáneamente, tomando en cuenta el análisis estadístico vinculado a la definición de indicadores de calidad a nivel de principios de la norma ISO 9001: 2015, se concluyó que la mayoría de los principios necesitan reforzarse a través de las alternativas sugeridas previamente, ya que lo consultado muestra una frecuencia no tan homogénea en relación a la utilidad de los

principios en la zona. Asimismo, predominan elementos a considerar vinculados con la promoción de una cultura de calidad por parte de los líderes del área, el principio de liderazgo, la escasez de formación y la asignación de recursos para mejorar la calidad con el fin de potenciar la dedicación del personal, la disponibilidad de recursos y la escasez de documentación en los departamentos.

Validación de Resultados

En este último apartado sobre la interpretación de los datos recopilados, se contrastarán dichas interpretaciones con las sustentaciones teóricas en cada uno de los indicadores propios de las dimensiones referentes a los elementos del capital social y los indicadores de calidad basados en los principios de la norma ISO 9001: 2015 que se vienen estudiando en el área de producción de HA Esposito C.A.

En primera instancia, al estudiar el fenómeno de las redes sociales, se entiende que son todo aquel conjunto de individuos que, de alguna manera se encuentran conectados mediante un vínculo social presente, representados a través de personas, empresas, grupos u otra razón social, pero considerándose como una agrupación de elementos (García, 2011). Según los datos analizados, estas redes deberán reforzarse para ser totalmente aprovechadas a favor del bienestar general y organizacional, pues son estas las que permiten la sociabilidad e interacción entre sus integrantes y que propician los demás componentes del capital social. Por otro lado, al hablar de la confianza, este elemento se compone por la experiencia que emerge dentro de un grupo de individuos, bajo la honestidad y cooperación compartidas por sus integrantes (Fukuyama, 1996, como se citó en Courtoisie, 2009). Así pues, se visualiza que el personal tiene estas expectativas con sus pares en cuanto a la ejecución de las tareas asignadas, pero se observa una leve distorsión cuando se trata de compartir una confianza mutua entre sí.

Continuamente y al estudiarse el concepto de cooperación, se entiende que, en un ambiente complejo, estas redes son consecuencia de la cooperación no jerárquica, entre las personas, donde ambas se reconocen, intercambian ideas y recursos, logrando compartir y consolidar normas e intereses comunes (Arras et al., 2012). Este elemento ha permitido formalizar vínculos entre el personal lo suficientemente sólidos como para brindarse apoyo mutuo y trabajar en equipo mediante los recursos dispuestos por la organización para alcanzar los objetivos propuestos. Para el caso de las normas, se menciona que este elemento suprime la necesidad de aplicar acciones legales o institucionales dentro del ámbito social, considerándose como una medida de control que mantiene al margen situaciones irregulares o conflictos entre los miembros de una red social (Ospino, 2019). Al reflejarse como el elemento con más margen de mejora, es necesario fortalecer este aspecto proporcionando al personal los recursos necesarios que permitan aprovechar en lo posible estas reglas informales en varios contextos o situaciones que puedan surgir en el área.

Al tomar en cuenta el análisis del segundo objetivo, se reconoció el principio de enfoque al cliente como el más fortalecido entre todos. Asimismo, se identificaron principios que, aunque no requieren atención en la medida de lo posible, necesitarán ser fortalecidos de forma constante para potenciar la gestión de la calidad en el sector. De esta manera, se contempla la dedicación del personal, la mejora continua y la gestión de relaciones como valores a fortalecer, mientras que el liderazgo, la orientación hacia los procesos y la toma de decisiones, deberán ser priorizados para contrarrestar la problemática actual.

En el enfoque al cliente, se enfatiza la importancia de dar prioridad a las necesidades de los consumidores y esforzarse por no solo satisfacer, sino también sobrepasar sus expectativas (Sirvent et al., 2017), reconociendo así el esfuerzo realizado por HA Esposito para entender y ajustar las demandas de sus clientes con sus productos. Este esfuerzo no se restringe al área de

producción, sino a toda la organización en su totalidad, evidenciando que el cliente es una prioridad en todas sus áreas.

Así pues, al considerar el liderazgo en las organizaciones, se requiere que los líderes establezcan un entorno favorable que motive a los empleados a alinearse con los objetivos corporativos (Sirvent et al., 2017). En este caso, se refleja un cumplimiento parcial en lo que afirman los autores, pues si bien los líderes y la alta dirección establecen medios de comunicación y promueven objetivos de calidad con su personal a cargo, existe cierta disparidad para algunos trabajadores en los esfuerzos de sus líderes por sostener y mantener el ambiente necesario para involucrar al personal a una cultura de mejora.

En cuanto a los principios que requieren ser reforzados, destacan el compromiso del personal, la mejora continua y la gestión de relaciones. Es cuanto menos revelador, reflexiono, cómo la mayoría del personal mantiene niveles satisfactorios de compromiso con sus labores y la ejecución de sus funciones. Sin embargo, este compromiso debe seguir impulsándose, extendiéndose más allá de lo individual, para que abarque también los demás principios, con el fin de maximizar las actividades en el área y fortalecer la cultura organizacional.

Por otro lado, la mejora continua debe ser integrada de manera más profunda en otras secciones de la compañía. Su gestión no solo debe ser fomentada, sino evaluada constantemente, identificando aquellos procesos que aún presentan oportunidades de mejora. Este análisis constante es fundamental para obtener ese valor agregado del que hablan los expertos, el cual solo puede surgir de un ciclo de revisión y optimización sin fin.

En lo que respecta a la gestión de relaciones, la organización ha mostrado un valioso enfoque en la percepción de sus stakeholders, aplicando herramientas de retroalimentación tanto a

proveedores como a clientes externos. Es interesante, me detengo a pensar, cómo se ha puesto especial énfasis en estos últimos, reconociendo que sus necesidades, sugerencias e inquietudes son fundamentales. Esta retroalimentación no solo se recoge, sino que se aplica de manera concreta para seguir perfeccionando los procesos, buscando siempre una mejora que sea tangible y que nutra la relación continua entre la empresa y su entorno.

Posteriormente, se contrastan los principios a tratarse urgentemente, como lo es el enfoque de procesos y la toma de decisiones. En el primero, las empresas pueden subdividirse en una variedad de procesos, que facilitará el mejor funcionamiento de esta para un entorno global (Sirvent et al., 2017). Es apreciable una clara brecha entre la teoría y la práctica, pues es de reconocer la falta de documentación y seguimiento hacia estos dentro del área y convirtiéndose en el principal problema vigente que genera dificultades en el alcance de los objetivos propuestos por la compañía. Para el segundo principio, se plantea que las decisiones a tomar deberán estar fundamentadas en distintas fuentes de entrada y su interpretación, considerándose un complejo proceso que no se exime de incertidumbre (Olivar y Navarro, 2017). Esta deficiencia se relaciona con la falta de documentación en los procesos claves del área, convirtiéndose en un problema generalizado que afecta a todas las situaciones que requieren toma de decisiones.

III. FASE DE PRESENTACIÓN

A continuación, se expone la fase correspondiente con la presentación del proyecto de investigación, compuesta por las respectivas conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio desarrollado.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el primer objetivo, se observó una presencia constante de capital social según los cuatro elementos evaluados: redes sociales, confianza, cooperación y normas; sin embargo, es de evidenciar la necesidad de trabajar en un fortalecimiento periódico para esta forma de capital dentro del área de producción, enfocándose en ciertos aspectos para cada elemento según los resultados obtenidos durante la consulta a los trabajadores del área.

De manera puntual, existen aspectos específicos para cada elemento de capital social que deberán atenderse con distinta prioridad de acuerdo con la valoración realizada, presentándose de mayor a menor prioridad, aquellos que deberán ser abordados en la medida de lo posible y catalogados como puntos de mejora. Por lo tanto, se pone el foco principal en los esfuerzos de la organización para fomentar actividades sociales que potencien las relaciones entre los empleados, la forma en que las normas informales facilitan la solución de conflictos entre los empleados, el grado de confianza existente entre los integrantes de los equipos laborales y la manera en que las reglas fomentan la colaboración entre los empleados; estos elementos, como se mencionó previamente, se ven como aspectos a mejorar que necesitan ser Al tomar en cuenta los aspectos previamente mencionados, la organización puede percibir un crecimiento proporcional conforme a cómo gestiona cada faceta de su recurso humano.

Continuamente y para dar respuesta al segundo objetivo de investigación, los principios de calidad repercuten significativamente en mayor o menor medida con el problema presentado en la

etapa de planificación referente a documentar y mantener un seguimiento continuo a los procesos productivos dentro del área.

Es así como se destaca una necesidad urgente de mejora para el enfoque a procesos, principalmente en la manera de cómo se gestiona la documentación de los procesos claves presentes en el área, requiriendo de una planificación para la elaboración de un manual de procedimientos en el que se registren fichas de procesos e instrucciones, históricos, herramientas y cualquier otra información relevante para la mejora de este principio. Asimismo, es imprescindible evaluar la claridad de la información y las pruebas empleadas para la toma de decisiones en el área, principio que, aunque sugiere una situación aceptable, la debilidad del enfoque en los procesos puede afectar este y otros principios como la mejora continua, al complicar la ejecución de análisis exhaustivos que faciliten la identificación de oportunidades de mejora para los procesos.

Por otro lado, se destacan áreas de mejora en los principios de liderazgo y compromiso del personal, los cuales, como resulta evidente, están intrínsecamente relacionados con la gestión del recurso humano por parte de los líderes del área. Es cuanto menos intrigante, me detengo a pensar, cómo la manera en que los líderes fomentan la cultura de calidad en sus equipos influye directamente en el compromiso y desempeño de cada miembro. Esta dinámica no solo depende de la visión que los líderes transmiten, sino también de la frecuencia con la que la organización ofrece capacitaciones y recursos, buscando siempre mejorar la calidad del trabajo de sus colaboradores.

Aunque se ha incorporado el enfoque de mejora continua en el área de producción, se nota con inquietud que el personal todavía no ha definido cómo puede aportar de forma individual a la mejora de la calidad en su trabajo diarios. Este vacío en el saber muestra la importancia de fortalecer la comunicación entre los líderes y los empleados, de manera que la cultura de calidad

no solo se promueva desde el alto, sino que se transforme en una práctica personal y consciente de cada integrante del equipo.

Se considera que otros principios, tales como la orientación al cliente y la administración de relaciones, poseen una administración aceptable en el sector, resaltando el sólido vínculo que la organización mantiene con sus partes interesadas y la máxima prioridad e importancia que se otorga a los clientes externos en la medida de lo posible.

RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan distintas recomendaciones dirigidas a la organización estudiada, basadas en el análisis de los hallazgos obtenidos durante la investigación:

- Presentar a la gerencia de la empresa HA Esposito C.A la propuesta desarrollada de manera que puedan conocer lo obtenido y quede de parte de ellos el poder implementar.
- Garantizar un esfuerzo constante para continuar reforzando aquellos componentes de capital social y valores de calidad que se mantienen en un estado aceptable y robusto en el sector productivo, así como en aquellos que mostraron una necesidad de mejora.
- Crear y mantener actualizado de manera continua un manual de procedimientos que incluya datos indispensables y de fácil acceso para una correcta documentación y monitorización de los procesos.
- Formalizar la formación de un departamento enfocado en la administración de calidad en la entidad, compuesto por personal formado en el área citada.

PLANTEAMIENTO DE PROPUESTA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL Y EN LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA HA ESPOSITO C.A.

Justificación

Esta propuesta justifica el diseño de un SGC en HA Esposito C.A. como respuesta integral a las expectativas del cliente y el cumplimiento de la normativa de calidad ISO 9001:2015 en el que se aprovechan las ventajas del capital social, como la confianza y cooperación entre trabajadores. También se destaca que permitirá construir una base organizacional sólida, fundamental en el contexto empresarial actual caracterizado por desafíos crecientes y competencia global.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad basado en el capital social para optimizar los procesos del área de producción de la empresa HA Esposito C.A., alineado con los principios de la norma ISO 9001:2015.

Objetivos Específicos


1. Identificar los requerimientos técnicos y organizacionales necesarios para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.
2. Evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 en los procesos del área de producción de la empresa HA Esposito C.A.

3. Diseñar y documentar los procedimientos operativos y de control requeridos para implementar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los estándares de la norma ISO 9001:2015.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 85 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN
NORMATIVA ISO 9001: 2015

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
LUIS ALEJANDRO ARTIGAS LINARES		
FIRMA	FIRMA	FIRMA
FECHA: 05/11/2024	FECHA: 00/00/0000	FECHA: 00/00/0000

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 86 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

Bitácora de cambios


N de Revisión	Sección Modificada	Descripción del Cambio	Fecha de Modificación
1.0		Creación del documento	5/11/2024

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 87 de 195</p>
<p>Versión “1.0”</p>	<p>Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	


87

Índice


Índice	87
Introducción	92
1. Alcance	94
2. Referencias Normativas	94
3. Términos y Definiciones	94
4. Contexto de la Organización	95
4.1. Comprensión de la Organización y su Contexto.....	95
Misión.....	97
Visión	97
Valores.....	97
4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas ...	97
4.3. Determinación del Alcance del SGC	100
4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos	100
5. Liderazgo.....	108
5.1. Liderazgo y Compromiso	108
5.1.1. Generalidades	108
5.1.2. Enfoque al Cliente	110
5.2. Política	110
5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad.....	110
5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad	111
5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización	111
6. Planificación	112

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 88 de 195</p>
<p>Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	


6.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	112
6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación Para Lograrlos	115
6.3. Planificación de los Cambios	119
7. Apoyo	120
7.1. Recursos	120
7.1.1. Generalidades	120
7.1.2. Personas	120
7.1.3. Infraestructura	120
7.1.4. Ambiente Para la Operación de los Procesos	121
7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición	121
7.1.5.1 Generalidades	121
7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones	121
7.1.6. Conocimientos de la Organización	122
7.2. Competencia	122
7.3. Toma de Conciencia	123
7.4. Comunicación	123
7.5. Información Documentada	124
7.5.1. Generalidades	124
7.5.2. Creación y Actualización	124
7.5.3. Control de la Información Documentada	125
8. Operación	125
8.1. Planificación y Control Operacional	125
8.2. Requisitos Para los Productos y Servicios	126

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 89 de 195</p>
<p>Versión “1.0”</p>	<p>Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

8.2.1. Comunicación con el Cliente	126
8.2.2. Determinación de los Requisitos Para los Productos y Servicios	126
8.2.3. Revisión de los Requisitos Para los Productos y Servicios	127
8.2.4. Cambios en los Requisitos Para los Productos y Servicios	127
8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	127
8.4. Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente	128
8.4.1. Generalidades	128
8.4.2. Tipo y Alcance del Control.....	128
8.4.3. Información Para los Proveedores Externos.....	129
8.5. Producción y Provisión del Servicio	130
8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio	130
8.5.2. Identificación y Trazabilidad	130
8.5.3. Propiedad Pertenciente a los Clientes o Proveedores Externos	130
8.5.4. Preservación	131
8.5.5. Actividades Posteriores a la Entrega	131
8.5.6. Control de los Cambios	132
8.6. Liberación de los Productos y Servicios	132
8.7. Control de las Salidas no Conformes	132
9. Evaluación del Desempeño	133
9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.....	133
9.1.1. Generalidades	133
9.1.2. Satisfacción del Cliente	133

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 90 de 195</p>
<p>Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

9.1.3. Análisis y Evaluación	133
9.2. Auditoría Interna	134
9.3. Revisión por la Dirección	134
9.3.1. Generalidades	134
9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección.....	134
9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección	135
10. Mejora	135
10.1. Generalidades.....	135
10.2. No Conformidad y Acción Correctiva	135
10.3. Mejora Continua.....	136
ANEXOS SGC	137
ANEXO SGC-A. FICHA DE PROCESOS PARA EL MANEJO Y GESTIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	138
ANEXO SGC-B. FICHA DE PROCESOS PARA LA COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD A LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN	140
ANEXO SGC-C. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO.....	142
ANEXO SGC-D. CONTROL PARA EQUIPOS DE MEDICIÓN	144
ANEXO SGC-E. FICHA DE PROCESOS PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....	145
ANEXO SGC-F. FICHA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	147
ANEXO SGC-G. FICHA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	149

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 91 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

ANEXO SGC- H. MATRIZ PARA GESTIONAR LA TRAZABILIDAD DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS GENERADOS 152

ANEXO SGC-I. FICHA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS..... 154

ANEXO SGC-J. FICHA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE..... 156

ANEXO SGC-K. FICHA DE PROCESOS PARA EL CONTROL DE CAMBIOS 158

ANEXO SGC-L. BITÁCORA DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN 160

ANEXO SGC-M. LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA SALIDA DE PRODUCTOS..... 161


ANEXO SGC-N. FICHA DE PROCESOS DEL CONTROL PARA SALIDAS NO CONFORMES 162

ANEXO SGC-O. FICHA DE PROCESOS PARA LA AUDITORÍA INTERNA DEL SGC 164

ANEXO SGC-P. FICHA DE PROCESOS PARA LA REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCIÓN..... 166

ANEXO SGC-Q. FICHA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS EN LAS NO CONFORMIDADES 168

ANEXO SGC-R. PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS ELEMENTOS DEL CAPITAL SOCIAL Y PRINCIPIOS DE CALIDAD 170


	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 92 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

Introducción


Este documento representa la concretización de un sistema de gestión de calidad, fundamentado en las estipulaciones clave que dicta la norma ISO 9001:2015, mientras incorpora los componentes fundamentales del capital social. Este método aspira a administrar y registrar de manera eficiente los procesos que se llevan a cabo en el área de producción de HA Esposito C.A., asegurando una estructura sólida y consistente que respalde la mejora constante.

