



## HOJA RESUMEN DE PRODUCCION INDUSTRIAL

INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA

JUAN PABLO PÉREZ ALFONZO

I.U.T.E.P.A.L.

AMPLIACIÓN - PUERTO CABELLO

### PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA LA EMPRESA INDUSTRIAS ALIMENTICIAS COCOA, C.A.

AUTOR:

**Yorjan Guedez**

TUTOR:

**Domingo Osorio**

**Fecha: Marzo 2.019**

#### RESUMEN

Las organizaciones a través de su historia se han puesto retos significativos ante la apertura de los mercados y la globalización de la economía en general, que permiten la inserción de sus actividades en términos macros en pro de alcanzar un sistema más estable, eficiente y productivo que garantice la orientación de la organización para cumplir con sus aspiraciones de logro y satisfacer las necesidades de sus clientes. Uno de los principios legados por la calidad total, es el referido al cliente interno dando gran importancia a este concepto el cual, se mantiene vigente y es reforzado en los principios de la gestión de la calidad, con el enfoque basado en procesos, y el enfoque de sistemas. Si se desea que todo funcione bien afuera, lo primero que debe hacerse es que funcione bien adentro. Esto obliga a las empresas a desarrollar una cultura de servicio hacia lo interno de la empresa, si es que quieren ser reconocidas por sus clientes por la calidad de servicio que brindan. Sin embargo se evidencia que pocas empresas, han desarrollado una metodología para administrar el servicio al cliente interno para gestionar las interacciones entre los procesos. Para ello es necesario, el identificar los procesos y sus interacciones. En este sentido surge el propósito de la presente investigación de tipo campo con modalidad de proyecto factible la cual consiste en elaborar una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para Industrias Alimenticias Cocoa, C.A., es relevante destacar que esta certificación trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores.

**Descriptores:** Sistema, Gestión, Calidad, Norma ISO 9001:2015.