



**PROPUESTA DE MEJORA AL SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD DE UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2000.**

**NELSON ANDRÉS LEYTON FERNÁNDEZ
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

La presente Memoria de Título es un trabajo de investigación que propone una serie de actividades secuenciales para dar solución a un problema particular de la empresa IANSAFRUT S.A. situada en la ciudad de Molina, VII región.

El punto de partida fue la propuesta de trabajo entregada por el Subgerente Industrial de la organización, la que tenía relación con la Norma Internacional ISO 9001:2000. Asimismo y tras sostener diálogos con otros administrativos del lugar, se concluyó que todos los problemas evidentes de la empresa estaban en el marco de la misma Norma. Y es por esta razón que se decidió realizar un estudio de cómo la organización se desempeñaba hacia los requisitos exigidos por Norma Internacional ISO 9001:2000.

Se comenzó por definir y formalizar claramente la problemática existente, los objetivos generales y específicos del trabajo, los resultados esperados de la Memoria y la metodología de solución mas adecuada.

Posteriormente se presenta el marco teórico que respalda el trabajo presentado en esta Memoria de Título y se realiza una descripción de la organización y de su sistema de gestión de la calidad.

Para poder medir y determinar el grado de cumplimiento de la organización hacia los requerimientos de la Norma, se hizo uso de la Norma Internacional ISO 19011:2002, la cual permitió determinar de manera cualitativa y cuantitativa el desempeño del sistema de gestión de la calidad de la organización.

De acuerdo a lo anterior se pudo apreciar que ciertos elementos de la Norma ISO 9001: 2000 poseían un desempeño regular en sus prácticas, lo que significaba una importante oportunidad de mejora. Este fue el comienzo para el desarrollo y propuesta de una serie de herramientas, técnicas, metodologías y actividades para elevar el desempeño del sistema de gestión de la calidad de IANSAFRUT S.A. Finalmente, en el capítulo de conclusiones, junto con evaluar el cumplimiento hacia los objetivos y resultados esperados, se calculó el impacto potencial que poseían estos instrumentos para mejorar el desempeño y se garantizó una mejora promedio de 12.41% hacia los requisitos impuestos por la Norma Internacional ISO 9001:2000.