El SGC se expresa en diez cláusulas que cubren elementos esenciales como el alcance, las referencias normativas, los términos y definiciones, el contexto organizacional, el liderazgo, la planificación, el respaldo, la operación, la valoración del rendimiento y el perfeccionamiento. Este modelo no solo satisface las exigencias técnicas de la reglamentación, sino que además cumple con los requisitos técnicos de la misma.

Por lo tanto, este proyecto no es simplemente un conjunto de pautas; es una táctica diseñada para armonizar los esfuerzos del personal con los criterios de calidad más elevados. La meta principal es evidente: garantizar la calidad de los productos de HA Esposito C.A., aumentar la satisfacción del cliente y establecer a la compañía como un modelo a seguir en prácticas de calidad y mejora constante en el estado Trujillo. Finalmente, este SGC se establece como un reflejo del compromiso de la organización con la excelencia, con el objetivo de persistir a lo largo del tiempo y fortalecer su liderazgo en el sector.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 93 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

Así pues, este proyecto no es meramente un conjunto de directrices; es una estrategia concebida para equilibrar las acciones del personal con los estándares de calidad más altos. Es claro el objetivo principal: asegurar la calidad de los productos de HA Esposito C.A., incrementar la satisfacción del cliente y posicionar a la empresa como un referente en prácticas de calidad y mejora continua en el estado Trujillo. Finalmente, este SGC se instaure como un ejemplo del compromiso de la organización con la excelencia, con la finalidad de mantenerse a lo largo del tiempo y consolidar su liderazgo en la industria.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 94 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

1. Alcance


Este Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se aplica en todas las actividades de producción, supervisión y reparto de productos de limpieza de HA Esposito C.A, específicamente en su área de producción. La meta es asegurar la calidad de los productos fabricados a través de procedimientos definidos, cumplir con las expectativas de los clientes externos y fomentar el compromiso y cooperación en el equipo de trabajo. El SGC se ajusta a la norma ISO 9001:2015 e incorpora prácticas de capital social, como la confianza, el trabajo en equipo, las redes sociales y las normas laborales colaborativas, consideradas esenciales para el éxito de la entidad.

2. Referencias Normativas

Este SGC se sustenta a partir de la norma ISO 9001:2015, la cual establece los requisitos que guían el presente sistema y la cultura de calidad en la organización.

3. Términos y Definiciones

Este SGC utiliza términos definidos por la norma ISO 9000: 2015.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 95 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	


4. Contexto de la Organización

4.1. Comprensión de la Organización y su Contexto

A continuación, se muestra la autopercepción de la organización, señalando que:

HA ESPOSITO, C.A. Se destaca como la fábrica y distribuidora de productos de limpieza, con más de cuatro décadas de trayectoria, ofreciendo la mejor variedad, calidad y precio. Esto asegura el servicio postventa más óptimo, mediante el suministro y conservación de productos en almacén, así como la orientación técnica adecuada para la utilización más eficaz de nuestros productos. A lo largo de años, hemos laborado con gran empeño y compromiso, formando un equipo y preservando constantemente el compromiso, los valores y principios que han subsistido a lo largo del tiempo. En nuestra cultura, los Valores, Costumbres, Hábitos y Creencias son esenciales para enfrentar los retos que enfrentamos y para alcanzar nuestras metas.


Para entender en detalle el ambiente en el que HA Esposito C.A. opera y las circunstancias internas que afectan su rendimiento, se ha utilizado la matriz FODA como instrumento de análisis estratégico. Esta matriz facilita la evaluación minuciosa de los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) que afectan a la organización. Esto permite obtener una visión precisa de los recursos y habilidades internas que se pueden utilizar, así como de las áreas que necesitan mejoras.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 96 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

<p style="text-align: center;"><i>Fortalezas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Resistencia ante diversas circunstancias. - Revolución. - Amplia experiencia en el sector. - Seguridad del cliente en la entidad. - Amplio saber y trayectoria en la elaboración y producción de productos de limpieza. - Acción social comprometida con la comunidad. 	<p style="text-align: center;"><i>Oportunidades</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Expansión en infraestructura. - Catálogo amplio de productos propios. - Alianzas con empresas del mismo rubro. - Amplio catálogo de proveedores. - Relación y cercanía con empresas locales.
<p style="text-align: center;"><i>Debilidades</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de documentación en los procesos de producción. - Inexistencia de monitoreo a nuevos procedimientos y formación. - Requisito de que la toma de decisiones se base en pruebas. 	<p style="text-align: center;"><i>Amenazas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Problemáticas derivadas por la situación socioeconómica que atraviesa el país. - Percepción de la calidad- precio del público objetivo.

Fuente: Elaboración Propia (2024).

De la misma manera, se presenta la misión, visión y valores de HA Esposito C.A., los cuales orientan la cultura organizacional y el enfoque de trabajo de toda la fuerza laboral:

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 97 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

Misión

Fabricar, vender y distribuir los mejores artículos de limpieza, con una entrega oportuna, brindando un excelente servicio de asesoría y post-venta a nuestros clientes.

Visión

Ser la empresa más importante en la fabricación y distribución de artículos de limpieza, en la zona centro-occidental y andina de Venezuela, con capacidad de internacionalización, reconocida por el profesionalismo y capacidad de su talento humano.


Valores


Los valores con los cuales se identifica la organización corresponden a la constancia, cuidado, alegría, responsabilidad, compromiso, servicio, dinamismo, competitividad y sentido de pertenencia.

4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

Las partes interesadas son reconocidas para entender sus necesidades y expectativas, garantizando de esta manera un alineamiento eficaz con las metas de la empresa. Por lo tanto, se muestra el siguiente cuadro general con algunas partes interesadas reconocidas para la entidad, incluyendo su nombre, requisitos a satisfacer y el método de seguimiento:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 98 de 195
	Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX

	Partes Interesadas de la Organización		Vigencia: 5/11/2024
			Versión: "1.0"
Tipo de Parte Interesada	Nombre	Requisitos	Seguimiento
Clientes	Clientes finales	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del producto. - Cumplimiento de plazos. - Atención postventa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción. - Indicador de gestión para entregas.
Asociados	Socios comerciales	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios comerciales. - Resultados de ventas. - Índices de crecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas. - Reportes financieros.
Entidades Bancarias	Banco "X"	<ul style="list-style-type: none"> - Solvencia financiera. - Cumplimiento de obligaciones crediticias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reportes de solvencia. - Cumplimiento de obligaciones fiscales.
Proveedores de Materia Prima	Proveedor "X"	<ul style="list-style-type: none"> - Solvencia financiera. - Cumplimiento de obligaciones crediticias. - Cumplimiento de las solicitudes para los pedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación periódica de proveedores. - Control de calidad de la materia prima.
Comunidad	Residentes de El Filo y zonas aledañas	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad social. - Impacto ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de prácticas de sostenibilidad y disminución de desechos.
Municipalidad	Alcaldía del municipio San Rafael de Carvajal	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de normativas locales (pago de impuestos y demás). 	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento de la comunidad en acciones sociales y respaldos.
Autoridades Regulatorias	Ministerio del Poder Popular para el Ecosocialismo	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de normativas en materia de preservación y cuidado del ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración y posición respecto al acatamiento de las leyes municipales.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 99 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

			<p>Evaluación y estatus en relación al cumplimiento de leyes ambientales.</p>
<p>Autoridades Regulatorias</p>	<p>INPSASEL</p>	<p>- Cumplimiento de normativas en materia de prevención, salud y seguridad de los trabajadores.</p>	<p>- Evaluación y estatus en relación al cumplimiento de leyes en materia de higiene y seguridad industrial.</p>

Fuente: Elaboración Propia (2024).

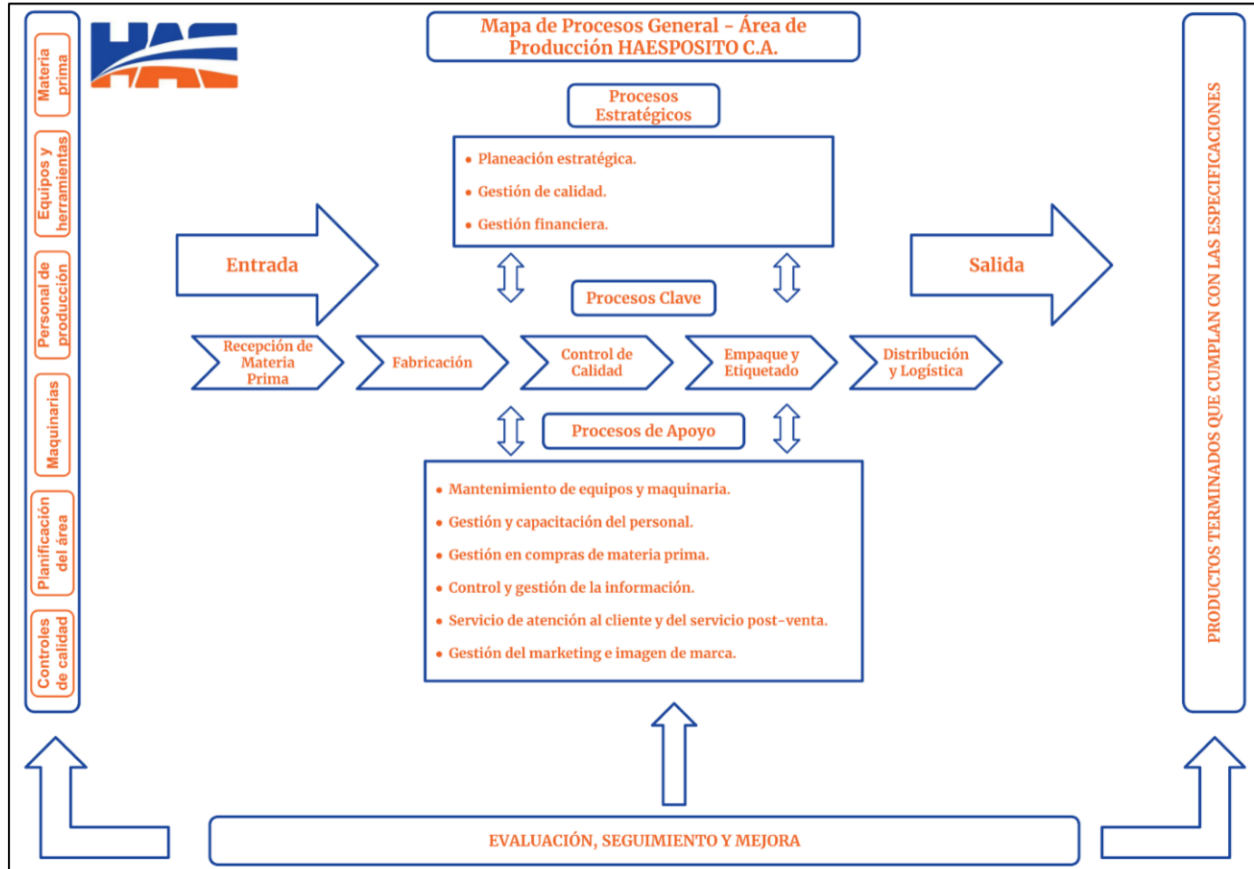
	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 100 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

4.3. Determinación del Alcance del SGC

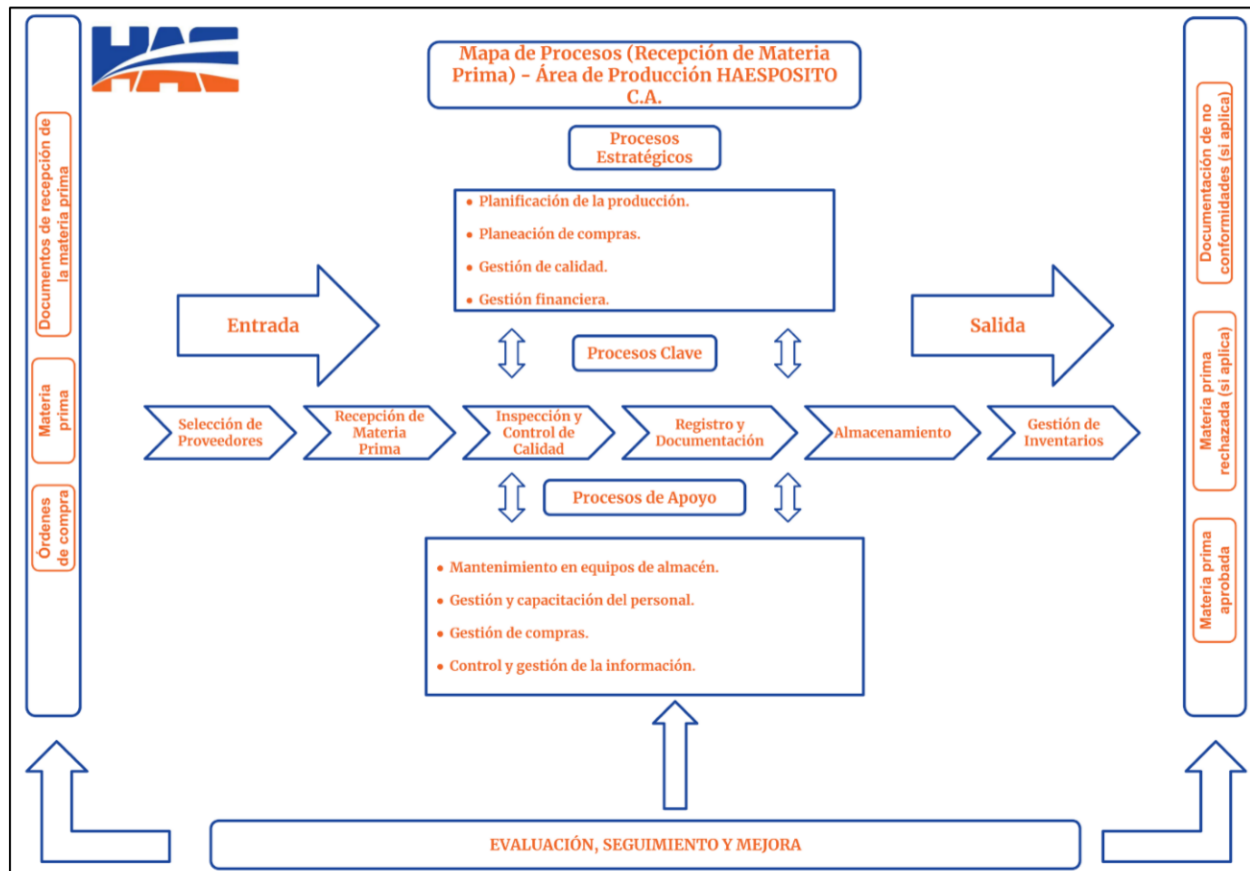
El alcance de este SGC comprende todos los procesos vinculados con la recepción de materia prima, fabricación, control de calidad, empaquetado/etiquetado y distribución/logística, vinculados a los productos elaborados en el área productiva de HA Esposito C.A., ubicada en el sector El Filo, en el municipio de San Rafael de Carvajal. Así, se asegura la satisfacción de todos los requisitos dictados por la norma ISO 9001: 2015 y se fortalecen los elementos.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos

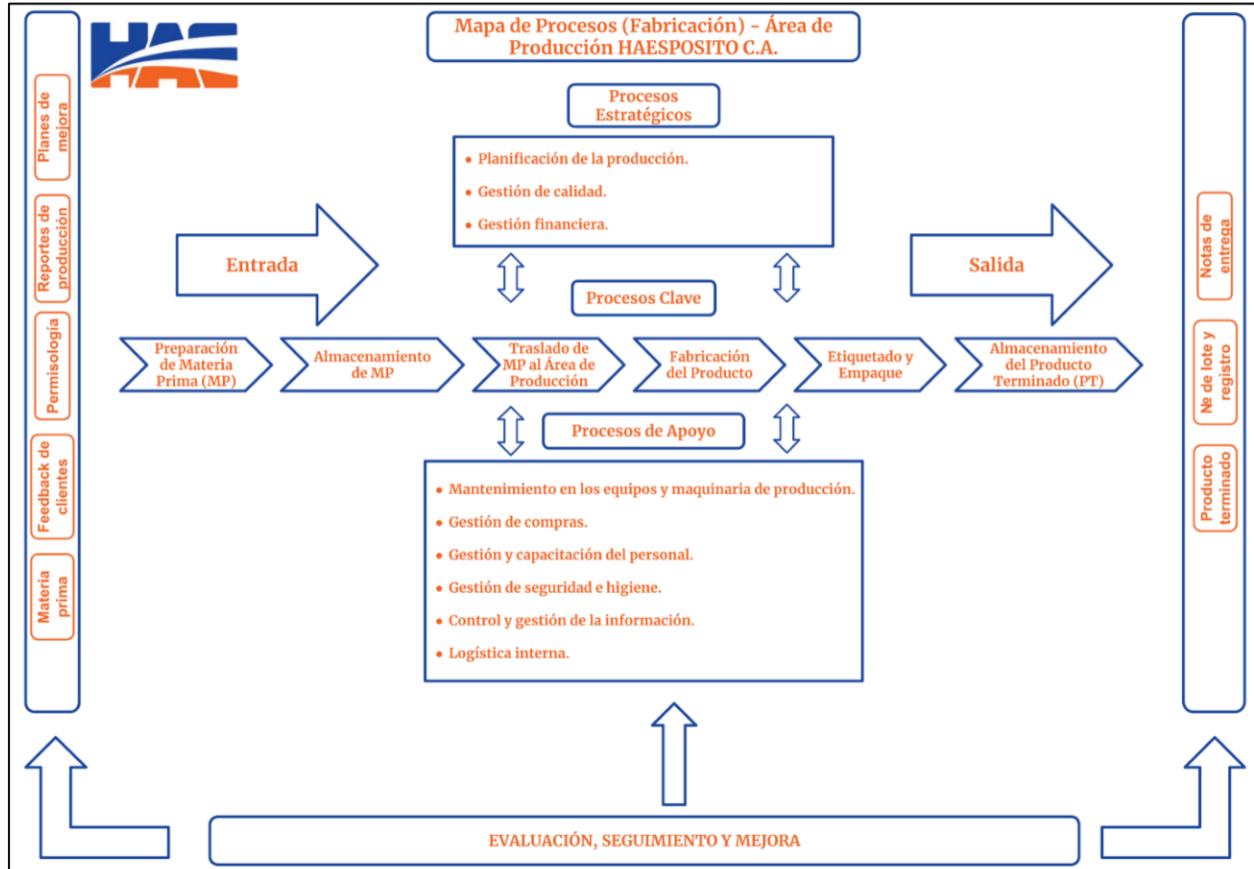
Se destaca la relevancia de determinar y administrar los procesos del SGC, garantizando su correspondencia con los objetivos estratégicos de HA Esposito C.A. En este marco, se muestran los mapas de procesos detectados en el área de producción, basándose en un mapa general donde se pueden observar los procesos principales del área, junto con los mapas y fichas vinculados a los subprocesos que se encuentran en los procesos principales y categorizándose como: proceso




Fuente: Elaboración Propia (2024).



Fuente: Elaboración Propia (2024).



Fuente: Elaboración Propia (2024).

	FICHA DE PROCESOS	VIGENCIA: 5/11/2024
		VERSIÓN: "1.0"
NOMBRE DEL PROCESO		
Fabricación (inyección de plástico).		
RESPONSABLE DEL PROCESO		
Jefe de producción.		
OBJETIVO DEL PROCESO		
¿Por qué y para qué se hace?		



- *Desarrollar productos a través de la inyección de plástico, conforme a los estándares técnicos y de calidad establecidos por la entidad, con el objetivo de proporcionar al cliente artículos de limpieza de larga duración.*

ALCANCE DEL PROCESO

¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?

- Incluye desde el recibimiento y almacenamiento de la materia prima, la instalación del molde de plástico en la máquina de inyección, la disposición del material y la modificación de parámetros en la máquina para la fundición y moldeado del material; comprobación de la calidad, rotulación y almacenamiento del producto. • Incluye la verificación de la calidad, el marcaje y el almacenamiento del producto.

RESPONSABLES

PARTES INTERESADAS

¿Quiénes participan en el proceso internamente?


¿Quiénes participan en el proceso externamente?

- Supervisor del área
- Operarios

- Clientes
- Junta directiva
- Proveedores de materia prima
- Comunidad
- Municipalidad

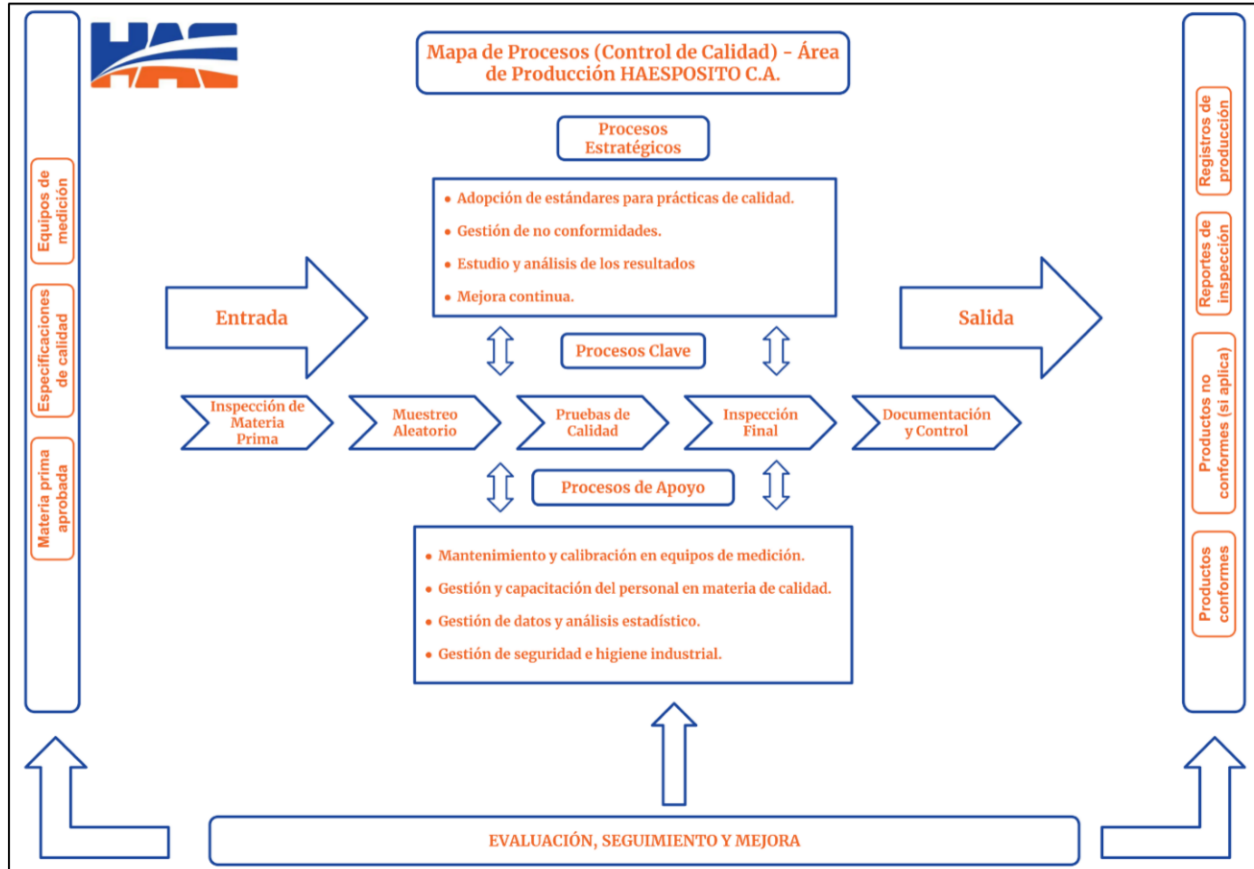
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
<p><i>¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de materia prima 	<p><i>¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Materia prima • Feedback de clientes • Permisología • Reportes de producción • Planes de mejora 	<p><i>NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Recepción de materia prima (MP)</i> 2. <i>Almacenamiento de MP</i> 3. <i>Traslado de MP al área de producción</i> 4. <i>Fabricación del producto</i> 5. <i>Etiquetado y empaque</i> 6. <i>Almacenamiento del producto terminado (PT)</i> 	<p><i>¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Producto terminado • N° de lote y registro • Notas de entrega 	<p><i>¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Distribuidores</i> • <i>Mayoristas</i>

RECURSOS REQUERIDOS

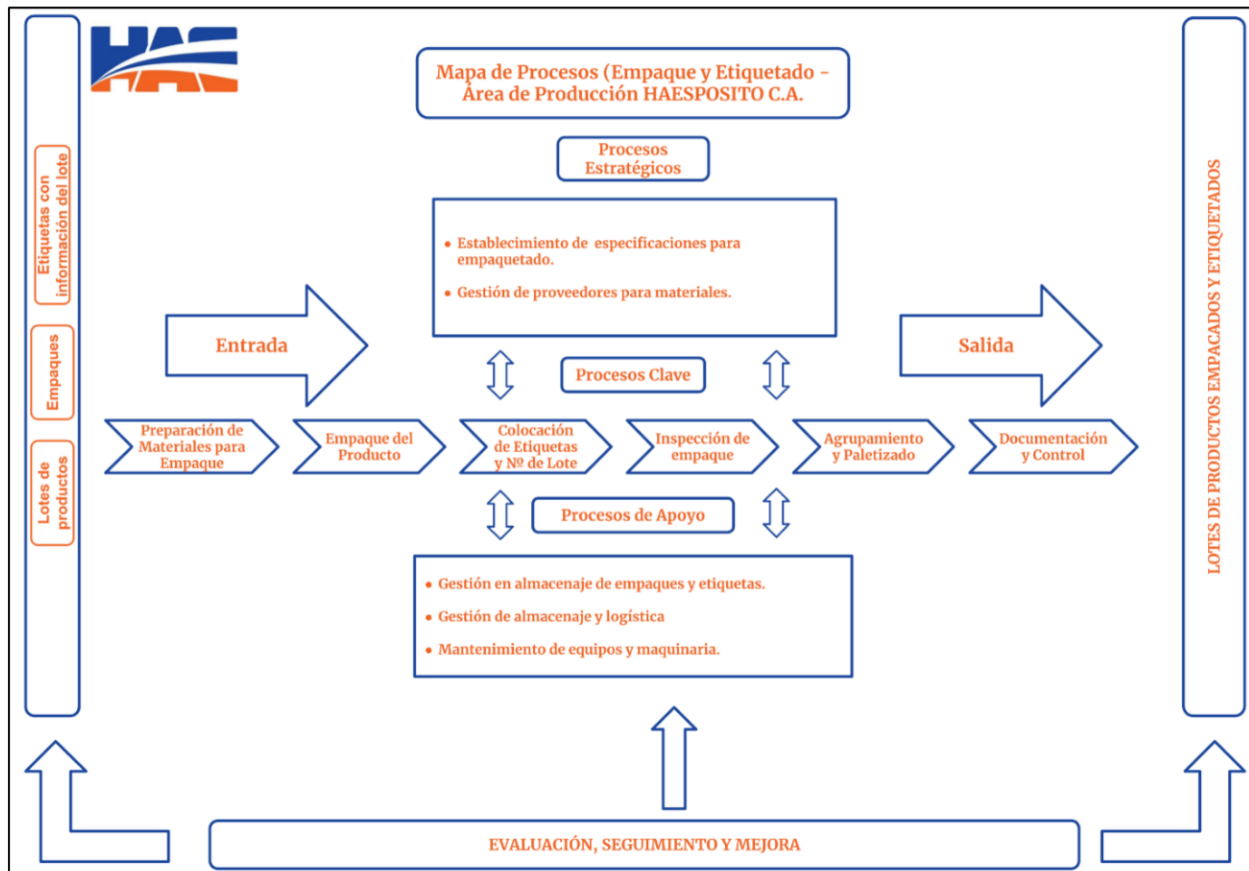
	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 105 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

<p><i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i></p> <p><i>Personal</i></p> <p><i>Polipropileno (materia prima)</i></p> <p><i>Línea de producción (máquinas inyectoras)</i></p> <p><i>Equipos de cómputo y telefonía</i></p> <p><i>Material de consumo (material de oficina, limpieza y operario)</i></p> <p><i>Planificación operativa del área (mantenimientos programados, gestión de personal y materiales)</i></p> <p><i>Herramientas</i></p> <p><i>Montacargas</i></p> <p><i>Flota de camiones</i></p> <p><i>Canales de distribución (redes sociales, catálogo de clientes)</i></p>
<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>
<p><i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrasos inesperados • Accidentes laborales • Materia prima de mala calidad • Errores humanos • Fallas en la planificación
<p>REGISTROS DEL PROCESO</p>
<p><i>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos gubernamentales • Reportes de fallas e incidentes • Listas de proveedores y características de la materia prima que suministra • Evaluaciones de las materias primas empleadas • Parámetros usados durante la inyección del plástico • Informes técnicos • Cuadernos de notas • Facturas • Históricos de ventas • Encuestas a clientes sobre la calidad del producto
<p>INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO</p>
<p><i>(N total de productos fabricados/N total de productos planificados)*100%</i></p> <p><i>Meta: 96%</i></p>

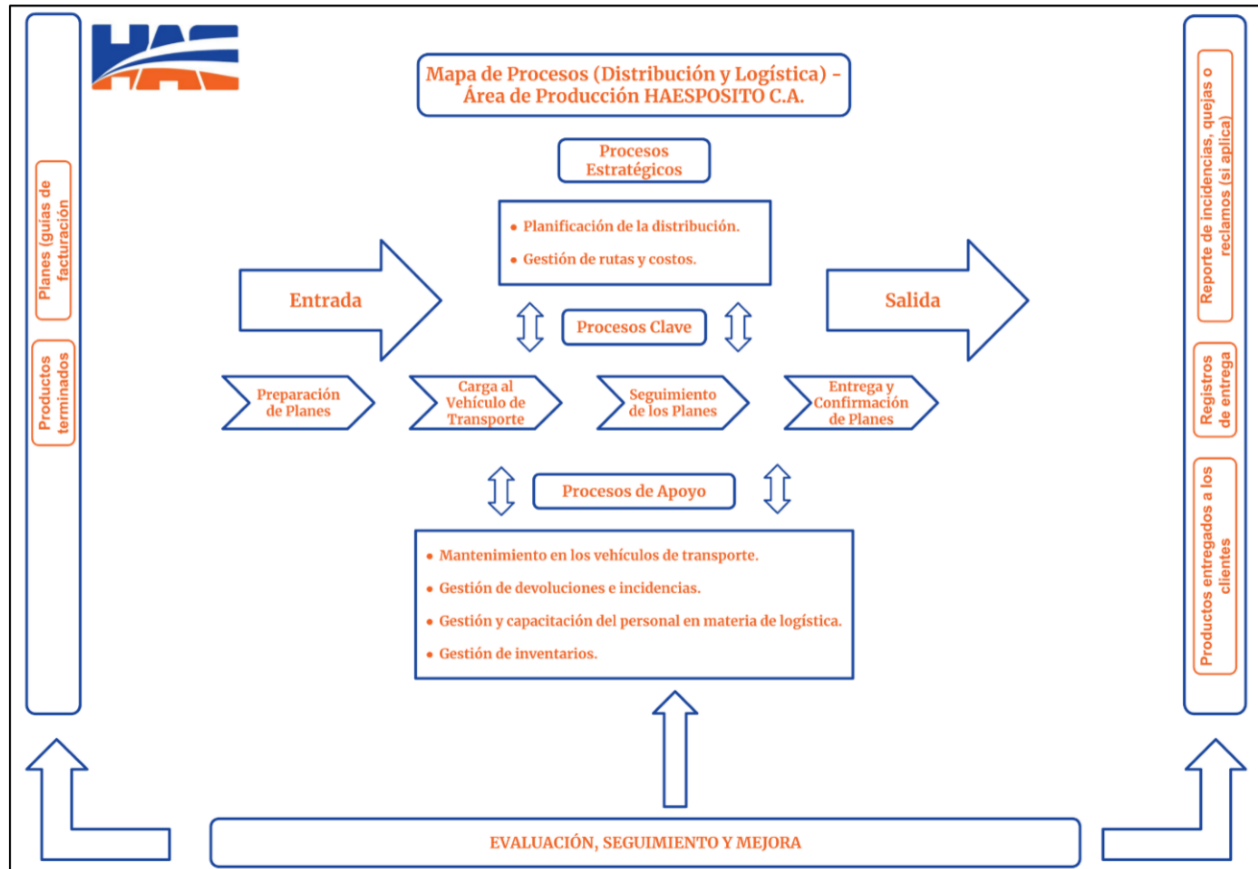
Fuente: Elaboración Propia (2024).



