

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 PARA EL CORTIJO
INDUSTRIAL, C.A.

Presentado por:

BR., Cesar Alejandro Urbina González

C.I: 30.438.497

BR., Héctor Javier Azuaje Perdomo

C.I: 23.594.027

TRUJILLO, 2024

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



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 PARA EL CORTIJO
INDUSTRIAL, C.A.

Trabajo Especial de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Presentado por:

BR., Cesar Alejandro Urbina González

C.I: V-30.438.497

BR., Héctor Javier Azuaje Perdomo

C.I: V-23.594.027

Tutor: Prof. (a). Ing. Liliana Rivera

C.I: V-13.048.877

TRUJILLO, 2024



VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

Nosotros, **Profa. Liliana Rivera, Prof. Edgar Omaña y Profa. Marilyn Briceño**, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 PARA EL CORTIJO INDUSTRIAL, C.A. ". que presenta el bachiller: **HÉCTOR JAVIER AZUAJE PERDOMO**, portadora de la C.I. N.º **23.594.027.**, 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 Valera a los ocho (08) días del mes de marzo del dos mil veinticuatro (2024).

Prof. Marilyn Briceño
C.I: 13.205.436
JURADO

Profa. Liliana Rivera
C.I: 13.048.877
TUTORA

Prof. Edgar Omaña
C.I. 11.896.440
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
DECANO



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



VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

Nosotros, **Profa. Liliana Rivera, Prof. Edgar Omaña y Profa. Marilyn Briceño**, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 PARA EL CORTIJO INDUSTRIAL, C.A.", que presenta el bachiller: **CESAR ALEJANDRO URBINA GONZÁLEZ**, portadora de la C.I. N.º 30.438.497., 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 Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los ocho (08) días del mes de marzo del dos mil veinticuatro (2024).

Prof. Marilyn Briceño
C.I: 13.205.436
JURADO

Profa. Liliana Rivera
C.I: 13.048.877
TUTORA

Prof. Edgar Omaña
C.I. 11.896.440
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
DECANO



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



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve

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



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

San Rafael de Carvajal, Diciembre 2023
Ciudadano: Ing. Yumary Valecillos
Directora Del CIDIFI
Presente-

Por medio de la presente, hago de su conocimiento, que ante la solicitud realizada por los Bachilleres: Cesar Alejandro Urbina González, titular de la cédula de identidad N°: V-30.438.497 y Héctor Javier Azuaje Perdomo, titular de la cédula de identidad N°: V-23.594.027, acepto el compromiso de Tutora en el desarrollo de su trabajo de investigación titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 PARA EL CORTIJO INDUSTRIAL, C.A** para optar al título universitario de **INGENIERO INDUSTRIAL**; hasta su presentación y evaluación.

Atentamente,

Ing. Liliana Rivera
C.I. 13.048.877

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



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi Carácter de Tutora del Trabajo Especial del Grado Titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001 PARA EL CORTIJO INDUSTRIAL, C.A.**, realizada por los Bachilleres Cesar Alejandro Urbina González, titular de la cédula de identidad N°: V-30.438.497 y Héctor Javier Azuaje Perdomo, titular de la cédula de identidad N°: V-23.594.027, para optar por el título de **Ingeniero Industrial**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido ante la presentación pública y la evaluación por parte del jurado que se asigne.

Atentamente,

ING. Liliana Rivera

C.I. 13.048.877

A los 27 días del mes de Febrero de 2024

DEDICATORIA

A mi Dios todo poderoso por darme la fuerza suficiente para afrontar las diferentes dificultades que se me presentaron, para hacer mi sueño una realidad.

A mi Madre, por guiarme por el sendero del bien, por su apoyo y comprensión; a ti te dedico este triunfo.

En Honor a mi Padre, a la memoria de mi Tío Gabriel, Tío Ramón y mi Tía Rosa; quienes desde el cielo observan culminar mi meta.

A mis Hermanos Maricarmen, Arnaldo por sus palabras de aliento, gran estímulo, y toda la ayuda que me han brindado para obtener este triunfo.

A mi Abuela Haide, quien siempre confió en mí.

A mi Tío Javier, quien con su ayuda y confianza hicieron posible esta meta.

A mi Familia en general.

A mi Alma Mater Universidad Valle del Momboy, quienes atentamente me abrieron las puertas del arca del saber.

Cesar Alejandro Urbina González

DEDICATORIA

Principalmente dedico este trabajo a Dios, puesto que me brindo sabiduría y fortaleza para lograr esta meta.

A mi Madre Luisa, por su apoyo incondicional en los momentos más aciago y su comprensión; te dedico este logro.

A mi Abuelo y Padre Ramón, te dedico este logro por tu gran ayuda y confianza que siempre has tenido en mí.

A mi Abuela María, por tu gran amor y dedicación que siempre me has a lo largo de toda mi vida.

A mi Tío Javier Enrique, te dedico este triunfo por tu gran valiosa ayuda que me diste a todo lo largo de mi carrera.

Al Beato Dr. José Gregorio Hernández, Gracias por tu protección.

Y a toda mi Familia les dedico el logro de esta meta.

Héctor Javier Azuaje Perdomo

AGRADECIMIENTOS

Nosotros deseamos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todo los Profesores de nuestra prestigiosa Universidad Valle del Momboy que de alguna u otra manera contribuyeron para alcanzar la meta propuesta.

Deseamos agradecer de manera especial a nuestra tutora Ing. Liliana Rivera, por su guía, apoyo y comprensión para alcanzar el éxito de este trabajo.

A nuestras compañeras Carols Mendoza y Saray Salas, gracias por su apoyo y sus palabras de aliento a lo largo de nuestra carrera.

A nuestro amigo Ángel Robles, por su ayuda en el transitar de nuestros estudios.

Cesar Alejandro Urbina González

Héctor Javier Azuaje Perdomo

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue proponer un sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 para El Cortijo Industrial C.A. la metodología estuvo orientada en un enfoque investigativo de tipo descriptivo y un diagnóstico participativo con diseño de campo bajo la modalidad de un proyecto factible no experimental por el hecho de presentarse una propuesta. La población de estudio fue conformada por ocho (08) trabajadores, cuatro (04) de nivel profesional y cuatro (04) de nivel intermedio pertenecientes a la empresa El Cortijo Industrial C.A; quienes aportaron la información a través de entrevistas semiestructuradas, encuestas y observaciones directas. Los datos fueron procesados utilizando estadística descriptiva. Los resultados mostraron que no existen planes formales de calidad, programas de capacitación y poco compromiso en la empresa. Aunque promueve la mejora continua, basada en un enfoque al cliente. La empresa debe tener en cuenta el principio compromiso de las personas para así poder contar con un personal capacitado y comprometido con todas las actividades. Por otra parte, planificar correctamente los objetivos de calidad, ya que, de estos, dependen la excelencia en los resultados. De igual forma, el sistema de calidad permitirá adoptar las políticas necesarias para el control y gestión de las operaciones de la empresa. Ahora bien, aplicar un Sistema de Gestión de Calidad basada en las normas ISO 9001-2015, permitirá cumplir con los estándares de calidad y así lograr una mayor eficacia en sus servicios.

Palabras claves: Mejora, Gestión de Calidad, Competitividad, Norma ISO 9001-2015.

ABSTRACT

The objective of this work was to propose an ISO 9001 Quality Management System for "El Cortijo Industrial CA". The methodology was based on a descriptive research approach and a participative diagnosis with field design, under the modality of a feasible non-experimental project due to the fact that a proposal was presented. The study population consisted of eight (08) workers, four (04) at the professional level and four (04) at the intermediate level belonging to the company "El Cortijo Industrial C.A."; who provided information through semi-structured interviews, surveys and direct observations. The data were processed using descriptive statistics. The results showed that there are no formal quality plans, training programs and little commitment in the company. Although it promotes continuous improvement, based on a customer focus. The company must take into account the principle of "commitment" of people in order to have trained and committed personnel for all activities, as well as to correctly plan the quality objectives, since excellence in results depends on them. Likewise, the quality system will allow the adoption of the necessary policies for the control and management of the company's operations. Applying a Quality Management System based on the ISO 9001-2015 rules, will allow the company to comply with the quality and safety standards.

Key words: Improvement, Quality Management, Competitiveness, ISO 9001-2015 Standards.

INDICE GENERAL

DEDICATORIAS.....	1
AGRADECIMIENTOS.....	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
ÍNDICE GENERAL.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPITULO I.....	14
EL PROBLEMA.....	14
Planteamiento del Problema.....	14
Problemas de la Investigación.....	18
Problema General.....	18
Problemas Especifico.....	18
Objetivos de la Investigación.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos.....	18
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
Aspecto Teórico.....	19
Aspecto Practico.....	19
Aspecto Metodológico.....	20
Aspecto Social.....	20
ALCANCE Y LIMITACIONES.....	21
Alcance	21
Limitaciones.....	21
CAPITULO II.....	22
MARCO TEORICO.....	22
Antecedentes de la Investigación.....	22
Nacionales.....	22

Internacionales.....	26
Bases Teóricas.....	29
Normativa ISO.....	29
Normativa ISO 9001-20015.....	30
Principios de las Normas de Calidad.....	31
Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.....	34
Definición de Términos Básicos.....	36
CAPITULO III.....	39
MARCO METODOLOGICO.....	39
Tipo de la Investigación.....	39
Diseño de la Investigación.....	39
Población y Muestra.....	40
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	42
Técnicas de Recolección de Datos.....	42
Instrumentos para la obtención de Datos.....	42
Ficha de Procesos.....	43
Validez.....	44
Confiabilidad.....	44
Procedimiento y Análisis de Datos.....	45
CAPITULO IV.....	46
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	46
Fichas de Procesos.....	59
Mapa de Procesos.....	63
CAPITULO V.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
Conclusiones.....	64
Recomendaciones.....	66
CAPITULO VI.....	67
LA PROPUESTA.....	67
Introducción.....	67
Justificación.....	67

Objetivos de la Propuesta.....	68
Objetivo General.....	68
Objetivos Específicos.....	68
Contenido del Sistema de Gestión.....	71
REFERENCIAS.....	87
ANEXO 1	
Constancias de validación del instrumento.....	94
ANEXO 2	
Revisión de la Documentación de la Empresa.....	97
ANEXO 3	
Inspección de la Infraestructura de la Empresa.....	98
ANEXO 4	
Inspección de las Condiciones de las Operaciones de la Empresa.....	99
ANEXO 5	
Inspección de las Condiciones de los Equipos de la Empresa.....	100
ANEXO 6	
Aplicación de las Entrevistas de los Trabajadores.....	101

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Cuadro de Operacionalización de la Variable</i>	38
Tabla 2. <i>Representación de la Muestra</i>	41
Tabla 3. Indicador: <i>Enfoque en el Cliente</i> .	
Ítems 1. <i>¿la empresa conoce cuales son las necesidades puntuales de sus clientes?</i>	46
Tabla 4. Indicador: <i>Enfoque en el Cliente</i> .	
Ítems 2. <i>¿la empresa cumple con los objetivos de satisfacción de sus clientes?</i>	48
Tabla 5. Indicador: <i>Liderazgo</i>	49
Tabla 6. Indicador: <i>Compromiso de las Personas</i>	51
Tabla 7. Indicador: <i>Enfoque de Procesos</i>	53
Tabla 8. Indicador: <i>Mejora</i>	54
Tabla 9. Indicador: <i>Toma de Decisiones basadas en Evidencias</i>	56
Tabla 10. Indicador: <i>Gestión de Relaciones</i>	57

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Indicador: <i>Enfoque en el Cliente. Resultados de la interrogante 1</i>	47
Figura 2. Indicador: <i>Enfoque en el Cliente. Resultados de la interrogante 2</i>	48
Figura 3. Indicador: <i>Liderazgo</i>	50
Figura 4. Indicador: <i>Compromiso de las Personas</i>	51
Figura 5. Indicador: <i>Enfoque de Procesos</i>	53
Figura 6. Indicador: <i>Mejora</i>	55
Figura 7. Indicador: <i>Toma de Decisiones basadas en Evidencias</i>	56
Figura 8. Indicador: <i>Gestión de Relaciones</i>	58
Figura 9. Mapa de Procesos de El Cortijo Industrial C.A.....	63

INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio es uno de los enfoques de gestión de la calidad que existen a nivel empresarial e industrial, incluyendo la teoría de la subsistencia corporativa ya que determinan el grado y la competitividad que éstas pueden alcanzar en términos de prestación de servicios. En las empresas comerciales la calidad del producto y/o servicio aporta ventaja competitiva y reducción de costos, lo que permite aumentar el beneficio. Este nivel de competitividad depende en gran medida de la capacidad de cada organización y debe satisfacer adecuadamente a sus clientes, ya que son la base que representa el cumplimiento de su objetivo social (Di Toro, 2021).

En términos de calidad y eficiencia, el desarrollo e implementación del manual de calidad ha demostrado ser beneficioso en determinados mercados. Por tal motivo, surge la necesidad de realizar un diagnóstico de la situación actual por parte de la empresa El Cortijo Industrial C.A. en sus aspectos administrativos y operativos, con el objeto de conocer las actividades y operaciones de gestión y contribuir a la mejora del servicio al cliente en el marco de la propuesta de las normas ISO 9001-2015, promoviendo el desarrollo de estrategias y adecuarlo para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.

Por su parte, la empresa El Cortijo Industrial C.A, es una empresa enfocada al servicio y solución de problemas a corto y largo plazo, es una empresa líder en el Estado Falcón, siendo su principal cliente Petróleos de Venezuela (PDVSA) y están comprometidos a la prestación de servicios múltiples en el área industrial (alquiler de maquinaria pesada, equipos, vehículos). Su objetivo principal es prestar servicios de calidad y la satisfacción de sus clientes, mediante un plan estratégico que día a día los haga crecer en el ámbito industrial. De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se propone un Sistema de Gestión de Calidad, el cual, estará enfocado en la Norma

Internacional Estandarizada ISO 9001-2015, ya que es la clave para garantizar el éxito de la Gestión de Calidad a nivel mundial en los servicios u operaciones que se presentan en las empresas.

Es por ello, que el proyecto de investigación, tiene como objeto determinar las acciones para cumplir con el seguimiento adecuado dentro de la empresa, de igual forma, se conlleva al cumplimiento de los métodos adecuados para lograr proponer el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa antes mencionada.

El documento presente se desarrolla de la siguiente manera:

Capítulo I: En dónde se presenta un contexto de manera general del proyecto ejecutado, presentando la problemática abordada, la justificación y los objetivos planteados.

Capítulo II: Expone el marco referencial en el que se incluyen la base documental, mostrando antecedentes propios de la investigación del tema en estudio, así como investigaciones previas que generan un aporte al trabajo presente.

Capítulo III: Dentro de éste capítulo, se expone la metodología abordada para el desarrollo del estudio, las técnicas e instrumentos, recolección de datos, población y la muestra de estudio.

Capítulo IV: Se exponen los resultados obtenidos de la investigación mediante los procesos operativos y su respectiva generación de gráficos y tablas de frecuencia.

Capítulo V: Se presentan las conclusiones y recomendaciones para la empresa El Cortijo Industrial C.A.

Capítulo VI: Se exhibe el Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001-2015.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En los últimos años, las empresas a nivel mundial se han enfrentado a una competencia creciente, en donde sus productos la mayoría de las veces contaban con un control de calidad elevado en sus procesos y, además, generaban costos bajos para su producción, lo que obligó a muchas empresas a incrementar sus esfuerzos en el control de calidad de sus procesos para mejorar la calidad y productividad, dado que los problemas de calidad afectan a nivel mundial a empresas de cualquier índole, ya sean grandes, medianas o pequeñas.

Piñero (2017) asevera que

A medida que avanza el tiempo las industrias se ven expuestas a diversas circunstancias referentes al mercado y sus posibles cambios, ya que éste se encuentra en constante transformación por la globalización. En la totalidad de los casos, aplican controles de calidad inadecuados o simplemente no los aplican, así mismo, diseñan sistemas que no cuentan con la flexibilidad para enfrentar el cambio, un error que les genera desperdicios o lotes de producción con un alto porcentaje de productos defectuosos. (p.21)

No obstante, con el fin de evitar pérdidas, las organizaciones deben implementar controles de calidad en base a normas y procedimientos que sean capaces de obtener un alto grado de competitividad en el mercado, situación que, obliga que las empresas de todo tipo no solo piensen en la materia prima de calidad y se centren en la eficiencia y la calidad de los procesos de producción que genera el producto final.