Fuente: Elaboración Propia (2024).



Fuente: Elaboración Propia (2024).




Fuente: Elaboración Propia (2024).

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y Compromiso


5.1.1. Generalidades

A través de este segmento, se demuestra el compromiso de la dirección superior y los líderes del departamento de producción de HA Esposito C.A., en encabezar y apoyar de forma activa el desarrollo, puesta en marcha y mejora constante del actual Sistema de Gestión de Calidad (SGC). El alto mando se encarga de ofrecer una visión precisa, recursos apropiados y guía

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 109 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

estratégica que garanticen la concordancia del SGC con los objetivos de calidad y satisfacción del cliente. Por otro lado, los líderes de producción se comprometen a implementar los principios de calidad en sus actividades cotidianas, fomentando una cultura de perfeccionamiento constante entre sus equipos y garantizando que los procedimientos establecidos se implementen de manera rigurosa. Para asegurar la observancia de lo previamente expuesto por la alta dirección.

- Tomar el compromiso de la efectividad del SGC.
- Garantizar que se definan la política y metas de calidad en consonancia con el entorno organizacional y su orientación estratégica.
- Garantizar la incorporación de los requerimientos del SGC en los procedimientos empresariales.
- Fomentar la implementación del enfoque fundamentado en procesos y el razonamiento fundamentado en riesgos.
- Garantizar la presencia de los recursos requeridos para el desarrollo e implementación del SGC.
- Destacar la relevancia de una eficiente administración de calidad y la satisfacción de las exigencias del SGC.
- Garantizar los resultados anticipados del SGC.
- Incluir, orientar y respaldar al personal con el objetivo de asegurar la efectividad del SGC.
- Fomentar la cultura de perfeccionamiento constante en la entidad.
- Asistir a otros puestos de la dirección superior

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 110 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	


5.1.2. Enfoque al Cliente

HA Esposito C.A., se compromete a comprender y satisfacer las necesidades de sus clientes, no solo cumpliendo con sus expectativas, sino también superándolas mediante productos de alta calidad y un servicio confiable. Este enfoque se refleja en todos los niveles de la empresa: cada trabajador y equipo de trabajo entiende que su labor contribuye directamente a la satisfacción del cliente final, partiendo del análisis realizado en evaluar el nivel presente dentro del área de producción de cada uno de los principios de calidad. La alta dirección refuerza esta orientación al cliente estableciendo políticas de calidad, objetivos claros y medidas de seguimiento que aseguren la entrega de productos consistentes y seguros. Para dar constancia y complementar lo expuesto, se menciona una ficha de procesos (Anexo SGC-A) y la implementación de procedimientos para gestionar y medir la satisfacción de los clientes externos, tales como la aplicación de encuestas de satisfacción y buzones de quejas en los servicios de postventa, para posteriormente desarrollar las medidas correspondientes según los resultados reflejados en la opinión de los clientes.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad

A modo de manifestar el compromiso de la organización en cumplir con las necesidades de sus clientes, se presenta la siguiente política de calidad, destacando la prioridad de HA Esposito C.A., en cumplir con este objetivo organizacional como lo es satisfacer las necesidades de todos sus clientes, apegándose a estándares de calidad, estrategias y con personal calificado, para continuar ofreciendo productos de calidad en el mercado. Así pues, queda establecido que:

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 111 de 195
Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

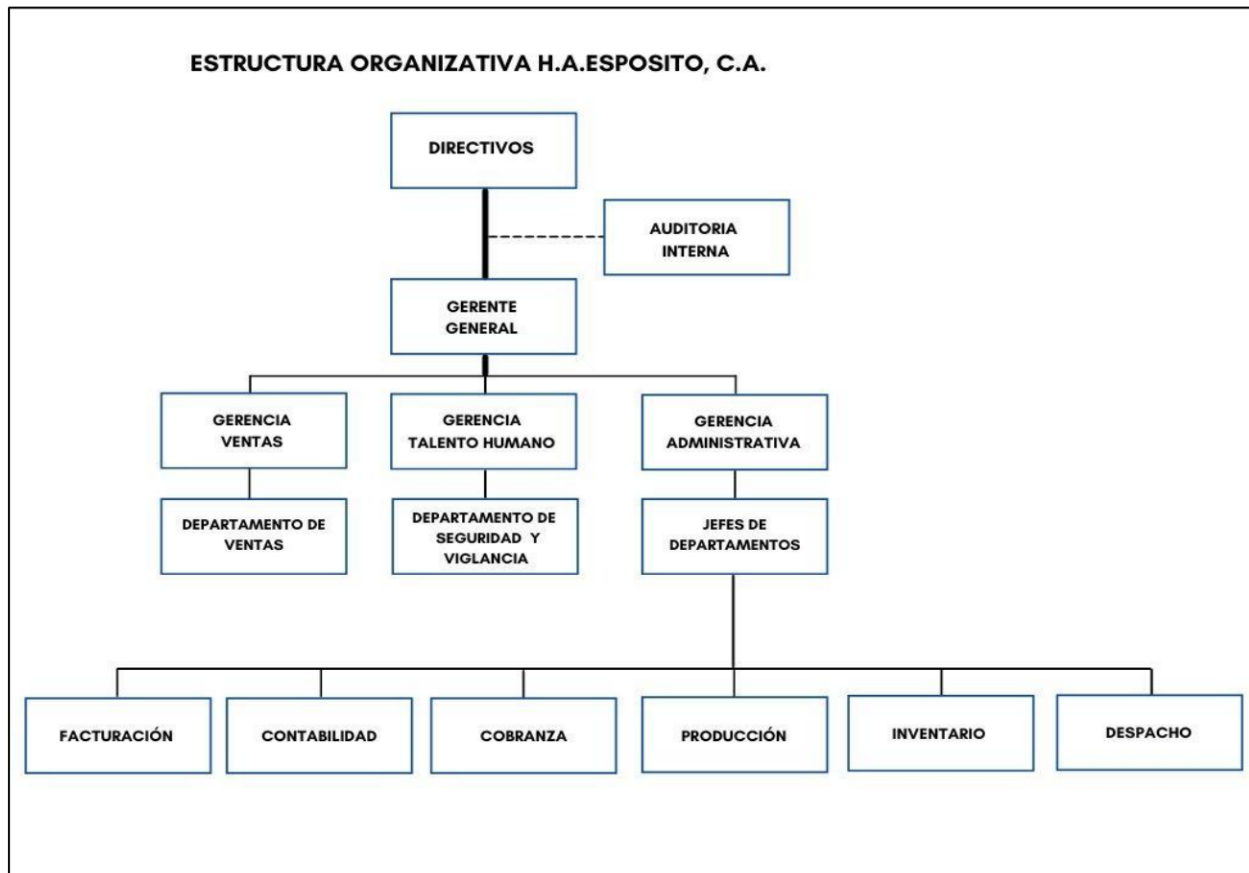
En HA Esposito C.A., nos comprometemos en alcanzar y superar las necesidades y expectativas de todas las familias andinas que confían en nuestros artículos de limpieza, implementando estándares internacionales de calidad, estrategias de responsabilidad social empresarial y ambientales que garantizan la mejora continua, eficiencia, sustentabilidad e innovación en nuestros procesos productivos. Nos apoyamos de trabajadores altamente calificados y comprometidos que contribuyen en el crecimiento constante de la organización, para continuar ofreciendo productos duraderos y de buena calidad.

5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad

Considerando la importancia de que todos los participantes de la organización comprendan y adopten la política de calidad, se sugiere el siguiente formulario de procedimientos (Anexo SGC-B). En este, se detalla el método a implementar para que la comunicación de la política se realice de manera clara y entendible a nivel interno y externo, en función del entorno en el que la organización se desenvuelve.

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización

Para cumplir con esta estipulación, se muestra el organigrama de HA Esposito C.A., el cual detalla la estructura organizativa de la compañía y define las líneas de responsabilidad y autoridad en cada nivel, con el fin de simplificar la distribución y jerarquía de los puestos dentro de la organización. De igual forma, se incorpora la documentación de un formulario de procedimientos (ANEXO SGC-C).




Fuente: Gerencia de Talento Humano HA Esposito C.A. (2024).

6. Planificación

6.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades


La presencia de riesgos en los procesos de producción es una realidad que cualquier entidad debe anticipar para garantizar su eficiencia y el cumplimiento de sus estándares de calidad. Estos riesgos inciden de manera directa en la capacidad de la empresa para satisfacer las expectativas de los clientes y preservar la uniformidad en sus operaciones. Así pues, para HA Esposito C.A., es vital considerar y manejar los riesgos de manera proactiva; por lo tanto, se sugiere el siguiente

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 113 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

cuadro de evaluación de riesgos en el que cada riesgo se identifica y clasifica de acuerdo a su probabilidad e impacto en el procedimiento de inyección de plástico:

		MATRIZ PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES			VIGENCIA: 5/11/2024	
					VERSIÓN: "1.0"	
Riesgo	Consecuencias	Probabilidad de que suceda	Impacto	Nivel de riesgo	Opción de tratamiento	Acciones a adoptar
Retrasos inesperados	Retraso en la entrega de productos. Incumplimiento de plazos con clientes.	Media	Alto	Alto	Mitigación	Prever contingencias.
Accidentes laborales	Lesiones al personal. Tiempo de paralización en la producción. Gastos médicos.	Baja	Alto	Moderado	Prevención	Implementar medidas de seguridad y capacitaciones periódicas para el personal.
Materia prima de mala calidad	Producción defectuosa. Desperdicio de material.	Alta	Muy Alto	Muy Alto	Prevención	Implementar controles de calidad en la recepción de materia prima y evaluar a los proveedores.
Errores humanos	Producción inconsistente. Aumento de desperdicios. Defectos en productos.	Media	Medio	Moderado	Mitigación	Capacitar al personal en procesos de producción. Crear y actualizar manuales de procedimientos.
Fallas en la planificación	Desajustes en tiempos de producción. Acumulación de pedidos. Desperdicio de recursos.	Media	Alto	Alto	Prevención	Implementar revisiones periódicas de planificación y ajustar según las necesidades de producción.


Fuente: Elaboración Propia (2024).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 115 de 195
Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación Para Lograrlos


A continuación, se exponen las metas de calidad que la empresa debe considerar para garantizar la calidad en sus procedimientos:



		PLAN DE ACCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD			VIGENCIA:			
					5/11/2024			
Política de Calidad					VERSIÓN: "1.0"			
		Objetivos de Calidad	Acciones Específicas	Duración	Responsables	Recursos Necesarios	Indicador	Meta
		Optimizar el control de calidad de las materias primas para reducir defectos de producción en un 30% dentro de un plazo de seis meses, mediante la implementación de controles de recepción, evaluación de proveedores y capacitación del personal en criterios de calidad específicos	1. Llevar a cabo primeras revisiones en cada lote de materia prima obtenido. 3. Implementar un procedimiento de elección y análisis de proveedores fundamentado en estándares de calidad. 4. Establecer un plan de formación para los empleados en el manejo y valoración de materias primas.	6 meses	Jefe de producción	- Manuales de procedimientos de control de calidad. - Equipos de medición y control. - Recursos para la capacitación del personal.	Porcentaje de reducción en defectos de producción asociados a materias primas.	Reducción del 30% en defectos relacionados con materias primas al finalizar el periodo.
Aumentar la satisfacción del cliente en un 20% en un período de un año, a través de la recolección de retroalimentación estructurada y la implementación de medidas correctivas basadas en los resultados.	1. Llevar a cabo sondeos de satisfacción trimestralmente. 3. Establecer un sistema de monitoreo para reclamaciones y propuestas de los clientes. 4. Ejecutar sesiones trimestrales de evaluación de las	12 meses	Gerente de ventas	- Sistema de encuestas y análisis de datos.	Índice de satisfacción del cliente medido por encuestas.	Incrementar la satisfacción del cliente en un 20% al final del año.		



		retroalimentaciones y modificaciones en los procedimientos de acuerdo a los descubrimientos.					
Disminuir los costos operativos asociados con el desperdicio de materiales en un 15% dentro de un período de un año		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar auditorías mensuales de inventario para identificar áreas de desperdicio. 2. Establecer un sistema de reciclaje y reutilización de materiales. 3. Capacitar al personal sobre prácticas de reducción de desperdicio. 	12 meses	Jefe de producción	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas necesarias para las auditorías. - Materiales y sistemas para reciclaje. - Recursos para capacitación. 	Porcentaje de reducción en costos operativos asociados al desperdicio.	Reducción del 15% en costos operativos por desperdicio al final del año.
Capacitar al 90% del personal técnico en normativas de calidad y procesos operativos en un periodo de 6 meses.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un plan de capacitación semestral enfocado en normativas y mejores prácticas de calidad. 2. Contratar consultores especializados para realizar las formaciones. 3. Realizar evaluaciones 	6 meses	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente de RRHH - Jefe de producción 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto para contratación de consultores. - Materiales y recursos didácticos. 	Porcentaje del personal capacitado.	Capacitar al 90% del personal técnico y operativo en el periodo establecido.


	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 118 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

		<p>periódicas de conocimiento.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--


Fuente: Elaboración Propia (2024).

6.3. Planificación de los Cambios

La empresa se compromete en la obligación de gestionar los cambios en el SGC de manera estructurada y controlada. Por ello, se presenta a continuación un modelo de cuadro para registrar posibles cambios que puedan darse dentro del SGC:

		REGISTRO DE CAMBIOS EN EL SGC			VIGENCIA: 5/11/2024	
					VERSIÓN: "1.0"	
Cambio	Propósito del Cambio	Impacto dentro del SGC	Recursos empleados	Responsabilidad	¿A quién se le comunica?	Acciones de Seguimiento
Actualización en los equipos de producción.	Aumentar la eficiencia y reducir el tiempo en los ciclos de producción.	7.1 (Recursos). 8.5 (Producción y Prestación del Servicio).	Inversión en equipos. Capacitación de operadores.	Jefe de producción.	Operadores de Producción y Mantenimiento.	Monitoreo en los tiempos de ciclo. Análisis de rendimiento mensual.
Implementación de nuevos procedimientos de calidad.	Establecer mejores controles para reducir defectos.	8.6 (Liberación de Productos y Servicios). 9.1 (Seguimiento).	Capacitación adicional. Actualización de procedimientos.	Gerente de Calidad.	Operadores de producción.	Auditorías periódicas para verificar cumplimiento de nuevos procedimientos.

Fuente: Elaboración Propia (2024).

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 120 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades


Para satisfacer este requerimiento y las subcláusulas que surgen de él, HA Esposito C.A. se compromete a suministrar y administrar los recursos requeridos para mantener y perfeccionar el sistema de administración de calidad, garantizando la disponibilidad de materiales, equipos, personal y herramientas.

7.1.2. Personas

Se establecen claramente los roles y responsabilidades, y se promueve una cultura de colaboración y dedicación hacia la calidad y la satisfacción del cliente. Además, se hace referencia a la ficha de procedimiento vinculada a la administración del recurso humano (Anexo SGC-C) como respaldo a este punto de la normativa.

7.1.3. Infraestructura

Se señala que HA Esposito C.A., dispone de una infraestructura unificada que aloja las áreas de producción, administración, logística y almacenamiento en un solo lugar. Esta infraestructura está equipada y distribuida de tal forma que garantiza un ambiente apropiado que apoye el logro de los objetivos operativos, asegurando que cada sección cuente con los recursos requeridos para su funcionamiento adecuado, especialmente el espacio físico del área de calidad y su habilidad para cumplir con los objetivos,

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 121 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

7.1.4. Ambiente Para la Operación de los Procesos

HA Esposito C.A. garantiza un entorno laboral que respalda la calidad de sus procesos y productos, garantizando que las condiciones tanto físicas como psicológicas en el área de producción sean administradas de forma holística para potenciar el rendimiento eficaz del personal y la eficiencia en las operaciones. Asimismo, es importante resaltar que este enfoque en el entorno laboral se revisa y modifica con regularidad, asegurando que continúe siendo adecuado y esté en concordancia con los objetivos de calidad y los principios fijados en el SGC.


7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición

7.1.5.1 Generalidades

A manera de sustentar el cumplimiento de esta subcláusula, se propone un modelo de tabla (Anexo SGC-D) elaborado con el fin de llevar un control preciso y actualizado de los equipos de medición utilizados durante el desarrollo de los procesos productivos del área de producción. De la misma manera, es propuesta una ficha de procesos referente al seguimiento y medición de los procesos (Anexo SGC-E).

7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones

De la misma manera, esta subcláusula se ve sustentada por medio de la tabla presentada en el numeral anterior, añadiendo el compromiso de la organización en seguir los tiempos de mantenimientos y calibración que se propongan para cada uno de los equipos de medición presentes en el área de producción, además de garantizar la protección y resguardo de dichos equipos, contando con la aprobación realizada por el organismo regulador nacional, que para este

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 122 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	


caso compete al Servicio Desconcentrado de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos (SENCAMER).

7.1.6. Conocimientos de la Organización

HA Esposito C.A. gestiona activamente el conocimiento organizacional para asegurar que toda la información relevante esté disponible y accesible al personal. Sin embargo, durante la evaluación de los principios de calidad, especialmente en el enfoque a procesos y la toma de decisiones basada en evidencias, se identificó la necesidad de fortalecer la documentación en algunos procesos clave del área, por lo que debe considerarse planes para la creación, actualización y estandarización de documentos que respalden el conocimiento crítico en el área de producción.

7.2. Competencia

La entidad lleva a cabo evaluaciones regulares para determinar las capacidades y saberes necesarios en cada cargo, así como las potenciales lagunas de competencia que puedan impactar la eficacia de los procedimientos. De esta forma, HA Esposito C.A. garantiza que su equipo posee las habilidades requeridas para realizar sus tareas conforme a los requisitos definidos para cada posición laboral, antes de su elección. Por otro lado, en la organización se promueve el desarrollo de habilidades blandas, tales como la comunicación y el trabajo colaborativo, comprendiendo que estas habilidades son esenciales para preservar un entorno de cooperación y eficacia en todos los sectores de la entidad.


	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 123 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

7.3. Toma de Conciencia


HA Esposito C.A. garantiza la sensibilización en su equipo acerca de la relevancia de la calidad y el cliente como pilar fundamental en los procedimientos, demostrando que el equipo entiende cómo su labor afecta la satisfacción del cliente y la calidad de los productos; no obstante, se ha detectado que los líderes no impulsan constantemente los objetivos de calidad. Por lo tanto, para tratar esta área de mejora, es necesario aplicar estrategias enfocadas en potenciar el liderazgo en la comunicación y consolidar estos objetivos, garantizando que cada nivel del equipo de trabajo comprenda la relevancia del manejo de calidad y la manera en que esto aporta a la implementación de un SGC. Otra vez y para respaldar esta subcláusula

7.4. Comunicación

Respecto a la interacción con el personal, HA Esposito C.A. instaure vías de comunicación eficientes y sistemáticas para garantizar que los datos pertinentes del SGC se comuniquen de forma oportuna y correcta a todos los empleados, teniendo en cuenta que la organización entiende la relevancia de mantener al equipo al tanto de los objetivos de calidad, el rendimiento del sistema y cualquier modificación en los procedimientos que pueda afectar sus actividades cotidianas. Para administrar esta comunicación, la entidad utiliza un enfoque organizado que establece qué información se transmite, con qué frecuencia, a quién se dirige, el método de comunicación y quién es el encargado de transmitirla, conforme a lo estipulado en este punto de la normativa ISO; con el fin de tener una base sólida.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 124 de 195
	Versión "1.0"	

124

	REGISTRO PARA LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN			VIGENCIA: 5/11/2024
				VERSIÓN: "1.0"
¿Qué?	¿Cuándo?	¿A quién?	¿Cómo?	¿Quién comunica?
Política y objetivos de calidad.	Anualmente. Cada vez que se actualicen.	Todo el personal. Partes interesadas.	Correo electrónico. RR.SS. Carteleras.	Alta Dirección.
Cambios en procedimientos operativos.	Cuando se aprueban nuevos cambios.	Personal operativo. Líderes de área.	Reuniones. Actualización de documentos.	Alta Dirección. Jefe de Producción.

Fuente: Elaboración Propia (2024).


7.5. Información Documentada

7.5.1. Generalidades

Durante el estudio de los principios de calidad, se identificaron áreas de mejora en el registro y control de documentación, observándose que algunos de los procesos clave en el área de producción carecían de registros necesarios, lo cual llega a afectar la trazabilidad y la consistencia en la aplicación del SGC.

7.5.2. Creación y Actualización

En lo relacionado con la creación y actualización de información documentada, se propone nuevamente una ficha de procesos (Anexo SGC-G) que detalle los procedimientos necesarios para ejecutar la documentación necesaria de los múltiples procesos que tienen lugar en el área de

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 125 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

producción y que sirva como sustento para la toma de decisión basada en evidencias, minimizando así la problemática presente relacionada con la necesidad de documentación.


7.5.3. Control de la Información Documentada

Dando continuidad a lo establecido en el numeral anterior y teniendo como objetivo mantener un mayor control de la información que se documenta dentro del área, se propone un formato de matriz (Anexo SGC-H) que permita llevar la trazabilidad de los documentos para facilitar la ubicación de registros, responsables, fechas de elaboración, revisión, número de versiones, entre otras características.

8. Operación

8.1. Planificación y Control Operacional

Con relación a esta subcláusula normativa, su cumplimiento se fundamenta en la documentación de los procesos y lo concerniente con las actividades, criterios, registros, riesgos asociados y responsables de estos, que se han venido incluyendo dentro del propio SGC, mediante la realización de los mapeos y las fichas de procesos establecidas en la subcláusula 4.4 para cada etapa del proceso productivo principal del área. Asimismo, es establecido en la subcláusula 6.3 un procedimiento para llevar el control de cambios que pudiera afectar la integridad del SGC, complementado por la herramienta para el control de la información documentada según el requisito 7.5.3 y con ello, verificar de manera amplia las propiedades y detalles de cada documento generado dentro del área de producción.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 126 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	


8.2. Requisitos Para los Productos y Servicios

8.2.1. Comunicación con el Cliente

Se argumenta que HA Esposito C.A. ha implementado un sistema de atención apropiado y formal para sus clientes externos, asegurando una comunicación apropiada y la satisfacción de sus necesidades y expectativas, lo que se manifiesta en los resultados de evaluación para el principio de enfoque al cliente y documentado a través de una ficha de procesos (Anexo SGC-I). Por otro lado, la entidad utiliza varios canales de comunicación, que incluyen líneas telefónicas, correos electrónicos, Recursos Humanos y atención personalizada en sus instalaciones, para garantizar el acceso y la respuesta adecuada a cada cliente. Asimismo, se indica que se han establecido procesos específicos para la gestión de reclamaciones y quejas, con el objetivo de analizar minuciosamente cada caso específico y seguir optimizando la experiencia del cliente.

8.2.2. Determinación de los Requisitos Para los Productos y Servicios

Ha Esposito C.A., en cumplimiento con este artículo, posee los procedimientos requeridos para la identificación de las necesidades de los clientes en los productos que ofrece. Estos se obtienen principalmente a través de canales de comunicación convencionales (teléfonos, correo electrónico y plataformas digitales), así como de forma presencial, garantizando una interpretación clara y exacta de las demandas de los clientes, para finalmente formalizarse a través de contratos y notas de entrega. Adicionalmente, en todas las interacciones se verifican y respetan las leyes pertinentes, y se definen los términos de entrega y garantías de acuerdo a lo pactado.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 127 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

8.2.3. Revisión de los Requisitos Para los Productos y Servicios


La entidad realiza una revisión rigurosa de las necesidades planteadas por los clientes, a través de un proceso de evaluación de factibilidad para cada pedido recibido antes de comenzar la producción. Esto garantiza que todos los requerimientos del cliente sean entendidos y cumplidos, valorando minuciosamente los recursos requeridos, los plazos de producción, la capacidad técnica y las condiciones de entrega. Tras estas comprobaciones, la entidad le asegura al cliente que posee las habilidades y los recursos necesarios para satisfacer los requisitos requeridos.

8.2.4. Cambios en los Requisitos Para los Productos y Servicios

En este punto, la compañía cuenta con una administración eficiente para atender cualquier variación en las necesidades del cliente, ya que, al informar sobre cambios en los pedidos, estos son documentados de forma oficial y transmitidos con rapidez a los equipos de producción y a otras áreas involucradas.

8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios

La entidad no lleva a cabo tareas de diseño y desarrollo de productos, dado que su funcionamiento se enfoca en la producción de artículos basados en modelos ya diseñados a través de moldes o basándose en especificaciones y normas técnicas previamente fijadas. Así pues, en ninguna fase de la producción se llevan a cabo acciones de generación, alteración o desarrollo de nuevos diseños. De esta manera, para cumplir con este apartado de la norma y sus subapartados (8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5 y 8.3.6) no se aplican en sus procesos.

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 128 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

8.4. Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente


8.4.1. Generalidades

En conformidad con el artículo correspondiente de la normativa para la supervisión de los productos y servicios obtenidos de terceros por la entidad, se estructuran los procedimientos a implementar en una ficha de procesos destinada a ser empleada en el área de producción (Anexo SGC-J). En resumen, se detalla que una vez recibida la materia prima (MP), se mide su rendimiento durante la producción a través de una muestra del material. Si la MP no satisface las características necesarias, se procede a realizar un cambio con el proveedor. Si la materia prima satisface los requisitos, se guarda para su uso futuro, de acuerdo con la rotación en la producción.

8.4.2. Tipo y Alcance del Control

Así, para cumplir con este punto, se sugiere un cuadro de registro para la contratación de servicios o productos externos por parte de proveedores, teniendo en cuenta los componentes esenciales de clasificación del suministro en función de su importancia, tipo de suministro (producto o servicio), tipo de control implementado, amplitud de dicho control, registros vinculados que documentan cada proceso y la designación de un responsable responsable de la verificación, conforme a lo requerido por este punto dentro de la

	REGISTRO PARA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			VIGENCIA: 5/11/2024	
				VERSIÓN: "1.0"	
Clasificación	Suministro	Tipo de Control	Alcance	Registros asociados	Responsable

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 129 de 195
	Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX


129

Productos.	Materia prima.	- Inspección. - Órdenes de compra. - Certificado de calidad. - Especificaciones.	Entrada del proceso	- Orden de compra. - Nota de entrega. - Facturas. - Certificado.	Analista de ventas.
------------	----------------	---	---------------------	---	---------------------

8.4.3. Información Para los Proveedores Externos

Para cumplir con este apartado de la normativa, HA Esposito C.A. tiene la obligación de documentar y solicitar los criterios requeridos para el desarrollo de cualquiera de los procesos esenciales del sector, a los proveedores externos al momento de obtener productos o servicios necesarios en el área de producción. Los siguientes son algunos de los criterios a tener en cuenta:

- Especificaciones técnicas en los productos requeridos.
- Requisitos específicos de calidad.
- Certificaciones necesarias en alguna normativa o estándar de calidad (ISO, COVENIN, entre otros).
- Perfiles y habilidades específicas de personal que se subcontrate para la adquisición de algún servicio.
- Especificaciones para el embalaje, manejo y transporte del producto solicitado.
- Cumplimiento de regulaciones ambientales.
- Establecimiento de plazos de entrega y condiciones de los pagos.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 130 de 195</p>
<p>Versión “1.0”</p>	<p>Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

8.5. Producción y Provisión del Servicio

8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio


Para esta subcláusula en particular, se toma como referencia la propuesta de las distintas fichas de procesos para sustentar con documentación lo exigido por la norma para la producción de productos bajo condiciones controladas, indicándose la importancia de considerar la naturaleza y el contexto de los procedimientos descritos para cada ficha, permitiendo en que cada proceso se ejecute de manera controlada, pues de no ser así, puede ocurrir una desviación en el cumplimiento de las cláusulas del SGC.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

La trazabilidad en HA Esposito C.A., se garantiza mediante un sistema de registros de lotes de producción que documenta información básica de cada lote, independientemente del producto, como la fecha de producción, materiales empleados y el responsable del proceso. De la misma manera, a cada producto se le incluye una etiqueta de código de barras única, permitiendo su seguimiento a lo largo de todo el proceso, desde la recepción de materias primas hasta la entrega final al cliente.

8.5.3. Propiedad Pertenciente a los Clientes o Proveedores Externos

Por otra parte, HA Esposito C.A., también asegura una adecuada identificación, protección y control de toda propiedad que recibe de sus clientes o proveedores externos, incluyendo materiales, herramientas, documentos y cualquier otro recurso proporcionado por terceros. Esto es posible puesto a que la empresa implementa prácticas específicas de almacenamiento,

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 131 de 195
Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX	


manipulación y conservación para evitar daños o pérdidas, y establece áreas designadas para cada tipo de propiedad externa. Sin embargo, en caso de suscitarse una situación donde exista algún daño o discrepancia, la organización cuenta con el debido proceso para notificar de inmediato al cliente o proveedor y tomar las medidas correspondientes.

8.5.4. Preservación

Considerando la importancia de preservar los pedidos de sus clientes, HA Esposito C.A., asegura que da cumplimiento a este numeral mediante prácticas de preservación que protegen los productos durante todas las etapas, desde la producción hasta la entrega final con el cliente; estas prácticas incluyen un embalaje adecuado, almacenamiento en áreas designadas, manipulación cuidadosa y controles específicos para evitar daños o deterioro.

8.5.5. Actividades Posteriores a la Entrega

HA Esposito C.A., implementa un servicio de atención postventa que garantiza soporte continuo a sus clientes tras la entrega del producto solicitado. Este servicio incluye la gestión eficiente de consultas, reclamaciones, devoluciones y cualquier requerimiento adicional, además de documentar y monitorear todas las interacciones postventa, lo que permite evaluar el servicio, identificar oportunidades de mejora y asegurar que todas las actividades posteriores a la entrega se realicen de acuerdo con los requisitos establecidos y las expectativas de los clientes.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 132 de 195
Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

8.5.6. Control de los Cambios


En este caso, se propone una ficha de procesos (Anexo SGC-K) detallando los procedimientos a seguir para ejecutar cambios en los procesos, y como complemento un modelo de bitácora (Anexo SGC-L) para mantener la trazabilidad y los registros que se generen.

8.6. Liberación de los Productos y Servicios

Dada la relevancia del procedimiento para la emisión y distribución de los productos producidos en HA Esposito C.A., se sugiere un listado de comprobación (Anexo SGC-M) que asegure que cada lote de productos ha pasado por las inspecciones y controles necesarios durante el proceso de producción, evidenciando el acatamiento de los requerimientos y especificaciones requeridos para la liberación final del producto y su posterior entrega al cliente.

8.7. Control de las Salidas no Conformes

Como adición al número anterior y frente a la identificación de un lote que no satisface los criterios establecidos en la tabla de verificación para el control de las salidas, se sugiere un formulario de procesos (Anexo SGC-N) para el manejo de las no conformidades, rastreabilidad y su disposición final. Este se basa en detectar posibles fallos en alguno de los procesos de producción y aplicar el método de mejora continua para su rectificación. Además, cabe resaltar que, en la mayoría de las situaciones, cuando se detectan inconsistencias en los productos, estos son procesados en molinos y peletizadoras para reutilizar la materia prima en la producción de nuevos productos.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 133 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

9. Evaluación del Desempeño

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.1.1. Generalidades


Se referencia la ficha de procesos propuesta para el seguimiento y medición de los procesos (Anexo SGC-E).

9.1.2. Satisfacción del Cliente

Para satisfacer esta necesidad a través del monitoreo y la evaluación de la satisfacción del cliente, se llevan a cabo encuestas de satisfacción regulares y la aplicación de retroalimentación directa a los clientes, con el fin de valorar sus percepciones acerca del nivel en que se cubren sus necesidades y expectativas. Esto se basa en los documentos de la ficha de procesos para la administración y gestión de la satisfacción del cliente (Anexo SGC-A).

9.1.3. Análisis y Evaluación

En este escenario, para satisfacer este requerimiento específico, la entidad deberá determinar la necesidad de examinar y valorar adecuadamente los datos y la información derivados del seguimiento y la medición. Por lo tanto, es crucial optimizar la documentación y el seguimiento de varios elementos clave dentro del SGC, como mantener registros exactos y al día, aplicar técnicas eficaces de análisis de datos y garantizar que la información pertinente esté accesible

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 134 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

9.2. Auditoría Interna

Teniendo en cuenta la relevancia de asegurar el cumplimiento de las exigencias de la norma ISO 9001 en la organización, es imprescindible elaborar un plan de auditorías internas. El propósito de este plan debe ser examinar y valorar minuciosamente los requerimientos del SGC que se llevará a cabo, detallando los criterios de auditoría, el alcance, los auditores nombrados, la metodología y el calendario, además de cómo transmitir los resultados, las acciones correctivas a poner en marcha y la administración de los informes, entre otros elementos esenciales. Asimismo, se incorpora una ficha de procesos (Anexo SGC-O) para respaldar dicha sub cláusula de la normativa.