En toda empresa u organización debe ser aplicada, la NTC-ISO 9001-2015, que plantea un enfoque en los procesos para crear y mejorar un sistema de calidad, con el objeto de aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de diversos requisitos. Es por tal motivo, que comprende y gestiona los procesos interrelacionados como un sistema para la calidad y contribuye a la eficiencia y eficacia de las empresas para cumplir con los resultados requeridos.

En Venezuela se encuentran disponibles buenos servicios, servicios estándar y programas de servicios. SENCAMER (2021) es una organización colaborativa del sistema de calidad venezolano según los procedimientos del Ministerio de Comercio Nacional y Poder Popular, caracterizado por la ausencia de leyes personales y profesionales y de presupuestación independiente. Realizar los asuntos de gestión, financieros y administrativos. Según Decreto N° 2021. En el Ministerio de Trabajo se dio a conocer la Circular N° 4.612. El 18 de mayo del mismo año, mediante la Ley N° 42.129, se cambió su denominación a “Servicio de Equidad de Normas, Gestión de Calidad y Gestión Administrativa”, organismo que supervisa el control y la gestión. Gestión del sistema de calidad en Venezuela.

Este servicio incluye la norma ISO 9001-2015, la cual es necesaria para mejorar la capacidad del negocio para brindar servicios de acuerdo a las necesidades del cliente. Además, se deben cumplir las leyes. Al respecto, Jhoan Sira (Director de Gestión de Calidad de SENCAMER) explicó que el modelo refleja todos los elementos. Por otro lado, el organismo responsable del aseguramiento de la calidad en Venezuela es FONDONORMA (2023), cuya abreviatura es Financiamiento para Normas y Certificación de Calidad:

Se caracteriza básicamente por ser una asociación civil de certificación global con requisitos legales a través de una red de certificación internacional. El sistema, acredita directrices estándar internacionales relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad

de la ISO 9001-2015, la cual, expone principios y la terminología relacionada con los Sistemas de Gestión de Calidad. (p.12)

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se hace necesaria la aplicación de los SGC en las organizaciones del Estado, bien sea que se trate de empresas públicas o privadas, puesto que sin ellas no solo se consideraría como un incumplimiento a la ley, sino que la empresa presentaría riesgos considerables por el hecho. La empresa El Cortijo Industrial C.A, ubicada en la ciudad de Punto Fijo del Edo. Falcón, cuenta con servicios múltiples (prestación de equipos y maquinaria pesada, realización de todo tipo de mantenimiento) y opera principalmente en el sector industrial que se enfoca en el avance y desarrollo de la Industria Petrolera, siendo su principal cliente PDVSA (Petróleos de Venezuela S.A), a su vez cuenta con un sinfín de aportes significativos para el Estado, dado que sus servicios y suministros están destinados al desarrollo integral de múltiples proyectos que promuevan la productividad frente al resto del país.

Por lo tanto, resulta imprescindible avanzar en la propuesta de un sistema de gestión de calidad en los diferentes procesos orientados hacia la mejora continua de los servicios, siguiendo los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001-2015. Esta medida no solo promoverá la excelencia en los resultados, sino que también asegurará el éxito en las operaciones. Por ello, la empresa debe contar con este sistema y su aplicación deberá estar desarrollada respecto a los requerimientos de la normativa, por lo que, la adecuación de un diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001-2015 trae consigo los siguientes aportes: ensayos y análisis por parte del personal calificado, equipos y maquinarias calibrados y con su mantenimiento, control de los procesos, infraestructura acorde a los estándares de seguridad y a su vez la sistematización del trabajo según las normas reconocidas y métodos validados.

Por tanto, el incumplimiento de la normativa puede acarrear graves repercusiones laborales, tales como sanciones monetarias e incluso la clausura definitiva de la empresa, los cuales, son considerados riesgos que se pueden prevenir si se cumple correctamente los cambios constantes de regulaciones sujetos al mercado y que, a su vez, estos puedan o no generar incertidumbre.

Actualmente, en la Empresa el Cortijo Industrial C.A, se observa que esta ejecuta sus operaciones con un alto porcentaje de riesgo, entre ellas la falta de suficientes equipos de seguridad (herramientas, uniforme e implementos de seguridad, como la falla de los extintores), de igual manera en los departamentos de despacho, soldadura y mantenimiento estas zonas se encuentran con sustancias contaminantes (aceites, lubricantes, gasolina, gasoil, entre otros) lo que emanan puede tener efectos dañinos y el contacto directo de un chispa con estas sustancias en pleno trabajo, pueden ocasionar incendios e incluso explosiones, afectando la vida humana y la infraestructura en general.

Cabe destacar que esta empresa representa significativamente las actividades económicas del estado, principalmente porque opera dentro del sector industrial enfocándose en el avance y el progreso petrolero del estado estableciendo relaciones directas con PDVSA (Petróleos de Venezuela, S.A) mediante el servicio de equipos y maquinaria pesada, por lo que el Cortijo Industrial C.A, es un punto focal para la ejecución de estas operaciones. Por ello, se hace preciso proponer un Sistema de Gestión de Calidad basada en la normativa ISO 9001-2015, así mismo, la empresa aumentara sus servicios mediante la adquisición de herramientas de calidad y otros insumos, contemplando los procesos de calidad generando resultados satisfactorios en su productividad, además existirá una mejora en las jornadas laborales, ya que pueden realizarse con una alta seguridad y confiabilidad en las distintas áreas de trabajo, resguardando los trabajadores y clientes que forman parte de ella.

Problemas de la investigación

Problema general

- ¿Cuál será el beneficio de proponer un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2015 para la Empresa Cortijo Industrial C.A?.

Problemas específicos

- ¿Cuál es la situación actual de la Empresa Cortijo Industrial C?A, con respecto al cumplimiento de las normas de Gestión de Calidad?
- ¿Cómo son los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a las necesidades de la empresa El Cortijo Industrial, C.A?.
- ¿Cómo diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015?.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 para la Empresa Cortijo Industrial, C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de la Empresa Cortijo Industrial, C.A de acuerdo a los principios de gestión de calidad establecidos en la norma ISO 9001-2015.

Caracterizar los procesos de la Empresa El Cortijo Industrial C.A respecto a los lineamientos señalados en la norma 9001-2015.

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para la empresa El Cortijo Industrial, C.A, basada en la Norma ISO 9001-2015.

Justificación de la Investigación

Aspecto teórico

Es un hecho que la norma ISO 9001, ha desarrollado diversos estándares que impulsan al progreso de las diferentes industrias, promoviendo la práctica de normativas como reglamento fundamental para el buen funcionamiento de las empresas instituciones esta afirmación concuerda que diariamente surgen nuevas ideas en el campo del comercio, por tanto urge concientizar respecto a esta situación y desarrollar actividades en todas las áreas de la entidad que logren conseguir resultado y mejoramiento en todos sus trabajos (Gorotiza, 2021). Es por ello que las actividades realizadas por la empresa El Cortijo Industrial, C.A se puede estructurar el sistema de operación para cumplir con los requerimientos de la Norma ISO 9001-2015. Surge fortalecer sus actividades de trabajo y motivar su mejora continua para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad.

Aspecto práctico

Para este proyecto, es de suma importancia proponer un sistema de calidad eficiente que aumente la productividad, los procesos y servicios empresariales, con el fin de identificar como estos pueden optimizarse, por su parte, el establecimiento de este diseño garantizará los requerimientos legales ante las autoridades, mantener la satisfacción de los consumidores y los proveedores, puesto que al pasar el tiempo, las empresa u organizaciones se vuelven aún más exigentes y competitivas, ofrecer calidad en todos los aspectos es imperativo, lo que lleva a brindar un buen servicio y como resultado un buen flujo de clientes. Además, el mejoramiento y la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001 en la empresa El Cortijo Industrial C.A son aplicables para cualquier empresa u organización.

Aspecto metodológico

De acuerdo a las necesidades de la compañía y los principios de gestión de la calidad, se propone ofrecer un proyecto completo que contemple las Normas ISO en la industria, mediante una estructura que radique principalmente en los procesos adecuados para generar los resultados propuestos, enfatizando su importancia y así como también su desarrollo y ejecución, mediante la ampliación teórica de los Sistemas de Gestión de Calidad para determinar los elementos que la componen, rasgos y componentes de los instrumentos de recolección de datos, con el objeto de servir como herramienta fundamental para los trabajadores de El Cortijo Industrial, C.A y la propuesta sea aplicable para una mejora continua en sus servicios, así como, también sirve de antecedente para futuros proyectistas e investigadores que requieran de información referente al tema.

Aspecto social

Esta normativa promueve el comercio en general, asegurando nuevas oportunidades de empleo y la seguridad en el sitio de trabajo, por ello, es necesario implementar un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la Norma ISO 9001-2015, que permita generar obligaciones necesarias, con el objeto de aumentar la eficacia en sus recursos, el rendimiento y garantía. Adicional a ello, el hecho que la Empresa El Cortijo Industrial C.A empiece a formalizar en todos sus procesos la Norma ISO 9001-2015, permitirá una mejora continua dentro de ella y el beneficio de minimizar los costos por errores o accidentes que puedan suscitarse en una empresa de este tipo.

Alcance y Limitaciones

Alcance

Se presenta o propone la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 conducente a la empresa El Cortijo Industrial C.A, en donde se

aprovechará para dar impulso a su desarrollo industrial en términos de operatividad y producción. Para ello, se aplicará un diagnóstico situacional a la empresa de acuerdo a los requerimientos de dicha norma, esto para evaluar fortalezas y debilidades existentes para así, caracterizar procesos de Gestión de Calidad adaptados a condiciones de la misma, para así, proceder a realizar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad mediante los parámetros que propone la Norma ISO 9001-2015.

Limitaciones

Dentro de las limitaciones presentadas se encuentra, la falta de datos e información a nivel del consejo directivo conformado en la empresa, ya que, al ser una empresa privada por sus políticas de seguridad no presentan al público información confidencial a fines no laborales, por ende, algunos datos que podrán ser elementales para el complemento del proyecto, solo se manejará la información suministrada por el personal. de la misma manera, no se pudo contar con una muestra suficientemente representativa para la ejecución de las encuestas que se realizaron, para ello, se contó con una total de ocho trabajadores pertenecientes al personal, con el fin de cumplir con la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Para implementar o proponer nuevas normativas articuladas con el Sistema de Gestión de Calidad en nuestra área de estudio la empresa “El Cortijo Industrial C.A” es indispensable establecer una cantidad de información básica correlacionadas entre sí; Normativa ISO 9001 – Empresa. Por ende, se describen aspectos esenciales y fundamentales que fueron base para desarrollar el estudio, se amplían con antecedentes afines, los cuales son investigaciones ya efectuadas por autores, donde los temas comparte relevancia con la temática planteada y le dan validez a la investigación, estos criterios van desde investigaciones Nacionales como Internacionales. se definen los términos básicos conforme a los lineamientos de investigación, ya que son parte de la documentación teórica del estudio. Finalmente, se describe la operacionalización de las variables implementadas quienes están vinculada con la metodología aplicada.

Antecedentes

Nacionales

El autor Nava (2019) presentó su trabajo investigativo que lleva por nombre “Modelo de gestión de la calidad para empresas de servicios de la industria petrolera en el área de cementación de pozos” para optar al título de Magíster en gerencia de empresas de la Universidad Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo, Venezuela. Esta investigación cumple con una metodología de tipo descriptiva de campo con un diseño no experimental. Para el autor lograr los objetivos planteados, realizó una encuesta a treinta (30) Empleados en la división de cementación de pozos de Tucker Energy Services en Venezuela S.A. llevaron a cabo una revisión de las operaciones internas con

el propósito de evaluar su desempeño y obtener datos para ser examinados y organizados. Tras analizar la información recopilada, se identificó la necesidad de realizar mejoras en el sistema de gestión de calidad de la compañía para cumplir con los estándares establecidos por la norma ISO 9001:2015.

Debido a ello, el autor optó por la aplicación de un modelo de gestión sistemática el cual satisface los requisitos basados en 4 grandes procesos: gestión de recursos, compromiso de la gestión, análisis y mejora de sus servicios, procesos y operaciones. Con ello, se cumple con el objetivo inicial gracias a la aplicación de las técnicas de análisis de datos, logrando de esa manera la mejora en todas las prestaciones proporcionadas por la compañía alineadas con los criterios del sistema de gestión de calidad para asegurar el cumplimiento de estándares establecidos.

La investigación antes mencionada, sirve de aporte fundamental para el proyecto de investigación presente, ya que muestra estructuralmente el sistema de gestión de calidad respecto a la normativa ISO 9001 2015 en una empresa, lo cual hace referencia al objetivo principal. Además, adopta las técnicas necesarias para lograr el diagnóstico situacional que permitirá identificar las fallas de la empresa. Asimismo, y una vez aplicadas las encuestas, se procede a realizar el análisis de los datos, determinando que la empresa contaba con un déficit en sus procesos de gestión por lo cual, fue necesario para el autor la aplicación de un modelo de gestión para mejorar la operatividad y para asegurar que se satisfagan las necesidades de sus clientes. Por tanto, esta investigación será tomada en cuenta como fundamento teórico para desarrollar el presente estudio.

Piñero (2019), presentó su proyecto de investigación titulado "Diseño de una propuesta de una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad enfocado en la norma ISO 9001 2015 para la empresa manufacturera de Películas Plásticas" como requisito para obtener el

título de Magíster en Administración de Empresas para la Universidad de Carabobo. Su principal propósito fue el perfeccionamiento constante de sus procesos y la complacencia de sus clientes en la compañía de producción de plásticos. Con el fin de lograr este objetivo, se sugirió la instalación de un sistema de gestión de calidad conforme a la normativa ISO 9001 del año 2015, tal como se evidenció en un estudio de campo de naturaleza descriptiva y no experimental.

Para determinar la problemática vigente, el autor aplicó una encuesta semiestructurada a 19 trabajadores, por lo que el método más factible fue el tipo no probabilístico, a conveniencia. Los trabajadores mostraron sus opiniones e inquietudes para ser tomadas en cuenta como parte de la evaluación y finalmente dieron a conocer sus recomendaciones en particular. Una vez analizados los datos de la encuesta, el autor pudo determinar que el nivel que presenta la empresa respecto al cumplimiento de la norma, se encuentra por debajo de un 30% lo que se estima como un nivel considerablemente bajo, y se especificó que para cada requisito lo necesario es el implemento de un sistema de calidad en la empresa.

A partir del análisis de los procesos de implementación de un SGC planteados en el proyecto anterior, se tomará en cuenta como un aporte metodológico para el proyecto en estudio, puesto que una de las técnicas utilizadas para implementar el SGC es mediante el ciclo de Deming, caracterizado por llevar a cabo la planificación del levantamiento de información y documentación en las empresas, la capacitación de sus empleados e implementación, la verificación de la medición de los resultados y ante algún resultado negativo actuar de acuerdo a las mejorar del sistema de calidad. Por tal motivo este sistema de gestión contribuye como base o estructura guía para realizar un control y seguimiento de los procesos existentes en la empresa El Cortijo Industrial y a su vez, establecer acciones pertinentes en busca de la mejora en sus operaciones.

Veloz (2019), presento su proyecto de investigación titulado "Sistema de Control de Calidad a los procesos productivos de la empresa NEB CALZA" como previo requisito a la obtención del Título de Ingeniero Comercial, cuyo objetivo general es proponer un sistema de control de calidad a las operaciones limitadas a la producción de la empresa antes mencionada. La problemática planteada en este estudio se origina por no poseer un control en la calidad de sus servicios, debido a que la empresa simplemente realiza un control de calidad de un producto determinado y de manera empírica, en vista de la situación el autor desarrolló un análisis situacional de la organización mediante la aplicación de una entrevista al gerente de la empresa y también a veinte (20) trabajadores de distintas áreas de producción para descartar las fallas presentadas, además se proporcionaron actividades para el control de la calidad de la totalidad de sus productos y servicios.

En referencia a la metodología aplicada, este trabajo utiliza fuentes bibliográficas para sustentar el marco teórico, la investigación es de campo y realizó observación directa para la aplicación de hojas de control. Se examinaron los instrumentos para gestionar la calidad de las operaciones mediante formatos de control de calidad, la optimización del flujo de trabajo de sus procedimientos y sistemas de manufactura, un cuestionario para evaluar la supervisión de los procesos y un diagrama que representa el Sistema de control de calidad. Con ello, el autor busca garantizar la calidad a lo largo de la producción de calzado. Estas herramientas serán evaluadas para la creación de un plan de gestión de calidad, determinando cuál es la más idónea para El Cortijo Industrial, C.A., y asegurando la aplicación de la norma ISO 9001:2015.

Internacionales

Rodríguez (2020), en su artículo de investigación titulado “Diseño un plan de acción para alcanzar la certificación ISO 9000 en la empresa SUANCA”, cuyo objetivo general es la implementación del diseño de un plan de acción para obtener el certificado ISO 9000. En tal sentido, en la industria se debe contar con la certificación de las normativas que regulen los procesos operatividad y la gestión de calidad, en vista de lo cual se requiere la aplicación del plan de acción. El proyecto de investigación presenta una metodología descriptiva, con un diseño no experimental, en la misma para ejecutar los objetivos planteados, se aplicó un instrumento de catorce (14) preguntas de diversas opciones, respecto a cubrir con las necesidades de los trabajadores de la empresa, de tal manera de evaluar las debilidades y fortalezas que posee, dicho cuestionario, fue aplicado a 10 trabajadores de forma aleatoria.

Al ser un artículo de investigación, es aplicable la validación de tipo contenido mediante cinco especialistas, de acuerdo con la confiabilidad, se pudo determinar mediante el cálculo de las mitades y por el método de corrección de spearman brown para así poder evaluar los resultados con estadísticas dentro de frecuencias relevantes. Tras realizar las evaluaciones pertinentes, el investigador identificó la ausencia de adhesión a la reglamentación relacionada con las guías y criterios de excelencia, lo que justifica la necesidad de optimizar los servicios y considerar la viabilidad de establecer un plan estratégico.

Este artículo investigativo, sirve como aporte a la presente investigación de manera teórica, ya que se contemplan los requisitos necesarios para lograr la certificación ISO, lo que deriva del correcto funcionamiento de las operaciones de las organizaciones y asimismo cumplir con los lineamientos de calidad respecto a la norma. Por su parte, se consideraron los procesos utilizados por el autor para la determinación de las condiciones de la empresa, basándose en un cuestionario y utilizado como referencia para la propuesta de diseño de un SGC para la empresa el Cortijo

Industrial, C.A ya que se establecen los procedimientos a llevarse a cabo para su validación, certificación y a su vez se dan conocer de qué trata cada uno de los requerimientos y del porqué son imprescindibles para las empresas.

Cantillo y Vázquez (2021) en su "Propuesta de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad con base a la NTC ISO 9001: 2015 en la Empresa Agua Diamante de Santa Marta, Magdalena" la cual fue requisito previo para obtener el título de Ingeniero Industrial de la Universidad Antonio Nariño, Santa Marta, cuyo trabajo presenta como objetivo principal es proponer la documentación del sistema de gestión de calidad en basa a la ISO 9001 2015. Para desarrollar los objetivos, se ha realizado una encuesta a 70 especialistas, siendo la totalidad de la empresa (157 trabajadores) en la cual se recopiló la información necesaria basada en el diagnóstico operacional, sus condiciones estructurales y el cumplimiento de los estándares de calidad. Seguido a ello, se aplicó un diagnóstico evaluándose el cumplimiento con los parámetros de cumplimiento de la norma.

De acuerdo a los resultados, las estrategias utilizadas por la organización para aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas no son lo suficiente y se necesita más determinación en cuestión de oportunidad, lo que hace aplicable el implemento de los objetivos del autor. No obstante, este estudio representa un aporte significativo, ya que proporciona el listado de documentos que son necesarios para cumplir con la norma, cumpliendo con el análisis, la evaluación y la mejorar de la condiciones de la empresa, por lo que con la recopilación de estos documentos se ha podido analizar mejor la propuesta del sistema de gestión de calidad para El Cortijo Industrial, C.A para impulsar sus operaciones y servicios, alcanzar metas propuestas y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Begambre (2020), presenta su proyecto de grado para la obtención del título de Ingeniero Industrial que lleva por título "Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 2015 para la empresa constructora Novaobras S.A.S de la ciudad de Montería", el autor, hace mención que diariamente, surgen ideas de negocio que dan inicio para establecerse dentro del mercado, las cuales requieren de estrategias que las ayude a expandirse basados en los estándares de las normas de calidad, esto, con el fin común de lograr y mejorar las deficiencias y problemas que pueden presentar al empezar con una nueva idea de negocio. Considerando lo anteriormente expuesto, se como objetivo principal el implemento de un diseño de gestión de calidad basada en la ISO 9001:2015.

Este proyecto de investigación cuenta con una metodología descriptiva y de campo, ya que se ejecuta a través de la visita a la empresa, mientras que los métodos e instrumentos para la recolección de datos fueron la observación directa para el diagnóstico de la situación operacional y además de la aplicación de encuestas, utilizando materiales y equipos como computadoras, cámaras y cuadernos para el registro de los datos. Estas encuestas fueron aplicadas a 52 especialistas en cada área de producción, siendo estos quienes cuentan con la información a detalle de la operatividad de la empresa. En relación a los resultados, las operaciones desarrolladas lograron promover el compromiso laboral por parte de los trabajadores, quienes desarrollan actividades de forma distinta y eficiente, lo que disminuye de alguna u otra forma los procesos productivos.

El aporte al presente estudio está en el proceso y estructura de datos, ya que se basa en la norma ISO 9000 2015 para la gestión del diseño, y habla del propósito y por ende involucra este estudio. Proporciona una manera de seguir instrucciones e ideas claras que respaldan los esfuerzos de gestión de calidad de los estándares de desempeño, lo que permite verlo como un producto útil

que puede ayudar a los gerentes y a todos los empleados administrativos y de producción en general. De manera que se presten buenos servicios en la empresa. El desarrollo teórico de este proyecto de investigación determina el contenido y modelo de diseño del proceso de gestión.

Bases Teóricas

Normativa ISO.

Según estas reglas, las organizaciones empresariales necesitan crear un enfoque diferente basado en la comparación y la ventaja competitiva que les permita lograr buenos resultados en todas las actividades. Para ello, se pueden utilizar algunas estrategias organizacionales que enfatizan la calidad y buen servicio como como son:

1.El poder gestionar según cuatro principios: que fundamentan los deseos o necesidades de las partes involucradas y estos deberían traducirse en nuevas características utilizadas en los servicios empresariales,

2. Prevenir fallas operativas y garantice que los servicios satisfagan las necesidades del cliente.

3. Se debe dar una idea sobre los criterios de rendimiento adicionales basados en el sistema y entendiendo que el servicio está libre de errores y es suficiente desde la primera prueba del cambio.

4. Se determinará el costo de la calidad para brindar el servicio de acuerdo a las expectativas de los clientes. (p.20)

De acuerdo con los principios establecidos por las normas ISO, se considera necesario utilizar las prácticas recomendadas en la creación de negocios de servicios técnicos. Sin buenos estándares en productos y procesos comerciales, es difícil garantizar el éxito y la competencia en el negocio. Por lo tanto, es muy importante contar con buenos procedimientos o servicios que

cumplan con la legislación, brinden soporte legal y brinden asesoramiento preciso sobre las acciones de la organización.

Norma ISO 9001-2015

La Norma ISO 9001:2015 se refiere a una norma internacional que determina los requisitos para el uso de la gestión de la calidad en las organizaciones. Su importancia radica en su capacidad para ayudar a las empresas a mejorar continuamente sus procesos, satisfacer las necesidades de los clientes y aumentar la eficiencia. Además, contar con la certificación ISO 9001 puede marcar la diferencia en el mercado y aumentar la confiabilidad de la organización.

Al seguir los principios de ISO 9001:2015, las organizaciones pueden identificar y eliminar el trabajo innecesario, haciendo así que los procesos de negocio sean más eficientes y centrándose en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mejorando así la calidad de los productos y servicios. La toma de decisiones, por otro lado, es fácil porque la organización puede recopilar datos y tomar decisiones basadas en objetivos y evidencia, apoyando la mejora continua y ayudando así a la organización a identificar áreas de acción, corrección y prevención. Todos los requisitos del modelo anterior se explican a continuación.

Principios de las Normas de Calidad

Según Gómez, (2022) amplía los principios de Gestión de Calidad definiéndolos como:

1. Enfoque al cliente: Con el objetivo de alcanzar la máxima satisfacción de los clientes, las compañías deben estar al tanto de las necesidades y expectativas de estos, con el fin de planificar el sistema de gestión de calidad. Aunque las estrategias metodológicas pueden variar, la meta principal en este contexto es proporcionar valor a los clientes. En consecuencia, el Sistema de Gestión de Calidad se erige como el cimiento fundamental para todas las labores y actividades derivadas del entorno empresarial, con el propósito de

fortalecer la confianza, la receptividad y la certeza en relación a los productos y servicios ofrecidos.

2. Liderazgo. En cualquier empresa, la administración debe establecer las directrices y metas empresariales, así como también la estructura organizativa. Es importante crear un ambiente laboral positivo que motive a los empleados a alcanzar objetivos y metas. En términos de liderazgo, se considera fundamental impulsar el potencial de los individuos y fomentar actividades que impulsen la operación de la empresa, generando transformaciones tanto a nivel organizacional como personal.

3. Compromiso de las personas. Dentro de una corporación, la responsabilidad de cada trabajador se enfoca en analizar la competitividad, las facultades y si el personal está totalmente involucrado en las actividades empresariales. Es por ello, que el empeño de las personas es definido como el grado o el nivel de involucramiento tanto emocional como intelectual del trabajador con la empresa, por lo tanto, independientemente sea su posición, es por esto, que están directamente relacionados a ella y se incrementará a medida que encuentren oportunidades de evolución.

Cuando las empresas tienen como finalidad ser líder en ofrecer un producto o servicio exclusivo en un ámbito donde los gustos y preferencias del consumidor cambian constantemente, y a ello se le suma que la tecnología crece exponencialmente y transforma el entorno, las empresas compiten por cautivar personas que cuenten con un gran talento y que demuestren actitudes como espíritu de colaboración y trabajo en equipo, enfocados en el constante cambio y crecimiento dispuestos a asumir riesgos y lograr metas a futuro.

4. Enfoque basado en procesos. A nivel empresarial, cuando se quiere obtener un resultado, surgen nuevas ideas y actividades que se encadenan unas a otras, y en conjunto permiten

obtener el producto que se requiere, esto se le denomina proceso. Por ello, este enfoque es la unidad principal que rige una empresa, dejando atrás el concepto de área o departamento, también se considera al enfoque basado en procesos como aquel sistema y sus interacciones, para obtener resultados eficaces de acuerdo con las políticas de calidad y la dirección estratégica a nivel empresarial.

5. Mejora. Dentro de cada estructura se trata de establecer objetivos y encontrar grandes oportunidades para su mejora continua, es un proceso que, a través de la práctica de aciertos, ejecuciones y errores, conducen a una acción correctiva o a una acción preventiva. Además de ser un movimiento que busca el crecimiento, funciona como una herramienta que permite identificar y solventar los problemas en los procedimientos internos de cada empresa. Por ello, cuando se logra mejorar los procesos, se puede aminorar el tiempo de producción, la disminución de costos, el aumento de la eficiencia y la calidad de los productos y servicios.

6. Toma de decisiones basada en evidencia. Aumenta las posibilidades de optar por las mejores opciones para alcanzar la eficacia y la eficiencia y así, lograr los objetivos estratégicos y de negocios. Es por ello, que se requiere usar de forma correcta los mecanismos de seguimiento y el uso de los anteriores estatutos. Este principio, también implica la utilización de datos específicos y verificables para el respaldo de las decisiones empresariales, con la veracidad de información sólida y confiable. Por ello, al adoptar este principio los líderes de las empresas pueden mejorar la eficiencia y eficacia de sus decisiones, lo que genera un impacto positivo en el rendimiento general.

7. Gestión de relaciones. Como método de implementación se desarrolló la necesidad de construir relaciones con las partes interesadas buscando asistencia mutua. Los actores

externos como clientes, proveedores, competidores, administración pública y partes interesadas deben tener en cuenta sus múltiples necesidades y confianzas al utilizar una buena gestión, y también es una estrategia para todas las empresas. Al reunir a la organización, sus recursos y los clientes existentes, el sistema ayuda a las empresas a conectarse con los clientes, mejorar los procesos y aumentar las ganancias.

En relación con el proyecto de investigación, los principios mencionados anteriormente pueden ser utilizados por la alta dirección del Cortijo Industrial C.A, direccionándola hacia el éxito industrial mejorando el desempeño, aumentando la satisfacción y requerimientos de los usuarios brindando así la confianza entre las relaciones externas sobre su potencial para ofrecer servicios que cumplan con los requisitos establecidos.

El hecho de implementar los principios de calidad trae consigo beneficios para las empresas, para tal caso, exponen que, “Desarrollando un SGC para los productos o servicios de las empresas, éstas logran gran ventaja competitiva bien sea por sus efectos positivos sobre las ventas como por la posible reducción de costos a futuro” (Miranda et al, 2007, p.13).

Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Según Castro (2017), describe que son un conjunto de actividades relacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Estos son clasificados en:

1. Procesos Estratégicos:

Están destinados a definir y controlar las metas de la empresa, políticas y las estrategias que se establezcan. Estos procesos se encuentran en relación directa con la misión y la visión de la empresa y se debe involucrar al personal de primer nivel. Con relación al aporte para el presente estudio, se pudo determinar que este proceso se encarga de mejorar de manera evolutiva el

desempeño de la empresa, ya que orienta efectivamente el rumbo de la misma facilitando las acciones de innovación en sentido de liderazgo. Además, ayudará a enfrentar los cambios dentro del entorno para desarrollar oportunidades en la industria, por lo que, con la aplicación de este proceso en El Cortijo Industrial, C.A la empresa podrá crecer significativamente.

2. Procesos de Operación:

Ayudan a optimizar la prestación de servicios al cliente y tienen un impacto directo en su satisfacción final. Estos procesos, conocidos también como procesos clave, son fundamentales para asegurar el cumplimiento de los objetivos y estrategias de negocio del proyecto de investigación. Asimismo, facilitan la eficiente gestión de los recursos de la empresa y la implementación de herramientas para la toma de decisiones en relación a las actividades a realizar.

3. Procesos de Apoyo:

Por lo general, contribuyen a mejorar los procesos empresariales, atendiendo a clientes internos y actividades como control de calidad, contratación de personal, capacitación de empleados, adquisiciones, entre otros aspectos fundamentales. En cuanto a su impacto en la investigación, este enfoque proporciona los recursos esenciales para garantizar el funcionamiento óptimo de la empresa, abarcando tanto el respaldo tecnológico como la capacitación de todo el personal, lo cual fortalece el cumplimiento de un efectivo Sistema de Gestión de Calidad (Castro, 2017).

4. Procesos de Evaluación: Permite conocer en qué lugar se encuentra la empresa y nos permitirá identificar los puntos fuertes y áreas de mejora. Con esta información, la directiva podrá plantearse y establecer una lista de acciones que se establezcan en la organización en busca de la excelencia (Castro, 2017).

Este proceso es de aporte fundamental para los objetivos propuestos, ya que evalúa el desempeño que permitirá medir el desenvolvimiento en su área, de los trabajadores o colaboradores dentro de la empresa, esto en busca de la excelencia y del aumento de su potencial, ya que, si se encuentran fallas, se orientará a cada trabajador para capacitarlos y hacer que crezcan profesionalmente y personalmente dentro de la empresa. Por ello, estos procesos de calidad, tienen como objetivo generar buenos resultados y lograr la satisfacción de los clientes, así como también mejorar los procedimientos dentro de la empresa.