9.3. Revisión por la Dirección

9.3.1. Generalidades

Se propone una ficha de procesos (Anexo SGC-P) en el que se detalla la información básica y las actividades a ejecutar para esta subcláusula.

9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección

Al iniciar la implementación de su SGC por parte de HA Esposito C.A., las reuniones de revisión realizadas por la dirección deberán contemplar un análisis de los ingresos clave, tal como lo dicta este requisito 9.3.2 de la norma. En estos encuentros se deben tener en cuenta los hallazgos de auditorías, las observaciones de los clientes, el desempeño de los procesos y la realización de los objetivos de calidad. Asimismo, se deben valorar las medidas correctivas puestas en marcha, las modificaciones que puedan impactar en el SGC y las sugerencias de mejora.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 135 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión “1.0”</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de “Mes” 20XX</p>	

9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección

La revisión de la documentación de entrada, basada en la información relevante para el desarrollo del SGC, generará resultados que contienen decisiones y medidas para potenciar la eficacia del sistema. Estas medidas pueden incluir la alteración de metas de calidad, la puesta en marcha de medidas correctivas frente a no conformidades, y la distribución de recursos en áreas de prioridad, entre otros, como respuesta a los resultados de la revisión. Con estas acciones, el SGC se dirige a las metas estratégicas de la organización e incorpora un enfoque de mejora constante.


10. Mejora

10.1. Generalidades

Conforme a este requisito para asegurar el mejoramiento continuo del SGC, dicho proceso puede manifestarse a través de la prevención de errores, la identificación de áreas de optimización o la adaptación a cambios internos y externos, nuevamente dependiendo de los puntos de mejora identificados a lo largo de la revisión del SGC y de los procesos.


10.2. No Conformidad y Acción Correctiva

Este requisito de la norma establece que HA Esposito C.A., debe gestionar las no conformidades mediante un enfoque que permita entender y abordar las causas de fondo, en lugar de limitarse a solucionar los efectos visibles. Lo anterior es detallado más a fondo mediante la propuesta de una ficha de procesos (Anexo SGC-Q), según lo exigido por la subcláusula.


	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 136 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

10.3. Mejora Continua


Para concluir, se considera este último requisito de la norma el cual establece que HA Esposito C.A., deberá fomentar un enfoque de mejora continua dentro de su SGC, lo que implica que la organización además de corregir y prevenir problemas, también deberá identificar y aprovechar oportunidades para optimizar sus procesos, aumentar la satisfacción del cliente y elevar su rendimiento general, mediante un análisis regular de los resultados, la implementación de innovaciones y la revisión constante de sus objetivos, para que, de esta manera cada área del SGC se adapte a las demandas cambiantes del mercado. Igualmente, se incluye un plan de acción (Anexo SGC-R) en el que se abordan aquellos puntos de mejora identificados durante la evaluación de los elementos del capital social y principios de calidad, así como estrategias recomendadas para aplicarse en cada elemento según el punto de mejora.


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 137 de 195
Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

ANEXOS SGC

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 138 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	


ANEXO SGC-A. FICHA DE PROCESOS PARA EL MANEJO Y GESTIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	FICHA DE PROCESOS		VIGENCIA: 5/11/2024	
			VERSIÓN: "1.0"	
NOMBRE DEL PROCESO				
Manejo y gestión en la satisfacción del cliente.				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO				
¿Por qué y para qué se hace?				
•				
ALCANCE DEL PROCESO				
¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?				
•				
RESPONSABLES			PARTES INTERESADAS	
¿Quiénes participan en el proceso internamente?			¿Quiénes participan en el proceso externamente?	
•			•	
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)	¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)	NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD	¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)	¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)
<ul style="list-style-type: none"> Equipo de atención al cliente CRM 	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción Feedback de clientes externos Indicadores de 	<ol style="list-style-type: none"> Recolección de datos Análisis de resultados Identificación de áreas de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Informes y reportes de satisfacción de los clientes Indicadores de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la organización Clientes externos

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 139 de 195
Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX	


	desempeño de ventas	4. <i>Comunicación de hallazgos a las áreas involucradas</i> 5. <i>Implementación de acciones de mejora</i> 6. <i>Revisión de resultados</i>		
RECURSOS REQUERIDOS				
<i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i>				
RIESGOS DEL PROCESO				
<i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 				
REGISTROS DEL PROCESO				
<i>¿Qué registros se deben mantener para demostrar el rendimiento del proceso y disponer de datos documentados para la toma de decisiones?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 				
INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO				
<i>Nivel de satisfacción: (N total de clientes satisfechos/N total de clientes encuestados)*100%</i> <i>Meta: 95%</i> <i>Número de reclamos atendidos: (N total de reclamos atendidos/N total de reclamos recibidos)*100%</i> <i>Meta: 95%</i>				


Fuente: Elaboración Propia (2024).

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 140 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

140


ANEXO SGC-B. FICHA DE PROCESOS PARA LA COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD A LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN

	FICHA DE PROCESOS		VIGENCIA: 5/11/2024	
			VERSIÓN: "1.0"	
NOMBRE DEL PROCESO				
Comunicación de la política de calidad a las partes interesadas de la organización				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO				
¿Por qué y para qué se hace?				
•				
ALCANCE DEL PROCESO				
¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?				
•				
RESPONSABLES			PARTES INTERESADAS	
¿Quiénes participan en el proceso internamente?			¿Quiénes participan en el proceso externamente?	
•			•	
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)	¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)	NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD	¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)	¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)
<ul style="list-style-type: none"> Alta dirección Jefe de producción 	<ul style="list-style-type: none"> Política de calidad aprobada Estrategias para su difusión 	<ol style="list-style-type: none"> Aprobación de la política de calidad. Planificación de estrategias para su adecuada difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> Política de calidad comprendida por el personal. Documentación de evidencias para su difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la organización Clientes externos Proveedores Cualquier otra parte interesada


	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 141 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	


		<p>3. <i>Publicación y distribución de la política.</i> 4. <i>Revisión y actualización periódica.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Feedback de las partes interesadas. 	
<p>RECURSOS REQUERIDOS</p>				
<p><i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i></p>				
<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>REGISTROS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO</p>				
<p><i>Nivel de comunicación: (N total de actividades de comunicación ejecutadas/N total de actividades de comunicación planificadas)*100%</i> <i>Meta: 90%</i></p>				

Fuente: Elaboración Propia (2024).

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 142 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	


ANEXO SGC-C. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

	FICHA DE PROCESOS		VIGENCIA: 5/11/2024	
			VERSIÓN: "1.0"	
NOMBRE DEL PROCESO				
Gestión del recurso humano.				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO				
¿Por qué y para qué se hace?				
•				
ALCANCE DEL PROCESO				
¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?				
•				
RESPONSABLES			PARTES INTERESADAS	
¿Quiénes participan en el proceso internamente?			¿Quiénes participan en el proceso externamente?	
•			•	
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)	¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)	NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD	¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)	¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)
<ul style="list-style-type: none"> Instituciones educativas Público general 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes para contrataciones Perfiles de puesto Evaluaciones de desempeño Necesidades de capacitación 	<ol style="list-style-type: none"> Reclutamiento y selección de personal Capacitación e inducción del personal Evaluación del desempeño Gestión de la retención y 	<ul style="list-style-type: none"> Personal nuevo Personal capacitado Planes de formación Resultados de evaluaciones en desempeño laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la organización

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 143 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	


		<i>motivación del personal</i>		
RECURSOS REQUERIDOS				
<p><i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i></p>				
RIESGOS DEL PROCESO				
<p><i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
REGISTROS DEL PROCESO				
<p><i>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO				
<p><i>Nivel de retención: $((N \text{ total de trabajadores al final del período} - N \text{ de trabajadores nuevos})/N \text{ total de trabajadores al inicio del período}) * 100\%$</i> <i>Meta: 95%</i></p> <p><i>Cumplimiento de capacitaciones: $(N \text{ total de capacitaciones realizadas}/N \text{ total de capacitaciones programadas}) * 100\%$</i> <i>Meta: 95%</i></p>				

Fuente: Elaboración Propia (2024).


 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 144 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

144

ANEXO SGC-D. CONTROL PARA EQUIPOS DE MEDICIÓN

	CONTROL PARA EQUIPOS DE MEDICIÓN	VIGENCIA: 5/11/2024				
		VERSIÓN: "1.0"				
Equipo	Marca	Modelo	Serial	Ubicación	Tipo de Mtto	Frecuencia


Fuente: Elaboración Propia (2024).


 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 145 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

145

ANEXO SGC-E. FICHA DE PROCESOS PARA EL SEGUIMIENTO Y


MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

	FICHA DE PROCESOS		VIGENCIA: 5/11/2024	
			VERSIÓN: "1.0"	
NOMBRE DEL PROCESO				
Seguimiento y medición de los procesos.				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO				
¿Por qué y para qué se hace?				
•				
ALCANCE DEL PROCESO				
¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?				
•				
RESPONSABLES			PARTES INTERESADAS	
¿Quiénes participan en el proceso internamente?			¿Quiénes participan en el proceso externamente?	
•			•	
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)	¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)	NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD	¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)	¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)
<ul style="list-style-type: none"> Personal capacitado en gestión de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de desempeño (KPI's) Procedimientos y estándares de calidad Especificaciones de los clientes 	<ol style="list-style-type: none"> Selección de indicadores para el monitoreo Medición de los procesos y recolección de datos 	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de desempeño en los procesos Evidencias para la toma de decisiones Estrategias para la 	<ul style="list-style-type: none"> Área de producción Clientes internos

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 146 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	


		<p>3. Análisis de los datos 4. Identificación de áreas de mejora 5. Comunicación de resultados a las áreas involucradas 6. Implementación de acciones correctivas o de mejora</p>	<p>mejora continua</p>	
<p>RECURSOS REQUERIDOS</p>				
<p><i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i></p>				
<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>REGISTROS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO</p>				
<p><i>Cumplimiento en los objetivos de los KPI's: (N total de KPI's cumplidos/N total de KPI's)*100%</i> <i>Meta: 100%</i></p>				


Fuente: Elaboración Propia (2024).

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 147 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

147


ANEXO SGC-F. FICHA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

	FICHA DE PROCESOS	VIGENCIA: 5/11/2024		
		VERSIÓN: "1.0"		
NOMBRE DEL PROCESO Gestión de la comunicación.				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO <i>¿Por qué y para qué se hace?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 				
ALCANCE DEL PROCESO <i>¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 				
RESPONSABLES <i>¿Quiénes participan en el proceso internamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 		PARTES INTERESADAS <i>¿Quiénes participan en el proceso externamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 		
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
<i>¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Alta dirección • Responsables del SGC • Jefe de producción 	<i>¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Política de calidad • Información sobre cambios en procedimientos • Requerimientos específicos de clientes 	<i>NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD</i> 1. <i>Identificación de necesidades de comunicación interna y externa</i>	<i>¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicados enviados • Informes de reuniones • Registros en los controles de cambios/bitácoras 	<i>¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Toda la organización</i>

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 148 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	


		<p>2. Definición del tipo de comunicación 3. Selección de canales de comunicación adecuados 4. Distribución de la información a las partes interesadas 5. Monitoreo a la efectividad de la comunicación</p>		
<p>RECURSOS REQUERIDOS</p>				
<p><i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i></p>				
<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>REGISTROS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO</p>				
<p><i>Nivel de participación: (N total de trabajadores que participan/N total de trabajadores)*100%</i> <i>Meta: 90%</i></p>				

Fuente: Elaboración Propia (2024).

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 149 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

149

ANEXO SGC-G. FICHA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

	FICHA DE PROCESOS		VIGENCIA: 5/11/2024	
			VERSIÓN: "1.0"	
NOMBRE DEL PROCESO				
Gestión de la información documentada.				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
Jefe de producción				
OBJETIVO DEL PROCESO				
<i>¿Por qué y para qué se hace?</i> <ul style="list-style-type: none"> • Crear procedimientos para el control, identificación, accesibilidad y actualización de la información relacionada con el SGC y los procesos claves del área. 				
ALCANCE DEL PROCESO				
<i>¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?</i> <ul style="list-style-type: none"> • Crear registros físicos y digitales que sirvan como evidencia para una correcta toma de decisiones en el área, abarcando los documentos y registros que soportan el SGC y los procesos productivos principales, para la creación, revisión, aprobación, distribución, almacenamiento y disposición final de los mismos. 				
RESPONSABLES			PARTES INTERESADAS	
<i>¿Quiénes participan en el proceso internamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de producción 			<i>¿Quiénes participan en el proceso externamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> • Alta Dirección • Trabajadores • Auditores • Organismos reguladores 	
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
<i>¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Responsables del SGC • Jefe de producción 	<i>¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos necesarios para el SGC 	<i>NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD</i> 1. Creación y revisión de documentos	<i>¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación aprobada • Registros de versiones 	<i>¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Alta dirección



	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos normativos • Necesidades previstas para la documentación de los procesos 	<p>2. Desarrollo de un sistema de codificación y clasificación para documentos</p> <p>3. Aprobación de documentos por parte de los responsables</p> <p>4. Control de versiones y actualizaciones</p> <p>5. Distribución y acceso controlado a los documentos</p> <p>6. Almacenamiento seguro y disposición final de documentos obsoletos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos archivados 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores autorizados • Auditores
--	--	--	---	---

RECURSOS REQUERIDOS

¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?

Personal

Medios físicos para el almacenaje de documentos

Software para el almacenaje de documentos

Medios electrónicos (computadores, celulares)

Protecciones físicas y digitales en el acceso a información

RIESGOS DEL PROCESO

¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?

- Falta de respaldo en la documentación
- Pérdida de documentación
- Accesos no autorizados
- Documentación obsoleta

REGISTROS DEL PROCESO


¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?

- Tabla para el control de la información documentada
- Registro de versiones y bitácoras de cambios


INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO

Porcentaje de documentación actualizada: $(N \text{ total de documentos actualizados} / N \text{ total de documentos}) * 100\%$

Meta: 90%

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 151 de 195
Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

Fuente: Elaboración Propia (2024).

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 153 de 195
Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

Fuente: Elaboración Propia (2024).


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 154 de 195
	Versión "1.0"	Fecha: XX de "Mes" 20XX

154

ANEXO SGC-I. FICHA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS Y


RECLAMOS

	FICHA DE PROCESOS		VIGENCIA: 5/11/2024	
			VERSIÓN: "1.0"	
NOMBRE DEL PROCESO				
Gestión de quejas y reclamos				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO				
<i>¿Por qué y para qué se hace?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 				
ALCANCE DEL PROCESO				
<i>¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 				
RESPONSABLES			PARTES INTERESADAS	
<i>¿Quiénes participan en el proceso internamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 			<i>¿Quiénes participan en el proceso externamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 	
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
<i>¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes externos • Personal de ventas 	<i>¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Canales para quejas y reclamos • Reporte del problema notificado por el cliente 	<i>NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción y registro de la queja o reclamo 2. Análisis de la queja o reclamo 3. Identificación de la causa raíz 	<i>¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de la queja o reclamo • Feedback del cliente • Informe de las acciones tomadas • Cierre del caso 	<i>¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes internos y externos • Áreas involucradas

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 155 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	


		<p>4. Definición e implementación de acciones correctivas</p> <p>5. Comunicación de la resolución al cliente</p> <p>6. Seguimiento para verificar la satisfacción del cliente</p> <p>7. Cierre del caso y registro de resultados</p>		
<p>RECURSOS REQUERIDOS</p>				
<p><i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i></p>				
<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>REGISTROS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO</p>				
<p><i>Índice de satisfacción del cliente: (N total de clientes satisfechos/N total de clientes encuestados)*100%</i> <i>Meta: 90%</i></p>				


Fuente: Elaboración Propia (2024).