Definición de Términos Básicos

Alta Gerencia: “Es el grupo de personas que administran y/o controlan la empresa a un alto nivel” (Cantillo y Vázquez, 2021, p.35).

Documento: “Es un escrito que contiene información y soportes de soporte” (Cantillo y Vázquez, 2021, p.33).

Estructura organizacional: “Es un arreglo de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal y los líderes” (Veloz, 2019, p.12).

Gestión de la calidad: “se refiere al proceso de planificación, control y mejora continua de las actividades y procesos de una organización para garantizar que se cumplan los estándares de calidad establecidos. Implica la implementación de políticas, procedimientos y controles de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mejorar la eficiencia operativa y minimizar los errores y desperdicios. La gestión de calidad es fundamental para asegurar la excelencia en los productos y servicios de una empresa.” (Verdoy et al, 2006, p.16).

Tabla 1

Cuadro de Operacionalización de la Variable

Objetivo General: Proponer un Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001-2015 para la Empresa Cortijo Industrial, C.A				
Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Diagnosticar la situación actual de la Empresa Cortijo Industrial, C.A. de acuerdo a los principios de Gestión de Calidad establecidos en la norma ISO 9001-2015.	Sistema de Gestión de Calidad	Principios del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 - 2015	-Enfoque al cliente. -Liderazgo. -Compromiso -Enfoque. -Mejora. -Toma de decisiones basada en evidencia. -Gestión de Relaciones.	Encuesta Cuestionario
Caracterizar los procesos de la Empresa El Cortijo Industrial C.A respecto a los lineamientos señalados en la norma 9001-2015.		Procesos de trabajo según la Norma ISO 9001 - 2015	-Procesos Estratégicos. -Procesos de Operación. -Procesos de Apoyo. -Procesos de Evaluación.	Entrevista Ficha Evaluativa

Nota. En esta tabla se presenta la operacionalización de la variable, indicando las dimensiones e indicador.

Fuente: Elaboración propia (2024)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Este estudio se realiza en el marco de una investigación participativa, utilizando métodos y herramientas de recolección de datos para comprender claramente el nivel de actividad del poder y la falta de poder que nos permitirá responder de manera a lograr las metas establecidas. En este apartado se presentará el proceso de toma de decisiones en el desarrollo de esta investigación.

Tipo de Investigación

El presente estudio se definió bajo la modalidad de una investigación proyectiva ya que permite establecer propuestas orientadas a dar respuesta a problemas detectados. Según Hurtado (2020), “Promueve la solución para cualquier institución en un área particular, mediante un diagnóstico puntual, con la creación de un plan, proceso o sistema” (p.49). Lo cual, hace referencia a la problemática en vigencia en El Cortijo Industrial, C.A, ya que se busca una propuesta para implementar un SGC bajo las Normas ISO 9001-2015.

Diseño de la Investigación.

Según Arias (2012), afirma que “Precisa recurrir a estrategias generales que utilizan los investigadores para responder a una problemática planteada” (p.27). Por tanto, el diseño del proyecto de investigación está en función de las medidas tomadas para recopilar datos concretos, que se emplearon para llevar a cabo un análisis detallado. Este análisis se realizó a partir de la evaluación de los datos y su correlación con las teorías existentes, lo que permitió identificar las deficiencias presentes en dicho proyecto.

Por consiguiente, para la presente investigación se estableció un diseño de campo, de tipo no experimental, dado que, la recolección de datos primarios no está sujeto a

variables, particularmente porque representa una observación directa a la Empresa El Cortijo Industrial C.A, además se abordó al personal capacitado en todas las áreas con el objeto de recopilar la información necesaria de manera detallada, con la finalidad de proponer la necesidad de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad orientado en la normativa ISO 9001-2015.

Población y Muestra

Nuestra investigación concuerda con Arias (2012) que, “La población de su estudio fue considerada finita y la muestra utilizada fue del tipo no probabilística” (p.85). Se define por los trabajadores de El Cortijo Industrial, C.A, quedando delimitada por 85 trabajadores. Cabe destacar, que no todo el personal fue tomado en cuenta en el momento del estudio, debido a que la información fue suministrada por los directivos. Según Arias (2012) lo define como una “Estrategia general que adoptan los investigadores para responder al problema que se plantea”. (p.27) Por ello, que el diseño establecido en el proyecto de investigación presente fue seleccionado en relación a las actividades que fueron aplicadas para la obtención de datos específicos, los cuales fueron utilizados para realizar un análisis, como resultado de la evaluación y comparación de los hechos con las teorías, correspondiendo así a las fallas presentes.

Por consiguiente, para la presente investigación se estableció un diseño de campo, Arias (2012) afirma que “Aquella investigación que consiste en recolectar datos directamente relacionados con un ejemplo particular o realidad en la que ocurre, mejor conocido como datos primarios, sin controlar variables de manera que cada investigador reciba información, pero no cambie las condiciones” (p. 31), de ahí su carácter de estudio no experimental.

Para la selección de la muestra se tomó en cuenta el nivel de jerarquía de los integrantes con el objeto de estudio. Para esto, se establecieron los siguientes criterios:

- Poseer un grado de formación calificado en su área de desempeño.
- Mínimo de 5 a 10 años de experiencia en el campo industrial.
- Invertir un cargo representativo en la organización.

Cabe destacar que la selección de la muestra fue suministrada por los directivos de El Cortijo Industrial, C.A, quienes recalcaron que solo era posible llevar a cabo la investigación con esta representación mínima muestral de trabajadores, ya que estos habían trabajado anteriormente con investigadores y podían prestar sus servicios en horas laborales. Es por ello, que la misma estuvo constituida por personal especializado, como se muestra a continuación:

Tabla 2
Representación de la Muestra

Cargo	Numero
Obreros	4
Ingenieros	4
Total	8

Fuente: Elaboración propia (2024)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de recolección de datos.

Durante el avance de cada investigación, es necesario recopilar datos e información relacionada directamente con el objeto en estudio, ya que estos datos obtenidos serán base de la investigación. Para ello los investigadores deben implementar técnicas de recopilación de datos, que indican cómo se recogerá toda la información. Esta

investigación cumple con una metodología de tipo descriptiva de campo con un diseño no experimental. “En este estudio se utilizó una metodología descriptiva de campo no experimental y no probabilístico. Los instrumentos empleados incluyeron encuestas, entrevistas semiestructuradas, cuestionarios y observaciones directas.” (Hurtado, 2020, p.49). En base a lo señalado, para este estudio, la recopilación de datos se realizó mediante la aplicación de una encuesta la cual fue aplicada para cumplir con el objetivo número 1 y el tratamiento de una entrevista semiestructurada para alcanzar el objetivo número 2.

Instrumentos para la obtención de datos

Los instrumentos para la obtención de datos según Arias (2012), señala que “Refieren cualquier discurso, dispositivo o formato en papel o digital, que se utiliza para obtener, registrar y almacenar información” (p.68). Para esta investigación se utilizaron encuestas La encuesta según Hernández (2012), “es una técnica y es una de las más consideradas en las investigaciones, empleada para la recolección de datos específicos con respecto a las características en estudio” (p.25). Se aplicó una encuesta en base a los principios de Gestión de Calidad, al mismo tiempo, al introducir una serie de preguntas en un dialogo espontaneo se realiza una entrevista, sin embargo, Mayan (2001), establece que “es aplicable cuando el investigador sabe algo acerca del tema de interés, pero no lo suficiente para responder las preguntas que se han formulado” (p.60). En relación a lo anterior, en esta investigación se aplicará la técnica de la entrevista semiestructurada con el propósito de establecer un dialogo espontaneo y abierto con los especialistas en el ámbito industrial, a su vez haciendo referencia al objetivo nro. 2.

El cuestionario esta correlacionado con el fenómeno de estudio Tamayo y Tamayo (2008), define que se “Consideran fundamentales y permite recoger ciertos problemas que son de nuestro interés, reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y determina el objetivo en estudio” (p.124). En correspondencia a lo anteriormente

expuesto, la aplicación de este instrumento permitió obtener una información más precisa, ya que su empleo fue directamente de los trabajadores de El Cortijo industrial, CA. Además, fue aplicado el objetivo nro. 1, el cual hace referencia a la realización del diagnóstico situacional de acuerdo a los elementos de calidad, el cual tiene una escala de 20 preguntas y opciones de respuestas que va desde Muy de acuerdo (MA), De acuerdo (DA), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NAND), En desacuerdo (ED) y Muy en desacuerdo (MD).

Ficha de procesos

Este instrumento es definido por Armendáriz (2010) como “es un documento que contiene la descripción detallada de los pasos que se deben seguir para llevar a cabo una tarea, actividad o procedimiento específico dentro de una organización. Estas fichas sirven como guía para los empleados, facilitando la realización de las actividades de manera eficiente y organizada” (p.100). Por su parte, esta ficha está relacionada a los documentos en donde los procedimientos sean identificados por las actividades que tienen bajo responsabilidad y aquellos formatos que luego se convertirán en registro que evidencien la Gestión de Calidad. Esta ficha proporciona información detallada sobre el flujo de trabajo, los recursos necesarios, los tiempos estimados, los responsables de cada tarea y cualquier otra información relevante para la ejecución eficiente del proceso por lo que este registro de evaluación será utilizado para cumplir con el objetivo nro. 2

Validez

La Validez según Hurtado (2000), “se refiere a la medida en que dicho instrumento mide lo que se pretende medir de manera precisa y exacta. Es importante que un instrumento sea válido para asegurar que los resultados obtenidos a través de su uso

sean confiables y útiles para la toma de decisiones.” (p.43). Es importante señalar, que al momento de aplicar un instrumento con la finalidad de obtener datos pertinentes a la investigación es necesaria la confiabilidad y validez de este, en busca de lograr óptimos resultados, de tal manera que se relaciona con los objetivos de nuestra investigación.

La validez del instrumento de la presente investigación se obtuvo a través de la evaluación de tres (3) expertos en el área de Ingeniería Industrial de la Universidad Valle del Momboy, que consideraron que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado a los ítems de la investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento es una herramienta eficaz en cualquier investigación, la cual asegura la correlación y la fidelidad de los datos obtenidos. Según Quero (2010), afirma que la confiabilidad “se refiere a la consistencia y estabilidad con la que dicho instrumento mide una cierta característica o atributo” (p.2). En otras palabras, se refiere a la capacidad del instrumento para producir resultados precisos y consistentes cada vez que se utiliza. Un instrumento confiable es aquel que proporciona resultados similares cuando se administra en diferentes momentos o a diferentes individuos que poseen las mismas características. La confiabilidad es un componente fundamental de la validez de un instrumento de medición, ya que un instrumento que no es confiable no podrá ofrecer mediciones válidas y precisas.

Procedimiento y Análisis de Datos

Para el avance del primer objetivo, se realizó una visita anteriormente aprobada por la alta directiva empresarial de El Cortijo Industrial CA, en donde un equipo de

trabajadores previamente seleccionado por ellos, dieron a conocer las características principales que rige la empresa, tales como, horario de trabajo, las actividades realizadas, las cuales se enfocan en la línea de mantenimiento, reparación industrial y equipos de seguridad, de igual manera los trabajadores especificaron como eran diariamente las jornadas de trabajo, esto nos permitió observaciones directas en la empresa. A partir de allí, se procede a ejecutar el cuestionario al grupo de trabajadores.

El cuestionario fue elaborado con (20) preguntas relacionadas a los siete (7) principios de Gestión de Calidad. Las mismas fueron enfocadas únicamente al proceso laboral, de lo cual, con las respuestas obtenidas, se obtuvo un diagnóstico más claro de que la empresa cumple o no con las exigencias de las Normas ISO 9001-2015. Para evaluar los resultados, se recopilaron datos a través de registros de los procedimientos de producción basados en las Normas ISO, y se calcularon manualmente los índices de precisión.

Con base en la información recopilada, se elaboraron conclusiones y se diseñó un plan para implementar un sistema de gestión de la calidad que pueda impulsar la mejora de los procesos y la satisfacción de los clientes de la empresa analizada. Este sistema no solo contribuirá al cumplimiento de los requisitos legales y normativos, sino que también podría elevar el prestigio de la organización y abrir nuevas oportunidades comerciales.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentará el examen de los resultados logrados mediante una investigación meticulosa que cubrió varios aspectos vinculados a la variable principal. A partir de la información recopilada y analizada, se busca aportar al entendimiento y exploración del problema de investigación planteado, y a su vez, se busca generar datos para la elaboración del sistema de gestión de calidad propuesto.

Dimensión: Principios de Calidad

Tabla 3

Indicador: *Enfoque en el cliente.*

Ítems 1: *¿La empresa conoce cuales son las necesidades puntuales de sus clientes?*

Categoría	Frecuencia	%
Muy de acuerdo (MA)	6	76.67
De acuerdo (DA)	2	23.33
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NAND)	-	-
En desacuerdo (ED)	-	-
Muy en desacuerdo (MD)	-	-
Total	8	100

Nota: Los datos mostrados reflejan los resultados obtenidos respecto al enfoque centrado en el cliente

Fuente: Elaboración propia (2024).

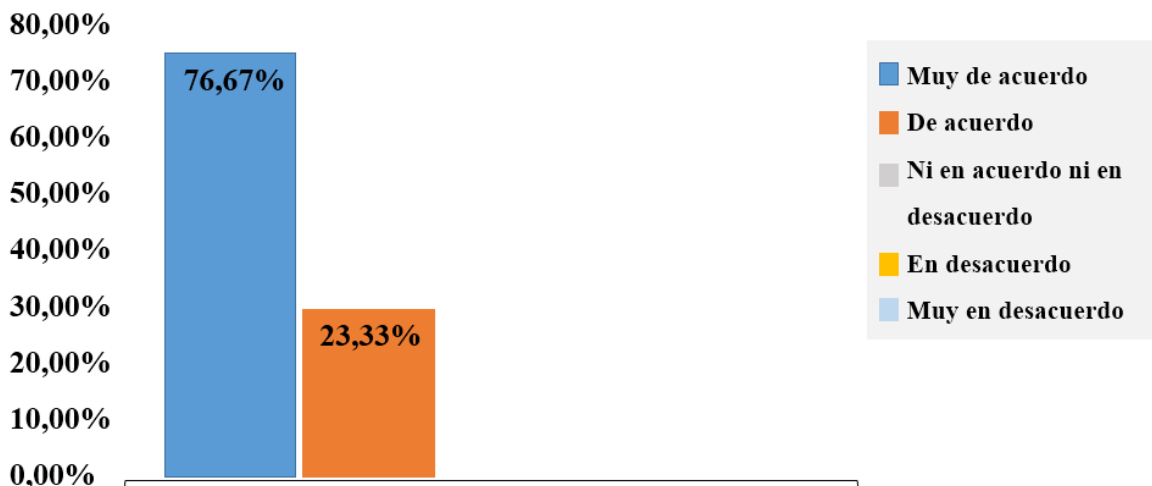


Figura 1.

Indicador: *Enfoque en el cliente*

Nota: La figura representa los resultados obtenidos en la interrogante 1 correspondiente al enfoque en el cliente.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Análisis

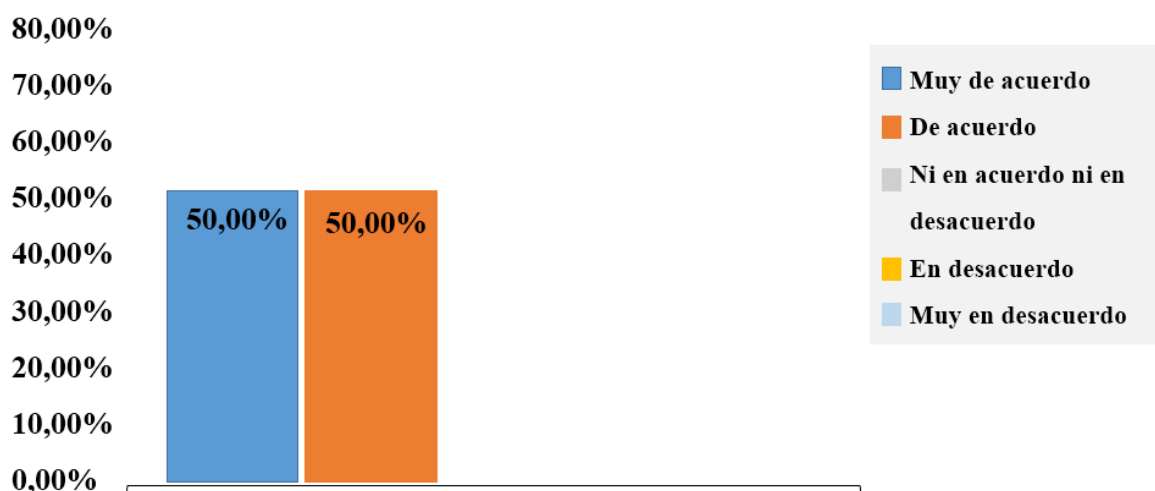
Según los datos de la Tabla 3 y la Figura 1, se puede observar que el 76,67% de los empleados entrevistados comprenden las necesidades de los clientes, pero solo el 23,33% de los empleados comenzaron a satisfacer las necesidades de los clientes. Este hallazgo refleja la visión de Rodríguez (2020), quien enfatiza la importancia de que las empresas satisfagan las necesidades actuales y futuras de sus clientes e incluso las superen, asegurando que permanezcan satisfechos. Los resultados muestran que la empresa está enfocada en satisfacer las necesidades de los clientes, identificando sus necesidades actuales y de largo plazo.

Tabla 4**Indicador:** *Enfoque en el cliente***Ítems 2:** ¿La empresa cumple con los objetivos de satisfacción de sus clientes?

Categoría	Frecuencia	%
Muy de acuerdo (MA)	4	50,00
De acuerdo (DA)	4	50,00
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NAND)	-	-
En desacuerdo (ED)	-	-
Muy en desacuerdo (MD)	-	-
Total	8	100

Nota: La tabla presenta los resultados obtenidos en la interrogante 2 correspondiente al enfoque en el cliente.

Fuente: Elaboración propia (2024).

**Figura 2.****Indicador.** *Enfoque en el cliente*

Nota: La figura representa los resultados obtenidos en la interrogante 2 correspondiente al enfoque en el cliente.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Análisis

De acuerdo con los datos obtenidos en la Tabla 4, Figura 2, encontramos que el 50% de los encuestados creía que la empresa podría satisfacer las necesidades de los clientes de acuerdo con sus objetivos, y el 50% estaba de acuerdo con esto. Esto produjo los resultados más positivos. Este es el caso de Barahona y Ávila (2023), quienes afirman que “las organizaciones se enfocan en establecer una meta y una práctica común, creando y gestionando el ambiente interno que alienta a los empleados a persistir en el logro de las metas”. (pág. 13). Esto demuestra que la dirección comprende la importancia de la satisfacción del cliente entre los empleados.

Tabla 5

Indicador: *Liderazgo*

Categoría	¿La empresa se compromete en brindar la capacitación para mejorar el desempeño del personal?	¿Se motivan a los trabajadores continuamente para identificar y resolver fallas comunes como un equipo?
Muy de acuerdo (MA)	-	8
De acuerdo (DA)	-	-
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NAND)	-	-
En desacuerdo (ED)	8	-
Muy en desacuerdo (MD)	-	-
Total	8	8

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en las interrogantes 3 y 4 correspondientes al liderazgo.

Fuente: Elaboración Propia (2024).

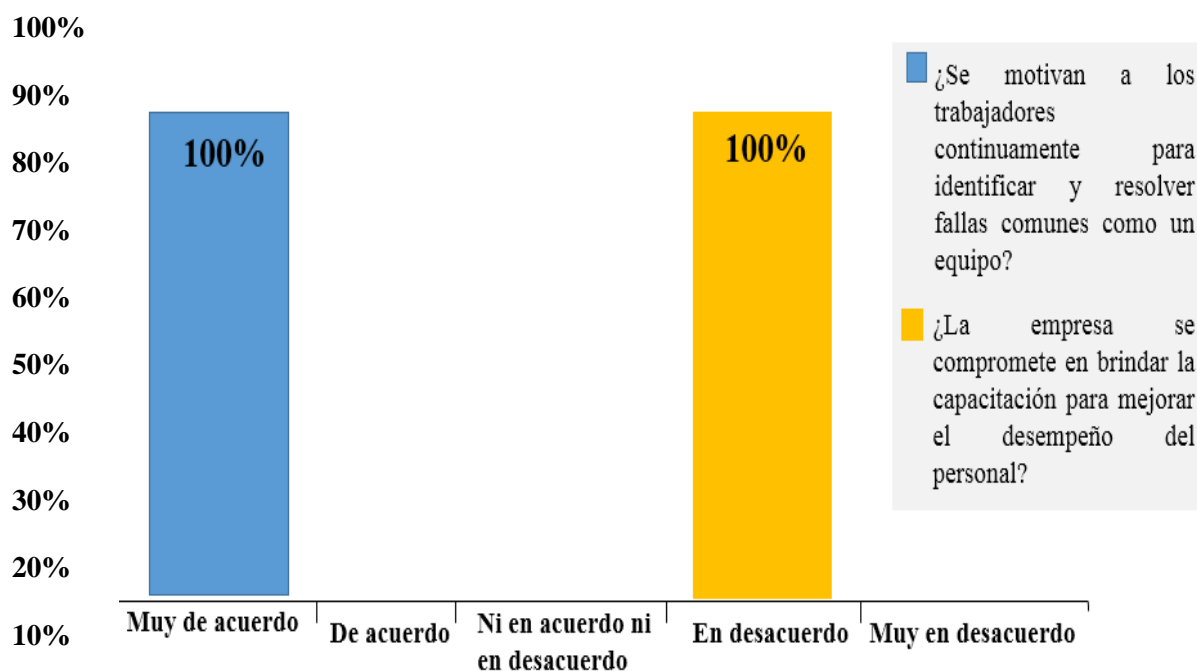


Figura 3.

Indicador: *Liderazgo*

Nota: La figura representa los resultados obtenidos en las interrogantes 3 y 4 correspondientes al liderazgo.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Análisis

En la Tabla 5 Figura 3 se está de acuerdo 100% debido con el liderazgo, uso de herramientas y métodos de resolución de problemas, mejora continua e innovación, lo que demuestra lo mismo, Rodríguez (2020) dice: “Una empresa que logra promover crea el ambiente interno en qué personas trabajan y unidad de propósito y práctica para gestionar, uno puede comprometerse a lograr objetivos” (p. 8). Por sí solo, no estoy 100% de acuerdo con el compromiso de brindar capacitación para mejorar el desempeño.

Tabla 6

Indicador: *Compromiso de las personas*

Categoría	¿Los trabajadores se sienten comprometidos con las metas de la empresa?	¿La gerencia comunica a sus empleados la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes?
Muy de acuerdo (MA)	-	-
De acuerdo (DA)	-	2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NAND)	5	4
En desacuerdo (ED)	3	2
Muy en desacuerdo (MD)	-	-
Total	8	8

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en las interrogantes 05 al 06 correspondientes al compromiso de las personas.

Fuente: Elaboración propia (2024).

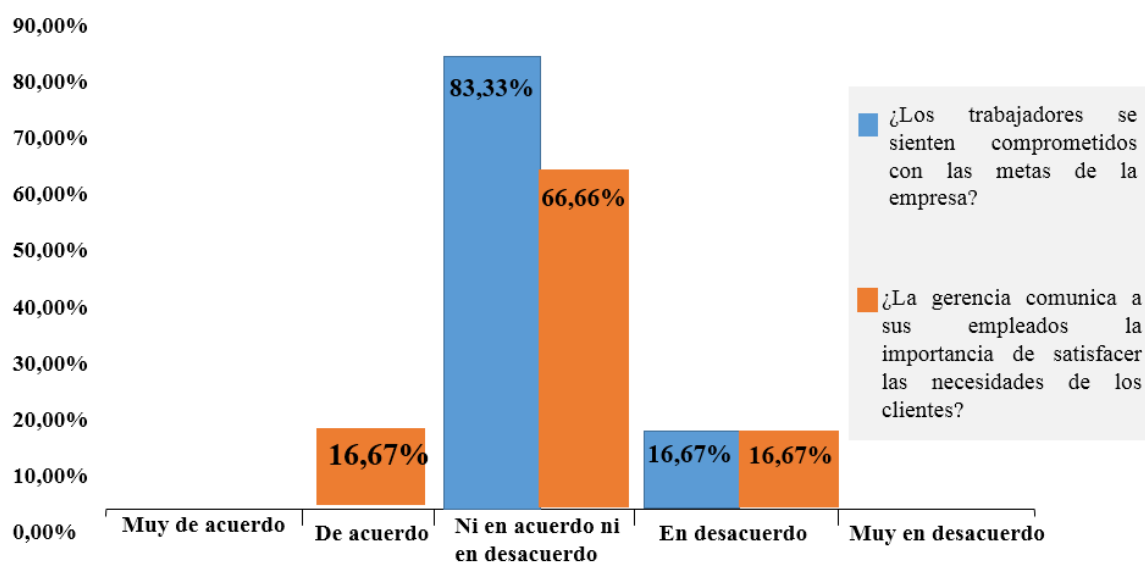


Figura 4.

Indicador: *Compromiso de las personas*

Nota: La figura representa los resultados obtenidos en las interrogantes 4 al 5 correspondientes al compromiso de las personas.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Análisis

La tabla 6 se refiere específicamente a los ítems 5 y 6, que se centran en la evaluación de los empleados subcontratados en la empresa. A la hora de valorar el nivel de compromiso de los empleados con los objetivos de la empresa, el 83,33% de los encuestados dijo "ni de acuerdo ni en desacuerdo", mientras que otro 16,67% dijo "en desacuerdo". Respecto a la importancia que tiene la gestión de la comunicación para los empleados en la satisfacción de las necesidades de los clientes, en la Figura 4 se muestra que el 16,67% estuvo de acuerdo, el 66,66% dijo "ni de acuerdo ni en desacuerdo" y el otro 16,67% dijo "no estoy de acuerdo". Es importante asegurar resultados en todos los niveles de la empresa porque su compromiso total conduce al uso de sus habilidades para hacer que la organización funcione de manera efectiva y beneficiosa y por lo tanto este problema necesita ser resuelto. Cortijo Industrial CA está mejorando su capacidad para entregar valor y lograr mejores resultados.

Tabla 7

Indicador: Enfoque de procesos

Categoría	¿Existen los indicadores correspondientes para los procesos de sistemas de seguimiento y medición?	¿Se emprenden acciones a partir del análisis de indicadores de procesos?
Muy de acuerdo (MA)	-	2
De acuerdo (DA)	4	4
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NAND)	4	2
En desacuerdo (ED)	-	-
Muy en desacuerdo (MD)	-	-
Total	8	8

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en las interrogantes 07 al 08 correspondientes al enfoque de procesos.

Fuente: Elaboración propia (2024).

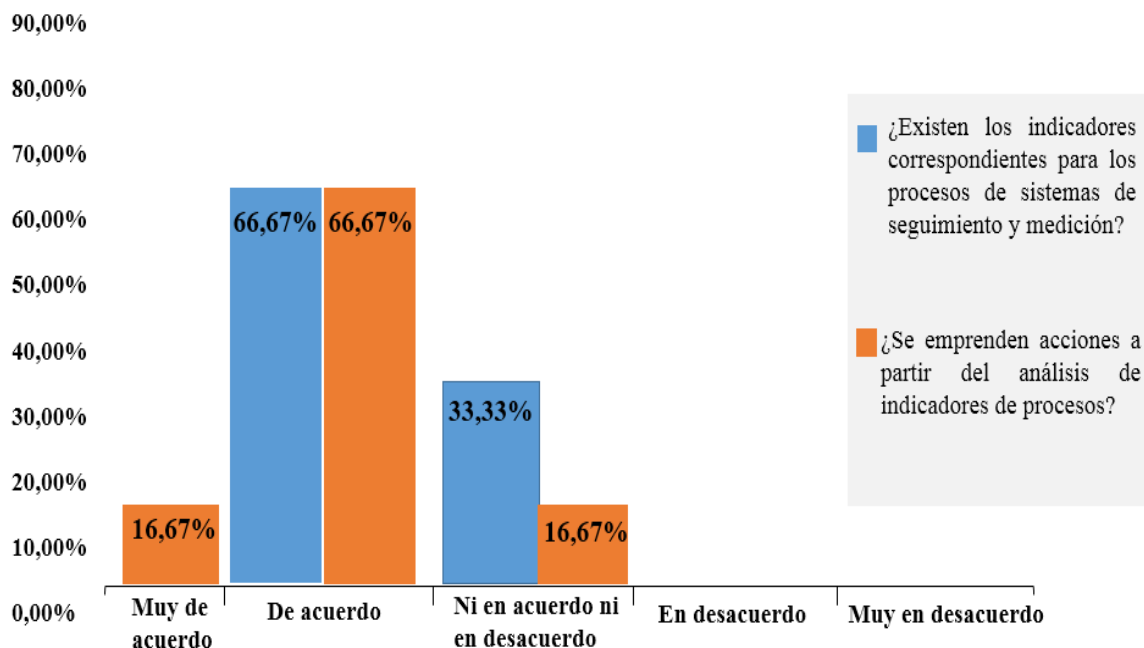


Figura 5.

Indicador: Enfoque de procesos

Nota: La figura representa los resultados obtenidos en las interrogantes 07 al 08 correspondientes al enfoque de procesos.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Análisis

Para el estudio de indicadores de procesos un 16,67% estuvo en Muy de acuerdo, y un 66,67% estuvo De acuerdo y finalmente un 16,67% en Ni en acuerdo ni en desacuerdo; específicamente en la tabla 7 figura 5, para el indicador de la revisión del desempeño de los procesos, el 66,67% de los encuestados estuvieron de acuerdo que existen procesos de sistemas de seguimientos y medición de las operaciones dentro de la empresa, un 33,33% estuvo Ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Por ello, se debe hacer monitoreo eventualmente de los procesos de la empresa cuando estos no son establecidos, para así poder lograr mejores resultados. En el caso de generar acciones, señalan que es prudente contar con procesos claramente definidos e integrados para la organización y el crecimiento de una empresa, ya que esto facilita su

funcionamiento de forma eficaz, garantizando resultados óptimos (Barahona y Ávila, 2023).

Tabla 8

Indicador: Mejora

Categoría	¿Existe evidencia de las acciones emprendidas para la mejora continua de los procesos?	¿Se realizan los seguimientos, las mediciones y el análisis para la mejora continua?
Muy de acuerdo (MA)	8	-
De acuerdo (DA)	-	8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NAND)	-	-
En desacuerdo (ED)	-	-
Muy en desacuerdo (MD)	-	-
Total	8	8

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en las interrogantes 09 y 10 al correspondiente a la mejora.

Fuente: Elaboración propia (2024).

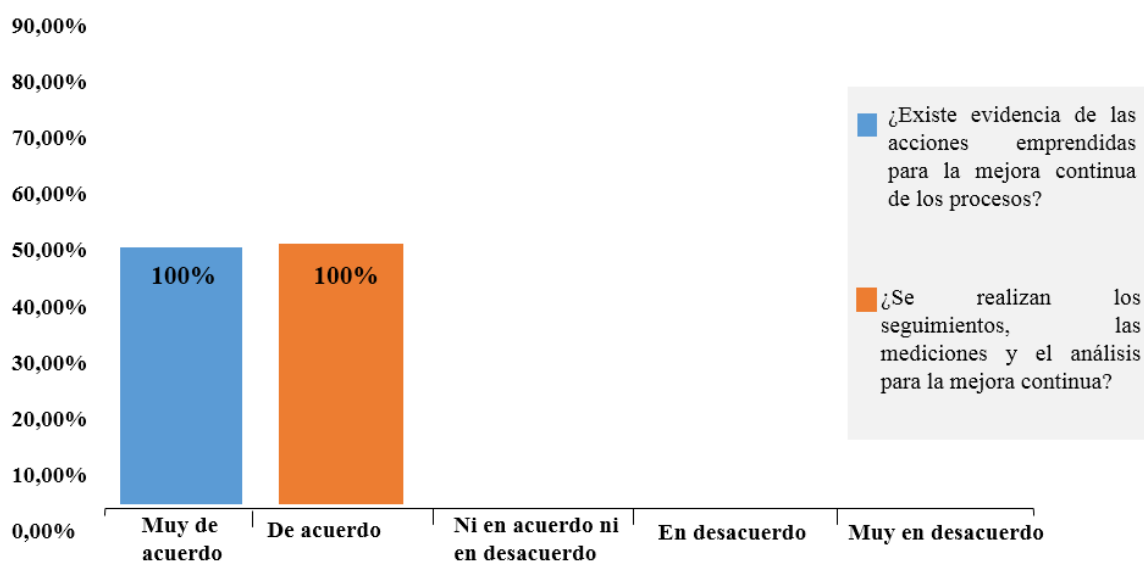


Figura 6.