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 156 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

156


ANEXO SGC-J. FICHA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

	FICHA DE PROCESOS	VIGENCIA: 5/11/2024		
		VERSIÓN: "1.0"		
NOMBRE DEL PROCESO				
Gestión de productos y servicios suministrados externamente.				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO				
<i>¿Por qué y para qué se hace?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 				
ALCANCE DEL PROCESO				
<i>¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 				
RESPONSABLES		PARTES INTERESADAS		
<i>¿Quiénes participan en el proceso internamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 		<i>¿Quiénes participan en el proceso externamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 		
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
<i>¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Proveedores externos de servicios y materia prima 	<i>¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de productos y servicios solicitados • Lista de proveedores aprobados • Contratos 	<i>NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selección y evaluación de proveedores 2. Definición de requisitos 3. Aprobación de proveedores 	<i>¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de evaluación de proveedores • Proveedores aprobados • Reportes de no conformidades 	<i>¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas involucradas

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 157 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	


		<p>4. Evaluación del desempeño de proveedores 5. Recepción e inspección de productos y servicios suministrados 6. Gestión de no conformidades detectadas en suministros 7. Comunicación continua con proveedores</p>		
<p>RECURSOS REQUERIDOS</p>				
<p><i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i></p>				
<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>REGISTROS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO</p>				
<p><i>Índice de cumplimiento de entregas: (N total de entregas a tiempo/N total de entregas programadas)*100%</i> <i>Meta: 96%</i></p> <p><i>Tasa de no conformidades: (N total de no conformidades identificadas/N total de servicios y productos adquiridos)*100%</i> <i>Meta: 10%</i></p>				


Fuente: Elaboración Propia (2024).

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 158 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

158


ANEXO SGC-K. FICHA DE PROCESOS PARA EL CONTROL DE CAMBIOS

	FICHA DE PROCESOS	VIGENCIA: 5/11/2024		
		VERSIÓN: "1.0"		
NOMBRE DEL PROCESO				
Control de cambios.				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO				
<i>¿Por qué y para qué se hace?</i>				
<ul style="list-style-type: none"> 				
ALCANCE DEL PROCESO				
<i>¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?</i>				
<ul style="list-style-type: none"> 				
RESPONSABLES		PARTES INTERESADAS		
<i>¿Quiénes participan en el proceso internamente?</i>		<i>¿Quiénes participan en el proceso externamente?</i>		
<ul style="list-style-type: none"> 		<ul style="list-style-type: none"> 		
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
<i>¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)</i>	<i>¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)</i>	<i>NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD</i>	<i>¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)</i>	<i>¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)</i>
<ul style="list-style-type: none"> Responsables del área de producción 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cambio Especificaciones del cambio propuesto Datos de rendimiento Evaluación de impacto 	<ol style="list-style-type: none"> Recepción y registro de la solicitud de cambio. Evaluación del impacto del cambio. Aprobación o rechazo del cambio. Implementación 	<ul style="list-style-type: none"> Cambio implementado Informe de evaluación Documentación actualizada 	<ul style="list-style-type: none"> Área de producción Clientes internos

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 159 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

		<p><i>del cambio (si es aprobado).</i></p> <p><i>5. Seguimiento y verificación del cambio implementado.</i></p> <p><i>6. Documentación y cierre.</i></p>		
<p>RECURSOS REQUERIDOS</p>				
<p><i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i></p>				
<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>REGISTROS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO</p>				
<p><i>Porcentajes de cambios exitosos: (N total de cambios ejecutados/N total de cambios aprobados)*100%</i> <i>Meta: 96%</i></p>				


Fuente: Elaboración Propia (2024).

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 160 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

ANEXO SGC-L. BITÁCORA DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN

N de Revisión	Sección Modificada	Descripción del Cambio	Fecha de Modificación
1.0		Creación del documento	5/11/2024


Fuente: Elaboración Propia (2024).

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 161 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

ANEXO SGC-M. LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA SALIDA DE PRODUCTOS

	LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA SALIDA DE PRODUCTOS	VIGENCIA: 5/11/2024		
		VERSIÓN: "1.0"		
Acción	Si	No	No Aplica	
Recepción de materia prima (MP) conforme a especificaciones.				
Inspección MP por parte del personal de control de calidad.				
Aprobación de la MP para el uso en producción.				
Almacenamiento adecuado según los requisitos de la MP.				
Revisión del estado de limpieza y organización de la línea de producción.				
Verificación de la disponibilidad y funcionalidad de los equipos de producción.				
Revisión de calibración de equipos de medición y herramientas.				
Confirmación de la disponibilidad de herramientas y materiales de seguridad para el personal.				
Validación de los parámetros de proceso (temperatura, presión, pureza o según corresponda).				
Validación del inicio de la producción de acuerdo con el plan establecido.				
Monitoreo de parámetros de control crítico durante el proceso.				
Revisión de cumplimiento de las especificaciones del producto en curso.				
Inspección de muestras del proceso según el plan de control de calidad.				
Documentación de incidencias o desviaciones durante el proceso.				
Aplicación de las medidas correctivas necesarias ante desviaciones.				
Verificación de las dimensiones, peso, apariencia y otras características del producto final.				
Pruebas de calidad y funcionalidad del producto terminado.				
Aprobación del producto por el departamento de control de calidad.				
Completar registros de producción asociados al lote.				
Revisión de registros de inspección y control de calidad.				
Verificación de la conformidad del empaque según especificaciones del cliente.				
Etiquetado adecuado del producto terminado.				
Almacenamiento del producto conforme a condiciones definidas.				
Confirmación de la liberación del lote para distribución				


Fuente: Elaboración Propia (2024).

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 162 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	


162

ANEXO SGC-N. FICHA DE PROCESOS DEL CONTROL PARA SALIDAS NO

CONFORMES


	FICHA DE PROCESOS	VIGENCIA: 5/11/2024		
		VERSIÓN: "1.0"		
NOMBRE DEL PROCESO Control para salidas no conformes				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO <i>¿Por qué y para qué se hace?</i> <ul style="list-style-type: none"> 				
ALCANCE DEL PROCESO <i>¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?</i> <ul style="list-style-type: none"> 				
RESPONSABLES <i>¿Quiénes participan en el proceso internamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> 		PARTES INTERESADAS <i>¿Quiénes participan en el proceso externamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> 		
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
<i>¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)</i> <ul style="list-style-type: none"> Personal de producción Proveedores externos 	<i>¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> Reportes de inspección Productos que no cumplen las especificaciones técnicas Normativas internas 	<i>NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD</i> <ol style="list-style-type: none"> Detección de la no conformidad (NC) Registro de la NC en el sistema 	<i>¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> Registro de la NC Acciones correctivas aplicadas Monitoreo de la NC 	<i>¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)</i> <ul style="list-style-type: none"> Áreas involucradas Clientes internos y externos


	<ul style="list-style-type: none"> Fallos en herramientas/materia prima/maquinarias 	<p>3. Evaluación del impacto 4. Definición de acciones de contención 5. Identificación de la causa raíz 6. Implementación de acciones correctivas 7. Rendimiento de las acciones ejecutadas 8. Disposición de productos no conformes (reciclado de la MP) 9. Seguimiento y cierre de la no conformidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cierre de la NC 	
RECURSOS REQUERIDOS				
<p>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</p>				
RIESGOS DEL PROCESO				
<p>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</p> <ul style="list-style-type: none"> 				
REGISTROS DEL PROCESO				
<p>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</p> <ul style="list-style-type: none"> 				
INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO				
<p>Porcentaje de acciones correctivas aplicadas a NC: $(N \text{ total de NC con acciones correctivas aplicadas} / N \text{ total de NC}) * 100\%$ Meta: 98%</p>				

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 164 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

164


ANEXO SGC-O. FICHA DE PROCESOS PARA LA AUDITORÍA INTERNA DEL SGC

	FICHA DE PROCESOS		VIGENCIA: 5/11/2024	
			VERSIÓN: "1.0"	
NOMBRE DEL PROCESO Auditoría interna del SGC.				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO <i>¿Por qué y para qué se hace?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 				
ALCANCE DEL PROCESO <i>¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 				
RESPONSABLES <i>¿Quiénes participan en el proceso internamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 			PARTES INTERESADAS <i>¿Quiénes participan en el proceso externamente?</i> <ul style="list-style-type: none"> • 	
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
<i>¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)</i> <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001: 2015 • Equipo auditor 	<i>¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación del SGC • Programa de auditorías • Requisitos de la norma 	<i>NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación de la auditoría 2. Notificación al área a auditar 3. Realización de las auditorías 	<i>¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de las auditorías • Planes de mejora continua • Registro de hallazgos 	<i>¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Área de producción • Alta dirección • Coordinador de calidad

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 165 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	


		<p style="text-align: center;">4. Documentación de los hallazgos 5. Informe de auditoría y comunicación de resultados 6. Seguimiento de acciones correctivas y preventivas 7. Finalización de las auditorías</p>		
<p>RECURSOS REQUERIDOS</p>				
<p><i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i></p>				
<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>REGISTROS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO</p>				
<p><i>Porcentaje de auditorías completadas: (N total de auditorías ejecutadas/N total de auditorías programadas)*100%</i> <i>Meta: 100%</i></p>				


Fuente: Elaboración Propia (2024).

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 166 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

166


ANEXO SGC-P. FICHA DE PROCESOS PARA LA REVISIÓN DEL SGC POR LA ALTA DIRECCIÓN

	FICHA DE PROCESOS		VIGENCIA: 5/11/2024	
			VERSIÓN: "1.0"	
NOMBRE DEL PROCESO				
Revisión del SGC por la alta dirección.				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO				
¿Por qué y para qué se hace?				
ALCANCE DEL PROCESO				
¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?				
RESPONSABLES			PARTES INTERESADAS	
¿Quiénes participan en el proceso internamente?			¿Quiénes participan en el proceso externamente?	
•			•	
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)	¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)	NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD	¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)	¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)
<ul style="list-style-type: none"> Responsables de procesos Equipo auditor 	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de auditorías KPI's Feedback de clientes Documentación del SGC 	<ol style="list-style-type: none"> Recopilación de información relevante Convocatoria de reunión Análisis y discusión de resultados 	<ul style="list-style-type: none"> Acta de revisión Directrices a implementarse Feedback a responsables del área y procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Área de producción Alta dirección

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 167 de 195</p>
<p style="text-align: center;">Versión "1.0"</p>	<p style="text-align: center;">Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	


		<p style="text-align: center;">4. Evaluación de oportunidades de mejora y necesidades de cambio 5. Toma de decisiones 6. Comunicación de resultados a las partes interesadas</p>		
<p>RECURSOS REQUERIDOS</p>				
<p><i>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</i></p>				
<p>RIESGOS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>REGISTROS DEL PROCESO</p>				
<p><i>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 				
<p>INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO</p>				
<p><i>Asistencia de la alta dirección en la revisión: (N de asistentes de la alta dirección/N total de asistentes convocados)*100%</i> <i>Meta: 100%</i></p> <p><i>Porcentaje de acciones ejecutadas: (N total de acciones ejecutadas/N total de acciones programadas)*100%</i> <i>Meta: 95%</i></p>				


Fuente: Elaboración Propia (2024).

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015	Página 168 de 195
	Fecha: XX de "Mes" 20XX	

168

ANEXO SGC-Q. FICHA DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS EN LAS NO CONFORMIDADES


	FICHA DE PROCESOS		VIGENCIA: 5/11/2024	
			VERSIÓN: "1.0"	
NOMBRE DEL PROCESO				
Gestión de acciones correctivas en las no conformidades.				
RESPONSABLE DEL PROCESO				
OBJETIVO DEL PROCESO				
¿Por qué y para qué se hace?				
•				
ALCANCE DEL PROCESO				
¿Dónde comienza, dónde termina, qué abarca?				
•				
RESPONSABLES			PARTES INTERESADAS	
¿Quiénes participan en el proceso internamente?			¿Quiénes participan en el proceso externamente?	
•			•	
P (Proveedores)	E (Entradas)	P (Procesos)	S (Salidas)	C (Clientes)
¿DE QUIÉN? (PROVEEDORES)	¿QUÉ? (ENTRADAS REQUERIDAS)	NOMBRE DEL PROCESO O ACTIVIDAD	¿QUÉ? (SALIDAS ESPERADAS)	¿PARA QUIÉN? (CLIENTE FINALES)
<ul style="list-style-type: none"> Clientes externos Jefe de producción 	<ul style="list-style-type: none"> Reportes de NC Resultados en auditorías Quejas y reclamos de clientes 	<ol style="list-style-type: none"> Identificación y registro de la NC Análisis de la NC (diagrama causa raíz) 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de acciones correctivas ejecutadas Seguimiento de las acciones correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> Área de producción Alta dirección Director de calidad Clientes

 Versión "1.0"	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015 Fecha: XX de "Mes" 20XX	Página 169 de 195
--	--	-----------------------------

169

	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de análisis en los procesos del área 	<ol style="list-style-type: none"> Definición de acciones correctivas Planificación e implementación de las acciones correctivas Seguimiento de la eficacia de las acciones Cierre del caso de la NC 	<ul style="list-style-type: none"> Resolución de la NC 	
RECURSOS REQUERIDOS				
<p>¿Cuáles son los recursos requeridos para poder realizar el proceso?</p>				
RIESGOS DEL PROCESO				
<p>¿Qué evento indeseado pudiera afectar negativamente el proceso?</p> <ul style="list-style-type: none"> 				
REGISTROS DEL PROCESO				
<p>¿Cuáles registros son necesarios conservar para evidenciar el desempeño del proceso y contar con información documentada para la toma de decisiones?</p> <ul style="list-style-type: none"> 				
INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO				
<p>Tasa de aparición de NC: $(N \text{ de NC identificadas} / N \text{ total de procesos estudiados}) * 100\%$ Meta: 10%</p> <p>Porcentaje de eficacia en las acciones correctivas ejecutadas: $(N \text{ total de acciones correctivas eficaces} / N \text{ total de acciones correctivas ejecutadas}) * 100\%$ Meta: 95%</p>				

Fuente: Elaboración Propia (2024).

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN CAPITAL SOCIAL SEGÚN NORMATIVA ISO 9001: 2015</p>	<p style="text-align: right;">Página 170 de 195</p>
<p>Versión "1.0"</p>	<p>Fecha: XX de "Mes" 20XX</p>	

**ANEXO SGC-R. PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA DE LOS
ELEMENTOS DEL CAPITAL SOCIAL Y PRINCIPIOS DE CALIDAD**

Elemento/Principio	Punto de Mejora Identificado	Causas Raíz	Acciones Propuestas	Responsable	Plazo de Ejecución	Estado de Implementación
Redes Sociales	Las interacciones sociales entre los empleados fuera del ámbito laboral requieren ser reforzadas.	Baja frecuencia de actividades recreativas y de convivencia.	Organizar eventos recreativos o celebraciones.	Gerencia de Talento Humano	Por establecerse	Pendiente
Confianza	El nivel de confianza mutua es bajo para un porcentaje significativo de los empleados.	Falta de cohesión grupal y poca interacción informal.	Promover la confianza mediante entrenamientos en habilidades blandas. Nota: se complementa con las acciones propuestas del elemento anterior.	Gerencia de Talento Humano	Por establecerse	Pendiente
Normas	Las normas informales no son suficientes para resolver conflictos y fomentar la cooperación.	Desaprovechamiento y desconocimiento de las normas presentes en el área.	Capacitar a los trabajadores para el incremento de habilidades interpersonales	Gerencia de Talento Humano	Por establecerse	Pendiente

Liderazgo	No se comunica consistentemente la política de calidad y los objetivos estratégicos de la empresa.	Falta de reuniones regulares de revisión y actualización en la política y objetivos de calidad.	Realizar reuniones periódicas entre la dirección y el personal sobre el estado de la política y los objetivos de calidad.	Alta Dirección	Por establecerse	Pendiente
Compromiso de las Personas	No se percibe un compromiso uniforme con los objetivos de calidad.	Falta de recursos y capacitaciones continuas.	Desarrollar un plan de capacitación periódica y garantizar recursos adecuados para el personal.	Gerencia de Talento Humano	Por establecerse	Pendiente
Enfoque a Procesos	La disposición de recursos en los procesos claves no siempre es eficaz.	Distribución inadecuada de recursos según las necesidades de los procesos.	Realizar un análisis de procesos y redistribuir recursos según las necesidades críticas de la producción. Nota: se complementa con el mapeo y fichas de procesos	Jefe de Producción	Por establecerse	Pendiente

			propuestos en el SGC.			
Mejora Continua	La aplicación de un enfoque de mejora continua no es consistente en todos los procesos.	Falta de seguimiento en la implementación de los análisis de procesos.	Establecer un plan de mejora continua basado en análisis periódicos y la retroalimentación de procesos.	Jefe de Producción	Por establecerse	Pendiente
Toma de Decisiones Basada en Evidencias	No todas las decisiones se basan en un análisis adecuado de las evidencias.	Herramientas y métodos de análisis de datos insuficientes.	Analizar la naturaleza de los procesos y reformar/actualizar los formatos de registro y de las herramientas analíticas.	Jefe de Producción	Por establecerse	Pendiente