Indicador: Mejora

Nota: La figura representa los resultados obtenidos en las interrogantes 9 y 10 correspondiente a la mejora

Fuente: Elaboración propia (2024).

Análisis

Respecto a los resultados expresados en la tabla 8 figura 6, de los ítems 9 y 10, el 100% de los encuestados están Muy de acuerdo con la existencia de la evidencia de las acciones que se emprenden para la mejora continua de los procesos de la empresa, lo que resulta muy positivo para sus actividades y acciones.

Por su parte, el 100% de los encuestados están de acuerdo que, si se realizan los seguimientos, las mediciones y los análisis para la mejora continua, esto es indicativo que la empresa enfatiza en mejorar sus procesos acordes a los beneficios tanto para la misma como para la satisfacción de las necesidades de sus trabajadores y clientes. “Una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor, trabajador y el servicio que se presta” (Oliver, 2011, p.19).

Tabla 9

Indicador: *Toma de decisiones basadas en evidencias*

Categoría	¿Existen registros de los cambios y las decisiones como prueba de que fueron realizados en la empresa?	¿El equipo se reúne para tomar decisiones basadas en el seguimiento de los resultados de los procesos?
Muy de acuerdo (MA)	-	-
De acuerdo (DA)	-	1
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NAND)	2	5
En desacuerdo (ED)	6	2
Muy en desacuerdo (MD)	-	-
Total	8	8

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en las interrogantes 11 al 12 correspondientes a la toma de decisiones basadas en evidencias.

Fuente: Elaboración propia (2024).

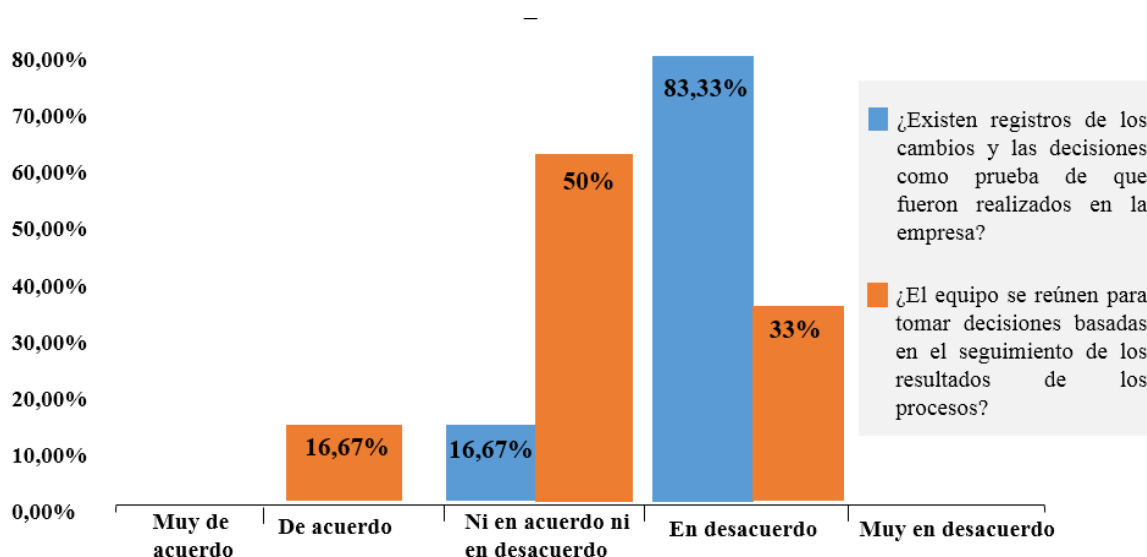


Figura 7.

Indicador: *Toma de decisiones basadas en evidencias*

Nota: La figura representa los resultados obtenidos en las interrogantes 11 al 12 correspondientes a tomar decisiones basadas en pruebas.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Análisis

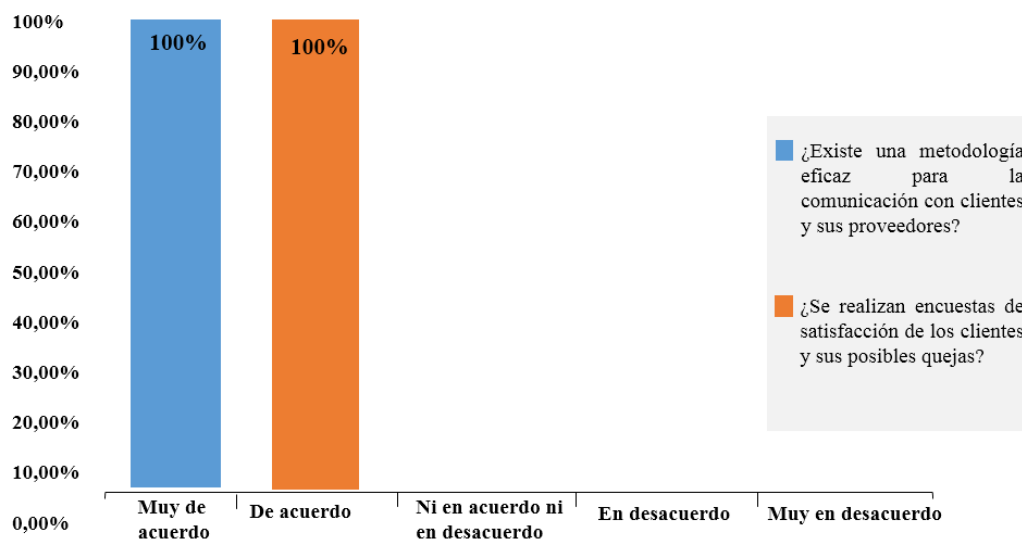
La tabla 9 y figura 7, de registros de los cambios y decisiones como demostración de que fueron desarrolladas las actividades dentro de la empresa se obtuvo un 16,67% en Ni en acuerdo ni en desacuerdo y un 83,33% en desacuerdo. Con relación a que el equipo hace reuniones para la toma de disposiciones basadas en el seguimiento de los resultados de las actividades y procesos, un 16,67% de acuerdo y 50% en Ni en acuerdo ni en desacuerdo, así como un 33% En desacuerdo, lo que nos lleva a la conclusión de que es un factor que se debe mejorar en la empresa, ya que es de acuerdo a la toma de decisiones en donde se evalúa el rendimiento de los trabajadores para el logro de buenos resultados. Chiavenato (2002), afirma que “Se refiere a la elección de una estrategia entre diversas opciones para abordar un desafío o sacar provecho de una oportunidad.” (p. 34).

Tabla 10**Indicador:** *Gestión de relaciones*

Categoría	¿Existe una metodología eficaz para la comunicación con clientes y sus proveedores?	¿Se realizan encuestas de satisfacción de los clientes y sus posibles quejas?
Muy de acuerdo (MA)	8	-
De acuerdo (DA)	-	8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NAND)	-	-
En desacuerdo (ED)	-	-
Muy en desacuerdo (MD)	-	-
Total	8	8

Nota: La tabla muestra los resultados obtenidos en las interrogantes 13 al 14 correspondientes a la gestión de relaciones.

Fuente: Elaboración propia (2024).

**Figura 8.****Indicador:** *Gestión de relaciones*

Nota: La figura representa los resultados obtenidos en las interrogantes 13 al 14 correspondientes a la gestión de relaciones.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Análisis

La tabla 10 y a la figura 8 reflejan que, si existe una metodología eficaz para la comunicación con los clientes y sus proveedores, un 100% de los encuestados estuvo Muy de acuerdo, como de igual manera un 100% estuvo de acuerdo en que se realicen las encuestas de satisfacción de los clientes, siendo estos resultados realmente positivos y demuestran que si se establece una gestión de relaciones, lo que garantizará el éxito en sus acciones a futuro. Por tal motivo, esta encuesta no solo permite a la empresa entender a los clientes, sino que sirve para detectar cambios que se puedan implementar a fines de mejorar los servicios. Tamayo y Tamayo (2008), exponen que “Este método de evaluación es frecuentemente empleado como un proceso de investigación, permitiendo obtener resultados muy precisos para su análisis posterior” (p.83).

Con respecto al objetivo 2 relacionado al enfoque basado en procesos se establece, la caracterización de los procesos en fichas.

Ficha de procesos

Tabla de Datos del Entrevistado

Apellidos:	Hernández López	Nombre:	José Luis
Edad:	37 años	Sexo:	Masculino
Lugar de residencia:		Puerta Maraven	
Ocupación en la empresa:		Ingeniero Mecánico	

Ficha de Caracterización de Procesos	
	Fecha de Actualización:
Nombre del Proceso	Planta Desmineralizada 2, CRP Amuay
Dueño del proceso	Jefe de Plantas de Agua, adscrita a Servicios Industriales: Amuay
Misión del Proceso	
Entradas del Proceso	Proveedores de las entradas

1-Solicitud de ingreso de camión de vacío en área industrial de la planta.		1-Tanquillas y sumideros de ácido diluido.			
2- Certificación de puesta a tierra del camión al momento de la operación de achique.		2- Canales de drenaje y área de vertedero de aguas acidas.			
Salidas del proceso		Receptores de las salidas			
1-Realización de limpieza, succionado de aguas acidas.		1-Planta Desmineralizadora 2- CRP Amuay.			
2-Drenado y disposición de aguas acidas producidas en salida del proceso		2-Área del sumidero de ácido, drenajes al vertedero de la planta.			
Controles establecidos					
1	Permisología	2	Pruebas atmosféricas	3	Equipos de protección personal

Descripción del Proceso					
Recursos (RRHH, infraestructura. Insumos, ambiente, necesarios)					
1	Documentación ambiental	4	Hoja de ruta de desechos de materiales	5	Maquinarias y equipos según la actividad
2	Análisis de riesgos en el trabajo	6	Notificación de riesgos al personal		
3	Procedimientos de trabajos				
Requisitos de la norma ISO 9001-2015					

Nota: Ficha de procesos llenada por el entrevistado nro. 1.

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Ficha de Procesos Estratégicos

Proceso: Estratégico		Propietario: Gerente General	
Misión: Verificación del diseño y estrategias para la empresa		Documentación:	
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> - EMPIEZA: Elaboración del informe de análisis - TERMINA: Evaluación de la estrategia. 		
ENTRADAS: Requerimiento de estrategias			
PROVEEDORES: PDVSA.			
SALIDAS: Nuevas estrategias			
CLIENTES: Empleados y accionistas			
INSPECCIONES: Verificación del informe del análisis estratégico. Resultados de instrumentos de recolección de datos.		REGISTRO: <ul style="list-style-type: none"> - Organigrama - Matriz DAFO 	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none"> • Campo de acción de la estrategia. • Tiempo de duración de la estrategia 		INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de implementación de las estrategias • Número de estrategias ejecutadas. • Número de estrategias planificadas 	

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Ficha de Procesos de Evaluación

Proceso: Evaluación		Propietario: Responsable de Gestión de Calidad	
Misión: Asegurar la correcta definición y eficacia de los procesos de SGC de la empresa.		Documentación:	
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> - EMPIEZA: Identificación de los procesos del SGC, Asignación de indicadores de eficacia - TERMINA: Análisis de resultados de los indicadores. 		
ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none"> - Información de los procesos del SGC. - Resultado de los indicadores aprobados. 		SALIDAS: <ul style="list-style-type: none"> - Fichas del proceso actualizadas - Propuestas de acciones de mejora - Informe para la revisión del sistema. 	
PROCESOS RELACIONADOS			
Todos del Sistema de Gestión de Calidad			
RECURSOS/NECESIDADES			
Documentación del SGC			

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Ficha de Procesos de Operación

Proceso: Operación		Propietario: Gerente General	
Misión: Revisión de la realización de control y pruebas de los servicios		Documentación:	
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> - EMPIEZA: Recibo de la documentación del proyecto (autorizaciones) y ejecución de las evaluaciones del servicio. - TERMINA: Análisis de las pruebas, control de calidad. 		
ENTRADA: Documentación requerida		SALIDA: Documentación de informes, análisis	
ACTIVIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo con los clientes o accionistas. - Recepción de la documentación de los servicios y operaciones de la empresa. - Aplicación del SGC. 			
REGISTRO			
<ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de Flujo - Manual de Operaciones de Calidad 			

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Ficha de Procesos de Apoyo

Proceso: Apoyo		Propietario: Gerencia	
Misión: Comprobar la presencia de herramientas de mantenimiento que aseguren el cumplimiento de las operaciones.		Documentación	
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> - EMPIEZA: Inspección de Procedimientos - TERMINA: Análisis de operaciones 		
ENTRADAS: - Maquinarias, equipos e instalaciones		SALIDAS: - Mejora continua del SGC.	
REGISTRO			
<ul style="list-style-type: none"> - Registro de averías de maquinarias - Registro de Mantenimiento. 			

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Mapa de procesos.

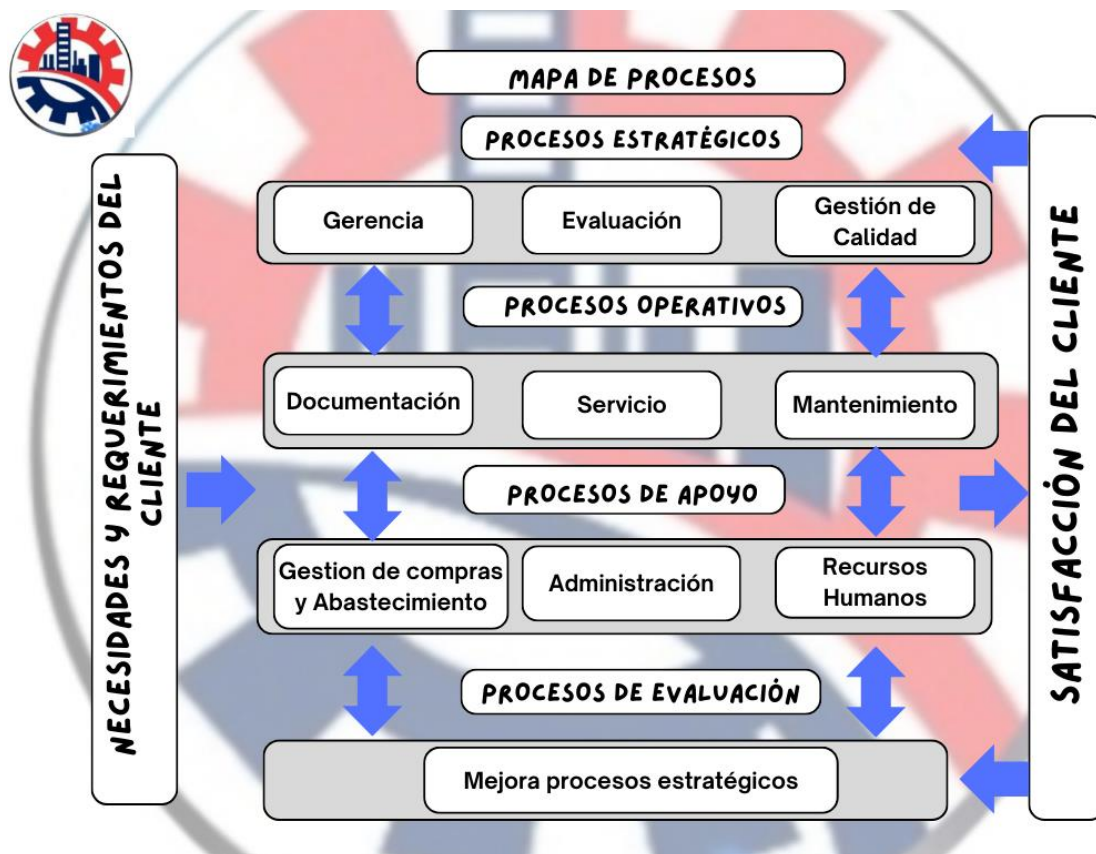


Fig. 9. Mapa de Procesos de El Cortijo Industrial C.A.

Fuente. Elaboración propia (2024).

Los mapas de procesos son herramientas clave para la gestión empresarial porque ofrecen una visión global y detallada de cómo se realizan las actividades en una organización, lo que facilita la optimización, estandarización y mejora continua de los procesos. Como se puede observar, en la figura 9, se muestra una representación visual de las etapas y actividades involucradas en un proceso empresarial, se muestran las interacciones entre los diferentes procesos, estratégicos, operativo, de apoyo y de evaluación, por lo que constituye una herramienta clave en la gestión ya que permiten

visualizar de manera clara y detallada el flujo de actividades, decisiones, recursos y responsabilidades que conforman un proceso en particular.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El propósito principal de este estudio fue proponer la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad conforme a los lineamientos de la norma ISO 9001-2015 para la compañía El Cortijo Industrial C.A, la cual opera en Punto Fijo, en el Estado Falcón, por lo que se presentan a continuación las conclusiones más relevantes de acuerdo a los objetivos planteados.

El primer objetivo el cual consistió en el diagnóstico de la situación actual de la empresa de acuerdo a los principios de gestión de calidad establecidos en la norma ISO 9001-2015, cabe destacar que no existe una estructura formal de Calidad, trayendo como consecuencia resultados poco satisfactorio, los cuales hay que ir corrigiendo con la aplicación de las Normas ISO.

Aunado a lo anterior no existen planes formales de calidad a corto ni a largo plazo en algunas áreas y poco compromiso de las personas que hacen vida en la empresa, por lo cual se pudo observar que no se cumple cabalmente con dicho principio, dando como resultado la existencia de personas que no poseen las capacidades y estén comprometidas en todos los niveles, además, la empresa no posee programas de capacitación para su personal, lo que deriva a ser más propensas a resultados negativos e inciertos, por su parte, la empresa mantiene un enfoque al cliente, teniendo casi siempre presente el liderazgo, así como también, el enfoque de procesos, y se promueve la mejora continua la mayoría de las veces.

Con relación al segundo objetivo de la investigación, el cual se basó en la caracterización de los procesos de la Empresa El Cortijo Industrial C.A, respecto a los lineamientos señalados en la norma 9001-2015, se pudo evidenciar que al momento de su

planificación ciertas veces se realizan de buena manera, por lo tanto, es fundamental verificar la planificación de los procesos. En concordancia a la documentación de los mismos, se pudo denotar que muy pocas veces se realiza, con lo cual existe gran posibilidad de que los objetivos no estén adecuadamente establecidos, por lo que la comunicación de estos es realizada en algunas oportunidades al igual que la medición y su análisis, lo que da existencia a que se dificulten efectuar lo planteado.

Asimismo, de acuerdo con el tercer objetivo específico el cual se basa en el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad para la empresa El Cortijo Industrial, C.A, basada en la Norma ISO 9001-2015 a partir de las debilidades encontradas, por lo que este sistema no solo irá destinado a documentar, sino que permitirá establecer los objetivos para que la empresa cumpla con los estándares de calidad y pueda convertir las debilidades en fortalezas competitivas dentro de la industria.

RECOMENDACIONES

En Base al trabajo realizado, se hace sugerencia de las siguientes recomendaciones:

- Informar del presente trabajo de investigación a los responsables de la administración del Cortijo Industrial C.A para que, con ello, puedan analizar y establecer las acciones correctivas que se necesitan para un alto desarrollo empresarial y lograr cumplir con un mejor sistema de gestión de calidad.
- Aplicar el principio "compromiso de las personas" para así poder contar con un programa de capacitación al personal y lograr un compromiso con todas las actividades de la empresa.
- Actualizar con relación al enfoque de liderazgo al cliente una mejora continua en los procesos y que las gestiones de relaciones estén siempre presentes en la empresa, esto con el objeto de lograr una mayor calidad en los procesos de producción.
- Planificar correctamente los objetivos de calidad, ya que, de estos, dependen la excelencia en los logros obtenidos, es imperativo registrar una documentación de los objetivos para poder comunicarlos, posteriormente realizar la medición y su análisis, con el objeto de cumplir a cabalidad con los principios de la norma ISO 9001- 2015.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Sistema de Gestión de Calidad para la empresa El Cortijo Industrial, C.A, basada en la Norma ISO 9001-2015

Introducción

Una propuesta debe considerar todos los factores internos y externos que influyen en la ejecución del servicio, así como en las partes interesadas, con el fin de tener una visión clara tanto interna como externa del entorno actual de la compañía. Esto con el objetivo de fomentar una mentalidad basada en la gestión de riesgos y adaptar los procesos existentes a los constantes cambios exigidos por los clientes.

La gestión de calidad es fundamental para cualquier empresa u organización, ya que garantiza que los procesos se lleven a cabo según una planificación previa. En este sentido, El Cortijo Industrial C.A considera la gestión de calidad como esencial para satisfacer las necesidades de sus clientes y mantenerse como líder en la prestación de servicios. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se ha propuesto con el objetivo de establecer un control adecuado, formalizar los objetivos y promover políticas de calidad en la empresa, así como aplicar los principios de calidad, involucrando el compromiso de las personas y la mejora continua de los procesos. Es importante destacar que este sistema de gestión se basa en la Norma Internacional ISO 9001-2015, con el objetivo de cumplirla satisfactoriamente.

Justificación

Un sistema de gestión de calidad es fundamental para garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos dentro de una organización. En un mundo empresarial cada vez

más competitivo, es crucial contar con estándares y prácticas que permitan ofrecer productos y servicios de alta calidad a nuestros clientes, así como establecer procesos claros, identificar áreas de mejora, y asegurar que se cumplan consistentemente los requisitos y expectativas de nuestros clientes. Además, fomenta una cultura de mejora continua en la organización, lo que permite adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y a las necesidades de nuestros clientes.

La implementación de un sistema de gestión de calidad no solo beneficia a la organización en términos de eficiencia operativa y satisfacción del cliente, sino que también puede diferenciar de la competencia y mejorar nuestra reputación en el mercado, por lo tanto, es vital contar con un sistema de gestión de calidad sólido que permita mantener altos estándares de calidad en todos nuestros procesos y operaciones.


Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad para la empresa El Cortijo Industrial, C.A, basada en la Norma ISO 9001-2015.


Objetivos Específicos

- Establecer los Lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad baso en la norma ISO 9001-2015.
- Documentar los procedimientos y políticas necesarias de los aspectos principales del sistema de gestión de calidad de la empresa.

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 1



REDACTADO: Cesar Alejandro Urbina González C.I: 30.438.497 Héctor Javier Azuaje Perdomo C.I: 23.594.027	REVISIÓN: 00	AÑO 2023
--	-----------------------------------	-------------------------------

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 3

Contenido del Sistema de Gestión


- 0 Introducción
- 1 Objetivo
- 2 Referencias Normativas
- 3 Términos y Definiciones
- 4 Contexto de la Empresa
 - 4.1 Comprensión del Contexto de la Empresa
 - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes
 - 4.3 Implementación del alcance del sistema de gestión de calidad
 - 4.4 El Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
- 5 Liderazgo
 - 5 Liderazgo y Compromiso
 - 5.1 Enfoque al cliente
 - 5.2 Implementación de la Política de Calidad
 - 5.3 Roles
- 6 Planificación
 - 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
 - 6.2.1 Planificación para alcanzar los objetivos de calidad

- 6.3 Planificación de cambios
- 7 Apoyo
 - 7.1 Recursos
 - 7.1.1 Generalidades
 - 7.1.2 Personas
 - 7.1.3 Infraestructura
 - 7.1.4 Conocimiento de la Organización
 - 7.2 Competencia
 - 7.3 Toma de Conciencia
 - 7.4 Comunicación
 - 7.5 Información documentada
 - 7.6 Control de la Información Documentada
- 8 Operación
 - 8.1 Planificación y control operacional
 - 8.2 Requisitos: Productos y servicios
 - 8.2.1 Comunicación con las partes interesadas
 - 8.2.2 Implementación de los requisitos para los productos y servicios
 - 8.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
 - 8.4 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
 - 8.5 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
 - 8.5.1 Propiedad del cliente
 - 8.5.2 Identificación y trazabilidad

9	Medición
9.1.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.1.2	Satisfacción del Cliente
9.2	Auditoria Interna
9.3	Revisión por la dirección
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección
10	Mejora
10.1	Generalidades
10.2	No conformidad y acción correctiva
10.3	Mejora Continua

0. Introducción

La empresa El Cortijo Industrial, C.A reconoce la importancia de asegurar la excelencia en cada etapa de su proceso de producción. Su objetivo principal es alcanzar el éxito en sus operaciones mediante la satisfacción de las necesidades de sus clientes y el cumplimiento de los estándares de calidad requeridos por la normativa actual. Con este fin, se ha establecido un sistema de gestión centrado en lograr la perfección en los servicios brindados, involucrando a todas las partes interesadas para fomentar la mejora constante y una dirección clara, lo que genera un mayor compromiso por parte de la clientela. Asimismo, se pretende aprovechar al máximo las oportunidades vinculadas al entorno y objetivos de la empresa, en consonancia con los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 7

1. Objetivo

La meta de este sistema de excelencia es crear directrices según la Normativa ISO 9001-2015, demostrando la habilidad para proveer productos y servicios de excelencia y garantizar la felicidad de los consumidores mediante la correcta implementación de este estándar a través del control de calidad.

2. Referencias Normativas

Este sistema de gestión de calidad se fundamenta en la Norma ISO 9001:2015:

3. Términos y condiciones


Se aplican distintos términos y definiciones los cuales fueron citados de la norma ISO 9000:2015

3.1 Documento: “Información y el medio en el que está contenida” (ISO, 2015, p. 24).

3.2 Planificación de la Calidad: "parte de la administración de la calidad enfocada en establecer los objetivos de la calidad y en la descripción de los procedimientos operativos necesarios y los recursos asociados para alcanzar los objetivos de calidad" (ISO, 2015, p. 14).

3.3 Gestión: “Actividades armonizadas para guiar y supervisar una empresa” (ISO, 2015, p. 14).

3.1 Mejora de la Calidad: “parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad” (ISO, 2015, p. 15).

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 9

4. Contexto de la Empresa

4.1 Comprensión del Contexto de la Empresa.


Entender el contexto en el que opera una empresa es esencial para su éxito a largo plazo, al tener una visión clara del entorno empresarial, incluyendo competidores, clientes, regulaciones y tendencias del mercado, la empresa puede tomar decisiones estratégicas informadas que aprovechen al máximo las oportunidades y minimicen los riesgos. El objetivo principal de la empresa El cortijo Industrial, C.A es proveer soluciones y servicios para abordar desafíos a corto y largo plazo en el sector del arrendamiento de equipos industriales, como camiones de vacío, camiones combinados y compresores portátiles. La empresa tiene metas bien establecidas en cuanto a su propósito y objetivos futuros.

Misión

Convertirse en una compañía destacada en el sector industrial, con un equipo humano altamente cualificado y comprometido, ofreciendo servicios variados y suministros de primera calidad en todo el territorio nacional.

Visión

Somos una empresa especializada en servicios múltiples y suministros, comprometidos con el crecimiento de la industria y de nuestros clientes con base en el trabajo en equipo, experiencia, calidad y seguridad, asegurando los mejores estándares y el éxito en todos los proyectos.

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 9

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes.


Al comprender las necesidades y deseos de productos o servicios de los clientes, las empresas pueden adaptar sus productos para satisfacer mejor esas necesidades. Este enfoque aumenta la satisfacción, la confianza y la retención del cliente, lo que conduce a un mejor crecimiento y rentabilidad de la empresa. El Cortijo Industrial C.A. examina a las partes involucradas en sus productos y servicios para asegurar la calidad y el cumplimiento de los estándares establecidos por las leyes vigentes.

4.3 Implementación del alcance del sistema de gestión de calidad.

Es acorde a todos sus procesos, abarcando el cambio, transformación, comercialización de los servicios.

4.4 El Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

Desde que se iniciaron las operaciones industriales en el Estado Falcón, El Cortijo Industrial C.A ha tenido que desarrollar e instaurar un sistema de gestión de calidad que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, con el fin de cumplir con los niveles de excelencia en calidad. Este sistema ha sido concebido como un documento en formato digital que actúa como una guía informativa sobre el funcionamiento y la filosofía de la empresa.

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 11

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso.


El liderazgo proporciona la dirección y el enfoque necesarios para que todos los miembros de la organización se comprometan con la excelencia y trabajen juntos para lograr objetivos comunes. Alta dirección de Cortijo Industrial C.A. Debe recordar que la orientación al cliente es la prioridad de su responsabilidad y debe comprometerse a mantener una buena comunicación con los empleados en las instalaciones de la empresa para comprender la importancia de satisfacer las necesidades del cliente respetando al mismo tiempo los requisitos legales

5.1. Enfoque al cliente

De acuerdo a lo anterior, uno de los principales objetivos de Cortijo Industrial CA es la satisfacción de sus clientes según los estándares de calidad que deben comprender los empleados de la empresa. Asimismo, en los negocios, identificar las necesidades de apoyo a corto y largo plazo

5.1.2 Implementación de la política de calidad

El Cortijo Industrial C.A cuenta con una política de calidad que representa un compromiso de garantizar los requerimientos de los clientes. La planificación de la misma cumple con el objetivo y el contexto de la empresa.

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 10


5.3 Roles

Al definir roles, se puede asignar a cada persona las tareas y responsabilidades que mejor se adapten a sus habilidades y conocimientos, lo que aumenta la eficiencia y efectividad de la gestión de calidad. Además, tener roles bien definidos facilita la comunicación interna y externa, ya que todos saben a quién recurrir en caso de dudas o problemas relacionados con la calidad. La administración de la empresa Cortijo Industrial C.A ha establecido las obligaciones, poderes y funciones de todos los empleados, así como los puestos y departamentos de la empresa claramente especificados en el organigrama.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.


Respecto a la elaboración del Cortijo Industrial CA, el gerente de la empresa recopilará toda la información relacionada con el riesgo y luego la revisará con el gerente de la organización. Una vez revisado el mensaje, compartiremos la información con nuestros socios. Es importante señalar que estas revisiones incluirán la evaluación del momento del cambio y del cambio de control de calidad.

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 13

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Actualmente, El Cortijo Industrial C.A ha identificado previamente objetivos estratégicos y los enumera de la siguiente manera:

- Asegurar siempre el desarrollo acorde a la política de la empresa
- Proceso de innovación y mejora > - Evitar fallos en el proceso de la empresa
- Seguir las necesidades del cliente e instrucciones específicas
- Medir la satisfacción del cliente
- Tener en cuenta las instrucciones del cliente al utilizar

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 15

6.2.1 Planificación para alcanzar los objetivos de calidad


La planificación es importante para garantizar que el sistema de control de calidad funcione de forma eficaz y eficiente, para garantizar que se alcancen los objetivos establecidos y para garantizar la mejora continua a lo largo del tiempo. Para lograr las metas alcanzadas en el pasado, El Cortijo Industrial CA dedica tiempo a todos los involucrados en el proceso, responsabilidades y actividades y debe:

- Crear metas claras y medibles: definir las metas positivas que desea alcanzar específicas para su organización, asegúrese de que sean alcanzables, relevantes y mensurables.

- Identificar procesos clave: Identifique los procesos organizacionales clave que están directamente relacionados con su producto o servicio y asegúrese de que cumplan con su calidad

- Proporcionar recursos adecuados: asigne los recursos necesarios (humanos, financieros, técnicos, etc.). para que sea eficaz.