Fuente: Elaboración Propia (2024).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica (C. A. Editorial Episteme, Ed.; 6a ed.). https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf
- Arras, A. M., Hernández Rodríguez, O. A., & López Díaz, J. C. (2012). Nueva Antropología Revista de Ciencias Sociales. En Nueva antropología (Vol. 25, Número 77). Nueva Antropología A.C. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-06362012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Arras, A., Hernández, O., & López, J. (2012). Redes y Confianza: Dimensiones del Capital Social en las Microempresas Rurales en Chihuahua, México. Nueva Antropología. Revista de Ciencias Sociales, 77, 31–57. <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/nuant/cont/77/cnt/cnt3.pdf>
- Bourdieu, P. (2001). Poder, Derecho y Clases Sociales (2a ed.). <https://erikafontanez.com/wp-content/uploads/2015/08/pierre-bourdieu-poder-derecho-y-clases-sociales.pdf>
- Cabello, L. (2021). Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 para la empresa Vihu By Bels Group [Universidad Católica Andrés Bello]. <https://saber.ucab.edu.ve/items/13b4c76b-b2f0-490f-affc-76f23d94e0f1>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención Primaria, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey, C. C., Menéndez-Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I. P., López-Estrada, B., García-González, M. C., Fernández-

- Torres, S., León-Ramentol, C. C., Menéndez-Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I. P., López-Estrada, B., García-González, M. C., & Fernández-Torres, S. (2018). Archivo médico de Camagüey. En *Revista Archivo Médico de Camagüey* (Vol. 22, Número 6). Editorial Ciencias Médicas. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Courtoisie, A. (2009). La cultura como explicación (III). *Revista Letras Internacionales*, Universidad ORT Uruguay, 57–3. <https://revistas.ort.edu.uy/letras-internacionales/article/view/2048#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Fukuyama%2C%20%E2%80%9C%20confianza%20es,los%20miembros%20de%20dicha%20comunidad%E2%80%9D>
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta* (1a ed., Vol. 1). MCGRAW HILL BOOK COMPANY.
- Flores, K. (2020). *Capital social como factor de éxito de las asociaciones del sector agropecuario de la ciudad de Latacunga período 2019* [Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7430>
- García, J. (2011). Una definición estructural de capital social. *Redes. Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 20, 132–160. <https://raco.cat/index.php/Redes/article/view/249752>
- Gobierno del Estado de México. (2024). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos* (1a ed.). <https://dgi.edomex.gob.mx/sites/dgi.edomex.gob.mx/files/files/OSFEM/GUIA%20TECNICA%20ELABORACION%20DE%20MANUALES%20D%20PROC.pdf>

- Hurtado, J. (2000). Metodología de la Investigación Holística (Fundación Sypal, Ed.; 3a ed., Vol. 1). Fundación Sypal. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Hurtado, J. (2012). El Proyecto de Investigación (7a ed.). Sypal.
- James, P. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio (Vol. 1). Prentice Hall.
- Linares, A. (2023, marzo). El Capital Social y el Desarrollo Humano Sostenible. Momboy, 12. <https://repositorio.uvm.edu.ve/items/2c315e76-34c0-4b04-91eb-94666b048a46>
- McDaniel, C., & Gates, R. (2016). Investigación de Mercados (S. A. Cengage Learning Editores, Ed.; 10a ed., Vol. 1). Cengage Learning Editores, S.A. https://www.academia.edu/43101575/LIBRO_investigacion_de_mercados_10ed_McDaniel_and_2016_
- Olivar, J., & Navarro, S. (2017). Guía para la Actualización del Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015. GACETA DE PEDAGOGÍA, 36, 161–179. <https://doi.org/10.56219/RGP.VI36.571>
- Ospino, L. (2019). La gestión del capital social en las organizaciones públicas. Gestio et Productio. Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales , 1(1), 29–44. <https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/7/6>
- Pacheco, B. (2021). Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C [Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9441>

- Pineda, L. (2020). Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión. *SUMMA*, 2(1), 41–62.
<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/110>
- Putnam, R., Leonardi, R., & Nonetti, R. (1993). *Making Democracy Work. Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy* [Para que la Democracia Funcione: Las Tradiciones Cívicas en la Italia Moderna]. Princeton University Press.
<https://www.pdfdrive.com/making-democracy-work-civic-traditions-in-modern-italy-e186477635.html>
- Ríos, D. (2014). Consecuencias de la no calidad, en materia de satisfacción de las expectativas del cliente y percepción del mercado hacia la organización [Universidad Católica de Manizales].
<https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/960/1/Daniel%20Alejandro%20Rios%20Montoya.pdf>
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (McGRAW-HILL / INTERAMERICANA, Ed.; 6a ed., Vol. 1). <https://doi.org/978-1-4562-2396-0>
- Sánchez Serrano, R. (2010). El capital social y sus efectos socioeconómicos y políticos. *Tinkazos*, 13, 181–199. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-74512010000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Sans, C. (1998, diciembre 14). Las normas ISO. *Biblio 3W. Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales*. <https://www.ub.edu/geocrit/b3w-129.htm>

- Serra, D. (2023, octubre 17). La Certificación ISO 9001:2015 en Venezuela: Obstáculos, Retos e Impactos al Adoptar e Implementar SGC Basados en esta Norma. *Revista Tekhné*, 50–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.62876/tekhn.v26i2.6211>
- Sirvent Asensi, S., Gisbert Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, ISSN-e 2254-3376, No. Extra 1 (Edición Especial), 2017, págs. 10-18, 1, 10–18. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>
- Tobar, J. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa Tempocodeca Cía Ltda [Universidad Técnica del Norte]. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10749>

ANEXOS

**ANEXO A. CUESTIONARIO REFERENTE AL CAPITAL SOCIAL APLICADO
A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN**

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



Estimado trabajador:

Usted ha sido seleccionado para participar en este cuestionario a fin de sustentar el Trabajo Especial de Grado que lleva por título “**Sistema de Gestión de Calidad Basado en el Capital Social en el Área de Producción de HAEsposito C.A.**”, requisito indispensable para la obtención del título de Ingeniero Industrial.

Su participación es fundamental para comprender mejor el entorno de trabajo y los aspectos relacionados con las redes sociales, la confianza, la cooperación y las normas (como elementos del capital social) dentro de su área de trabajo. Por tanto, este cuestionario consta de **12 preguntas**. Sus respuestas serán completamente anónimas y confidenciales, utilizándose únicamente con fines académicos.

Cada pregunta se presenta con una escala Likert de cinco opciones, donde usted podrá marcar con una **(X)** la opción que mejor refleje su opinión. Las opciones son las siguientes:

Siempre (S) Casi Siempre (CS) Algunas Veces (AV)
Casi Nunca (CN) Nunca (N)

Puede considerar:

- Leer cada pregunta cuidadosamente.
 - Responder las interrogantes desde su percepción y con la mayor sinceridad posible.
 - Si tiene alguna duda, puede dirigirse hacia el encuestador.
-

N	Ítem	S	CS	AV	CN	N
1	Redes Sociales					
1.1	¿En su área de trabajo, se mantiene una buena comunicación entre sus compañeros?					
1.2	¿Se promueven actividades sociales que fortalezcan las relaciones entre los trabajadores?					
2	Confianza					
2.1	¿Confía en que sus compañeros de trabajo cumplirán con sus responsabilidades?					
2.2	¿Existe un alto nivel de confianza mutua entre los miembros de su equipo de trabajo?					
3	Cooperación					
3.1	¿En su área de trabajo, se fomenta la cooperación entre los trabajadores?					
3.2	¿Sus compañeros trabajan juntos para alcanzar objetivos comunes?					
4	Normas					
4.1	¿Las normas dentro de la organización promueven la cooperación entre los trabajadores?					
4.2	¿Las reglas informales en la empresa facilitan la resolución de conflictos entre los empleados?					

**ANEXO B. CUESTIONARIO REFERENTE A LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD
APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN**

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



Estimado trabajador:

Usted ha sido seleccionado para participar en este cuestionario a fin de sustentar el Trabajo Especial de Grado que lleva por título “**Sistema de Gestión de Calidad Basado en el Capital Social en el Área de Producción de HAEsposito C.A.**”, requisito indispensable para la obtención del título de Ingeniero Industrial.

Su participación es fundamental para comprender mejor el entorno de trabajo y los aspectos relacionados con los principios de calidad emanados por la norma ISO 9001:2015 dentro de su área de trabajo. Por tanto, este cuestionario consta de **21 preguntas**. Sus respuestas serán completamente anónimas y confidenciales, utilizándose únicamente con fines académicos.

Cada pregunta se presenta con una escala Likert de cinco opciones, donde usted podrá marcar con una **(X)** la opción que mejor refleje su opinión. Las opciones son las siguientes:

Siempre (S) Casi Siempre (CS) Algunas Veces (AV)
Casi Nunca (CN) Nunca (N)

Puede considerar:

- Leer cada pregunta cuidadosamente.
 - Responder las interrogantes desde su percepción y con la mayor sinceridad posible.
 - En caso de tener alguna duda, puede dirigirse con el encuestador.
-

Nº	Ítem	S	CS	AV	CN	N
1	Enfoque al Cliente					
1.1	¿En su área de trabajo, se hace el esfuerzo por comprender y satisfacer las necesidades de los clientes?					
1.2	¿Cree que la satisfacción del cliente es una prioridad en todas sus actividades?					
2	Liderazgo					
2.1	¿La dirección comunica la visión y los objetivos de calidad?					
2.2	¿Los líderes promueven una cultura de calidad y mejora continua en el área?					
3	Compromiso de las Personas					
3.1	¿Considera que su departamento se compromete activamente a alcanzar los objetivos de calidad establecidos?					
3.2	¿La empresa proporciona capacitaciones y recursos necesarios para mejorar la calidad en su trabajo?					
4	Enfoque a Procesos					
4.1	¿Se toma en cuenta la disposición de recursos de una forma eficaz en los procesos claves del área?					
4.2	¿Los procesos claves de su área se encuentran debidamente documentados?					
5	Mejora Continua					
5.1	¿Se realizan análisis detallados de los resultados para identificar oportunidades de mejora en los procesos?					
5.2	¿Se aplica el enfoque de mejora continua dentro de su área de trabajo?					
6	Toma de Decisiones Basada en Evidencias					
6.1	¿Se utilizan herramientas /métodos para recopilar y analizar datos en su área?					
6.2	¿Las decisiones en su área se toman considerando la información generada a partir de los análisis de resultados previos?					
7	Gestión de Relaciones					
7.1	¿La empresa utiliza la retroalimentación de sus proveedores como una herramienta para mejorar continuamente la calidad de sus productos?					
7.2	¿La empresa utiliza la retroalimentación de sus clientes como una herramienta para mejorar continuamente la calidad de sus productos?					

**ANEXO C. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO REFERENTE AL
CAPITAL SOCIAL APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
PRODUCCIÓN**

N Encuestados	Respuestas								Total
	1. Redes Sociales		2. Confianza		3. Cooperación		4. Normas		
	Ítem 1.1	Ítem 1.2	Ítem 2.1	Ítem 2.2	Ítem 3.1	Ítem 3.2	Ítem 4.1	Ítem 4.2	
Trabajador 1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Trabajador 2	5	5	5	5	4	5	4	4	37
Trabajador 3	5	5	5	4	5	5	4	5	38
Trabajador 4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Trabajador 5	5	5	5	5	4	4	5	5	38
Trabajador 6	5	4	5	4	5	5	5	5	38
Trabajador 7	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Trabajador 8	5	5	5	4	5	4	5	5	38
Trabajador 9	4	5	5	5	5	4	5	5	38
Trabajador 10	5	4	4	5	5	4	5	3	35
Trabajador 11	5	4	4	4	4	5	5	4	35
Trabajador 12	5	5	4	4	5	4	5	4	36
Trabajador 13	4	3	4	4	4	5	4	3	31
Trabajador 14	5	5	4	4	5	5	5	5	38
Trabajador 15	5	4	5	5	5	5	4	5	38
Trabajador 16	4	3	4	4	5	4	4	3	31
Trabajador 17	4	2	4	3	4	4	3	2	26
Trabajador 18	4	1	5	3	5	5	3	3	29
Varianza según ítem	0,200617	1,361111	0,23765	0,44444	0,20062	0,23765	0,47222	0,95062	15,4320988
Variable					Resultado				
k					8				
$\sum Vi$					4,104938272				
Vt					15,43209877				
α					0,838857143				

**ANEXO D. CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO REFERENTE A LOS
PRINCIPIOS DE CALIDAD APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
PRODUCCIÓN**

N Encuestados	Respuestas														Total
	1. Enfoque al Cliente		2. Liderazgo		3. Compromiso de las Personas		4. Enfoque a Procesos		5. Mejora Continua		6. Toma de Decisiones B. Ev.		7. Gestión de Relaciones		
	Ítem 1.1	Ítem 1.2	Ítem 2.1	Ítem 2.2	Ítem 3.1	Ítem 3.2	Ítem 4.1	Ítem 4.2	Ítem 5.1	Ítem 5.2	Ítem 6.1	Ítem 6.2	Ítem 7.1	Ítem 7.2	
Trabajador 1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	66
Trabajador 2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	67
Trabajador 3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	60
Trabajador 4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
Trabajador 5	5	5	3	4	4	2	5	3	4	4	5	5	4	4	57
Trabajador 6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	68
Trabajador 7	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	66
Trabajador 8	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
Trabajador 9	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	55
Trabajador 10	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	64
Trabajador 11	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	61
Trabajador 12	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	4	5	61
Trabajador 13	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	66
Trabajador 14	5	5	5	3	3	3	4	1	4	5	3	4	5	5	55
Trabajador 15	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	64
Trabajador 16	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	61
Trabajador 17	5	5	5	5	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	50
Trabajador 18	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	66
Varianza según ítem	0,13889	0,05247	0,46914	1	0,33333	1,05247	0,66667	1,47222	0,80556	0,58333	0,61728	0,45988	0,45988	0,58333	36,6820988
	Variable							Resultado							
	k							14							
	$\sum Vi$							8,694444444							
	Vt							36,68209877							
	α							0,821669202							

**ANEXO E. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE
DATOS APLICADOS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE HA ESPOSITO C.A.**

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: **Edgar Omaña**, titular de la cédula de identidad No: V11.896.440 de profesión **Ingeniero en Mantenimiento**, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar los instrumentos de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **Sistema de Gestión de Calidad Basado en el Capital Social en el Área de Producción de HAEsposito C.A.**, que presentan el bachiller Luis Alejandro Artigas Linares, titular de la cédula de identidad N°: V-29.694.936, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 18 días del mes de agosto del año 2024

Firma

AUTOR:

Br. Luis Artigas.

TUTOR:

Profª. Yumary Valecillos.

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe Liliana Rivera A, titular de la cédula de identidad No: 13.048.877 de profesión Ingeniero de Petróleo hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **Sistema de Gestión de Calidad Basado en el Capital Social en el Área de Producción de HAEsposito C.A.** que presenta el bachiller: Luis Alejandro Artigas Linares, Titular de la cédula de identidad N°: V- 29.694.936, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 18 días del mes de agosto del año 2024

Firma

AUTOR:
Br. Luis Alejandro Artigas
TUTOR: Yumary Valecillos

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe Marilyn Briceño, titular de la cédula de identidad No: 13. 205.436 de profesión Ingeniero de Sistemas, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: Sistema de Gestión de Calidad Basado en el Capital Social en el Área de Producción de HAEsposito C.A. que presenta el bachiller: Luis Alejandro Artigas Linares, Titular de la cédula de identidad N°: V-29. 694. 936, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 19 días del mes de agosto del año 2024.

Firma

AUTOR:

Br. Luis Artigas

TUTOR:

Profa. Yumary Valecillos.

ANEXO F. CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL



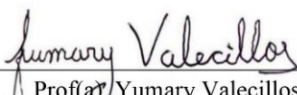
ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Carvajal, 20 de julio de 2024.

Director del CIDIFI
Presente. -

Por medio de la presente, hago de su conocimiento, que ante la solicitud realizada por el bachiller **Luis Alejandro Artigas Linares** titular de la cédula de identidad No. **29.694.936** acepto el compromiso de Tutorar el desarrollo de su trabajo de investigación titulado: **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN HA ESPOSITO C.A.”**, para optar al título universitario en **INGENIERIA INDUSTRIAL**; hasta su presentación y evaluación.

Atentamente,


Profra Yumary Valecillos
C.I. N° 14.151.309

ANEXO G. CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado: **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN HA ESPOSITO C.A.”** Presentado por el bachiller: **Luis Alejandro Artigas Linares**, titular de la cédula de identidad No. **29.694.936**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Carvajal a los 05 días del mes de diciembre del 2024.

Atentamente,

Prof(a). Yumary Valecillos
C.I. N° 14.151.309