- Definir roles y responsabilidades: Aclare quién será responsable de la implementación efectiva del plan y defina los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo.

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 13

6.3 Planificación de cambios

En tal caso de requerir algunos cambios, El Cortijo Industrial C.A tiene un plan establecido para realizarlas, teniendo en cuenta su impacto en la satisfacción del cliente. Estas modificaciones son evaluadas por el presidente de la empresa y la gerencia de forma organizada.

7. Apoyo

7.1 Recursos


7.1.1 Generalidades

Para el buen funcionamiento del sistema de gestión de calidad la organización tiene definidos adecuadamente los procesos y los recursos necesarios.

7.1.2 Personas

Para El Cortijo Industrial C.A, es de suma importancia contar con un personal competente, con capacitación y comprometidas con todas las áreas de la empresa.

7.1.3 Infraestructura

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 13

El Cortijo Industrial C.A cuenta con la infraestructura necesaria y correctamente acondicionada para realizar los procesos de producción, incluyendo los departamentos de mantenimiento y reparación.

7.1.4 Conocimiento de la organización

El Cortijo Industrial C.A posee un gran enfoque respecto al compromiso de las personas, aportando a todo el personal los conocimientos necesarios de todos los procesos de la empresa.

7.2 Competencia.

Respecto a lo indicado anteriormente, para el Cortijo Industrial C.A es importante contar con un personal competente, para así determinar la competencia y las capacidades de los trabajadores.

7.3 Toma de conciencia


Es importante que todos los empleados comprendan la importancia de la excelencia en sus funciones y cómo sus acciones impactan el producto final y la satisfacción del cliente. Esto se puede lograr mediante capacitación, reuniones periódicas

para discutir cuestiones estratégicas y obtener comentarios periódicos de los empleados. California. El Parque Industrial asegura que todos los empleados de la empresa comprendan los objetivos y políticas para alcanzar estos objetivos y satisfacer las necesidades de los clientes.

7.4 Comunicación

El Cortijo Industrial C.A es una empresa conformada por diferentes directivos y áreas de la empresa, por lo que es importante seguir estos pasos para crear una buena comunicación:

1. Explicar los objetivos y métodos del control de calidad.
2. Elija un gerente de comunicaciones corporativas.
3. Chats habituales, correos electrónicos, intranet, etc. Crear canales de comunicación formales e informales como:
 4. Promover la comunicación abierta y la cultura transparente y fomentar el intercambio de información e ideas.
 5. Enseñe a los empleados cómo comunicarse eficazmente.
 6. Utilice herramientas de seguimiento y generación de informes para garantizar una comunicación eficaz.
 7. Evaluar periódicamente las comunicaciones en control de calidad y ajustar según sea necesario.

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 17

7.5 Información Documentada

Para cumplir con la Norma ISO 9001:2015 El Cortijo Industrial C.A, documenta la información requerida por la misma.

7.6 Control de la Información Documentada

El Cortijo Industrial C.A ha implementado la documentación que provee de evidencia respecto a la conformidad con la norma ISO.

8. operación


8.1 Planificación y control operacional

El Cortijo Industrial C.A explica el proceso de control y planificación para asegurar que los productos cumplan con los estándares de calidad. En esta área de control se revisa la aceptación del contrato.

8.2 Requisitos: Productos y servicios

8.2.1 Comunicación con las partes interesadas

Para El Cortijo Industrial C.A es fundamental mantener una comunicación efectiva con sus clientes, ya que esto garantiza la prestación de servicios que satisfagan sus expectativas. Por esta razón, se lleva a cabo un análisis de los requisitos de los clientes para asegurarse de contar con los medios adecuados para cumplir con ellos.

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 13

8.2.2 Implementación de los requisitos para los productos y servicios

El Cortijo Industrial C.A implementa los requisitos de los productos a través del contacto directo con sus clientes, por lo que, como empresa, es de gran importancia la palabra del cliente.

8.3 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Para el Cortijo Industrial C.A es de gran importancia llevar los cambios de los requisitos de los servicios de la mejor manera para evitar retrasos en sus operaciones.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente


El Cortijo Industrial C.A. tiene planes para asegurar que los productos cumplan con los requisitos. Para los proveedores de materias primas y maquinaria, los altos directivos desarrollan y gestionan procesos para evaluar y seleccionar proveedores en función de su capacidad para prestar los servicios que prestan.

8.5. Propiedad del cliente

El Cortijo Industrial C.A ha de garantizar la protección de los bienes de sus clientes y de los proveedores mientras estén en posesión de la empresa, por su parte, al generarse algún daño o pérdida se le informará al cliente.

8.5.1 Identificación y trazabilidad

El Cortijo Industrial C.A ha de identificar las salidas a través de un sistema de códigos y colores para facilitar el control y seguimiento de estos.

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 19

9. Medición

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

El Cortijo Industrial C.A ha implementado herramientas de control de calidad diseñadas de la siguiente manera:

- Diagramas
- Análisis de árbol de fallas,

De esta manera se puede realizar un adecuado análisis y evaluación. La empresa recopila información revisando la documentación y recopilando información sobre mal funcionamiento.

9.1.2 Satisfacción del Cliente

El Cortijo C.A mantiene comunicación con sus clientes y por ello da importancia a sus opiniones. Al consultar directamente con los clientes, podemos comprender las necesidades e intereses de satisfacción del cliente.

9.2 Auditoría Interna

El Cortijo Industrial C.A Como parte de la norma ISO 9001:2015, se planifica la auditoría interna para el siguiente periodo:

- Alcance
- Norma
- Documentos

9.3 Trámites Administrativos


El Cortijo Industrial C.A recogerá los documentos en el horario previsto para que los revise con el Presidente y aporte evidencia clara de la efectividad del sistema. Estas revisiones están diseñadas para garantizar una mejora continua, razonable y eficaz e incluirán oportunidades de mejora y cambio que pueden utilizarse en la gestión del desempeño, incluidos cambios en las políticas, objetivos de calidad y objetivos de calidad.

9.3.1 Información de gestión

La revisión se basa en el principio de toma de decisiones la cual se centra en evidencia. Por lo tanto, también será fundamental el análisis de los datos obtenidos del análisis de la documentación y registros de fallas y del análisis de planos previos.

Resultados de la revisión por la dirección

El Cortijo Industrial C.A., A partir de los resultados de la revisión por parte de la alta dirección, control de calidad y desarrollo de productos. Determina las acciones que deben tomarse utilizando

	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Revisión:
		Año: 2023
		Pág. 21

10. Mejora

10.1 Generalidades

El Cortijo Industrial C.A se enfoca en el cliente mediante las acciones necesaria para la mejora de sus servicios y, asimismo, cumplir con los requisitos de los clientes. Por ello la comunicación con cliente es uno de los aspectos que caracterizan a esta empresa.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

El Cortijo Industrial C.A, respecto a las no conformidades tiene un enfoque hacia corregirlas y la acción preventiva, teniendo presente las oportunidades de mejora al tener presente a las no conformidades.

10.3 Mejora Continua

El Cortijo Industrial C.A, siempre ha considerado la mejora continua no solo de sus procesos u operaciones, sino que también de su personal, es por ello que se cuenta

con una capacitación continua en la empresa para asegurar el crecimiento de sus empleados.

REFERENCIAS

- Almeida, T. (2022). *Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para los Procesos de apoyo de la Empresa Provizcaino S.A.* Universidad Central del Ecuador Consejo Superior de Posgrado.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología Científica. 6ta Edición. Editorial Episteme. Caracas.*
- Armendariz J. (2010). *Coaching y Cambio.* Edit. Celestial. Bogota. Colombia.
- Ayenza E. J y Menorca L. G. (2007). *Definición, Antecedente y Consecuencias del Compromiso Organizativo.* Artículo de Investigación del Grupo FEDRA. Universidad de la Rioja.
- Barahona, A y Ávila A. (2023). *Establecimiento e Implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo en la Empresa N.M.C. Publicidad e Impresos.* Universidad Santo Tomás Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias Maestría en Calidad y Gestión Integral. Villavicencio.
- Begambre Pereira A. (2020). *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la Empresa Constructora Novaobras S.A.S de la Ciudad de Montería.* Trabajo de Grado para obtener el Título de Ingeniería Industrial. Universidad de Córdoba Facultad de Ingeniería Programa Ingeniería Industrial Montería – Córdoba.
- Cantillo Magdalena Y. y Vásquez Rojano, M. (2021). *Propuesta de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad con Base a la NTC ISO 9001: 2015 en la Empresa Agua Diamante de Santa Marta.* Trabajo de Grado para obtener el Título de Ingeniero Industrial. Facultad de Ingeniería Industrial. Universidad Antonio Nariño Santa Marta.

- Castro Nathalye LL. (2017). *Manual de Procesos y Procedimientos. Aycardi Ingenieros Civiles S.A.S.* Universidad Distrital. Colombia.
- Chiavenato. I. (2002). *Administración de Recursos Humanos.* El capital humano de las organizaciones. Editores Mc Graw Hill. Octava edición. p. 510.
- Delgadillo M, Marcos (2005). *Gestión de la Relación con los Clientes y Segmentación Perspectivas.* Vol. 8, Núm. 2. Universidad Católica Boliviana. San Pablo. Cochabamba, Bolivia.
- Di Toro. Vanessa. (2021). *Estrategias Logística y Distribución en la Empresa Comercial Delgado. Valera, Edo Trujillo.* Trabajo especial de Grado presentado para optar al Título de Ingeniero Industrial. Universidad Valle del Momboy, Facultad de Ingeniería. Carvajal. Edo. Trujillo
- Gárate Sandra M. (2014). *Propuesta de un Sistema de Control de Calidad Cero Defectos en la Empresa Gráficas Hernández Cía. Ltda.* Tesis Previa a la Obtención del Título de Ingeniero Industrial Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias Químicas Carrera de *Ingeniería Industrial* Ecuador.
- Gómez Castillo R. (2022). *Propuesta para Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa Zubeldia S.A.* Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.
- Gorotiza-Velez G y Romero-Velez E. (2021). *El Sistema de Gestión de Calidad con ISO 9001-2015 como Estrategia para el Mejoramiento de los Procesos de la Comercializadora ITM.* Artículo de Investigación. Facultad de Ciencias Económicas Empresariales. Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo. Ecuador.

- Hernández S. Roberto. (2012). *Metodología de la Investigación*. editores. Mc Graw Hill 3H Interamericana S.A.
- Hurtado J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas. Ediciones. Quiroh Sypal.
- Hurtado María C. (2020). *Propuesta De Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la NTC ISO 9001:2015 en la Empresa PAC S.A.S*. Monografía para optar el Título de Especialista en Gerencia de la Calidad. Fundación Universidad de América. Facultad de Educación Permanente y Avanzada Especialización Gerencia de la Calidad. Bogotá D.C.
- ICONTEC- (2015). *Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - NTC – ISO 9001:2015*. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- Lester R. H, Enrick N. L y Motttley H. E. (1989). *Control de Calidad y beneficio Empresarial*.
- Marín V. Morales y Martínez. (2006). *Guía Práctica para el Manejo e Interventoría de Obras civiles: bajo el esquema de Gestión de Calidad*. Medellín. Universidad de Medellín.
- Maya J. (2001). *Una Introducción a los Métodos Cualitativos: Modulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. Edmonton, Alberta: Canadá; International Institute Qualitative Methodology, Canadá 2001.
- Miranda J. Francisco, Chamorro A. y Rubio S. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Editorial Delta. España. Primera Edición. Pág. 270
- Nava Chacín M. (2003). *Diseño de un Modelo de Gestión de la Calidad de las Empresas de Servicios de la Industria Petrolera en el Área de Cementación de Pozos*. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Tesis para optar al Título de Magister en Gerencia de Empresas. Unidad de posgrado. |

- y *Vocabulario*. Publicado por la Secretaria Central de ISO-Ginebra, Suiza. Traducción oficial Translation Management Group Norma Internacional ISO 9001. (2015). *Traducción Oficial por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176*. Quinta Edición. Publicado por la Secretaria Central de ISO-Ginebra, Suiza.
- Oliver, D. (2011). *Regímenes de Sentimiento*. Trabajo en ciudades turísticas. Trabajo para optar al Título de Maestría en Ciencias Antropológicas. Universidad Autónoma Metropolitana. México. D.F.
- Piñero Jozy´S. (2017). *Diseño de una Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 Para una Empresa Manufacturera de Películas Plásticas*. Universidad de Carabobo Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Dirección de Postgrado. Trabajo para optar al Título de Maestría en Administración de Empresas Mención: Gerencia.
- Quero Virla, M. (2010). *Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach*. Telos, Vol.12.2. Universidad Privada de Dr. Rafael Beloso Chacin. Maracaibo. Venezuela.
- Rodríguez P. (2015). *Análisis del Outsourcing como estrategia de Gestión Empresarial*. Trabajo de Grado para optar al Título en Administración y Dirección de Empresas Universidad de Coruña.
- Rodríguez Marcos. A. (2020). *Diseño de un Plan de Acción para Alcanzar la Certificación ISO 9000 en la Empresa SUANCA*. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin.
- SENCAMER *Misión y Visión. Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metodología y Reglamentos Técnicos*, Consultado el 22 de noviembre de 2022.

- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. Editores Noriega. Limusa.
- Veloz Marco J. Pacheco. (2019). *Sistema de Control de Calidad a los Procesos Productivos de la Empresa Neb Calza*. Trabajo de Grado para obtener el Título de Ingeniero Comercial. Universidad Pontificia Católica del Ecuador.
- Verdoy P. J. Matéu M. Pellicer S y Prades R. S. (2006). Manual de Control Estadístico de Calidad: Teoría y Aplicación. Colección Treballs d'Informatica y Tecnologia. Num.21
- Zarraga C. Molina M y Sandoval E. (2018). La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera. Universidad Autónoma del Estado de México, México. Revista de Estudio en contaduría, administración e informática. Vol. 7, Núm. 18, 2018.

|

ANEXOS

Anexo 1. Constancias de Validación del Instrumento

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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe, Rosmary Mora titular de la cédula de identidad No:16.266.580 de profesión Ingeniero Industrial , 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 ISO 9001 PARA EL CORTIJO INDUSTRIAL, C.A.** Que presentan los bachilleres: Cesar Alejandro Urbina González, titular de la cedula de identidad N° V-30.438.497 y Héctor Javier Azuaje Perdomo, titular de la cedula de identidad N° V-23.594.027, 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 16 días del mes de septiembre del año 2023.

Firma: **Prof. Rosmary Mora**

Ci. 16.266.580

Z

AUTORES:
Br. Cesar Urbina
Br. Héctor Azuaje

TUTOR: Liliana Rivera

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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Yumary Del Valle Valecillos Barreto, titular de la cédula de identidad No: 14.151.309 de profesión Ingeniero Químico, 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 ISO 9001 PARA EL CORTIJO INDUSTRIAL, C.A.** Que presentan los bachilleres: Cesar Alejandro Urbina González, titular de la cedula de identidad N° V-30.438.497 y Héctor Javier Azuaje Perdomo, titular de la cedula de identidad N° V-23.594.027, 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 16 días del mes de septiembre del año 2023.

Firma:

AUTORES:
Br. Cesar Urbina
Br. Héctor Azuaje
TUTOR: Liliana Rivera

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



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Marilyn Mercedes Briceño Portillo, 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 ISO 9001 PARA EL CORTIJO INDUSTRIAL, C.A.** Que presentan los bachilleres: Cesar Alejandro Urbina González, titular de la cedula de identidad N°: 30.438.497 y Héctor Javier Azuaje Perdomo, titular de la cedula de identidad N°: 23.594.027., 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 días 16 días del mes de septiembre del año 2023.

Firma:

AUTORES:
Br. Cesar Urbina
Br. Héctor Azuaje
TUTOR: Liliana Rivera

Anexo 2. Revisión de la Documentación



Anexo 3. Inspección de la infraestructura

Anexo 4. Inspección de las condiciones de las operaciones



Anexo 5. Inspección de las condiciones de los equipos

Anexo 6. Aplicación de las entrevistas a los trabajadores

