

UNIVERSIDAD DE CHILE

FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACÉUTICAS



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO
EN LA NORMA ISO 9001:2008, EN LA ELABORACIÓN DE
SALSA DE AJÍ**

Tesis presentada a la Universidad de Chile para optar al Grado Académico de
Magíster en Alimentos mención Gestión, Calidad e Inocuidad de los Alimentos

CAROLINA ANDREA ROSALES SORHABURU

Director de Tesis: Dr. Luis Puente Díaz

Santiago - CHILE
Enero 2017

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS	i
ÍNDICE DE FIGURAS	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	2
2.1 Concepto de calidad	2
2.2 Importancia de la Calidad	3
2.3 Gestión de la Calidad	5
2.4 Beneficios de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad	6
2.5 Normas ISO 9000	7
2.5.1 Norma ISO 9001:2008	9
2.5.2 Estructura de la ISO 9001:2008	13
2.5.3 Problemática general que enfrentan las PYME	14
2.6 Presentación de la empresa en estudio	16
2.7 Objetivos del estudio	21
2.7.1 Objetivo general	21
2.7.2 Objetivos específicos	21
2.8 Hipótesis	22
3. METODOLOGÍA	23
3.1 Ubicación del estudio	23
3.2 Modelo para el diseño del SGC, basado en ISO 9001:2008	23

3.2.1	Compromiso de la Dirección	24
3.2.2	Diagnóstico inicial de la empresa	26
3.2.2.1	Diseño y aplicación de la pauta de evaluación	26
3.2.2.2	Metodología utilizada para el diseño de la pauta de evaluación	28
3.2.2.3	Aplicación de la Pauta de Evaluación	28
3.2.2.4	Análisis estadístico	29
3.2.3	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	30
3.2.3.1	Sensibilización de los trabajadores	30
3.2.3.2	Identificación de procesos	30
3.2.3.3	Elaboración de la documentación	31
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1	Compromiso de la Dirección	32
4.2.1	Elaboración de la Política de Calidad	34
4.2.2	Elaboración de los Objetivos de Calidad	35
4.2	Diagnóstico inicial de la Empresa	36
4.2.1	Análisis de los requisitos relacionados con el SGC	36
4.2.2	Análisis de los requisitos relacionados con la Responsabilidad de la Dirección	38
4.2.3	Análisis de los requisitos relacionados con la Gestión de los Recursos	39
4.2.4	Análisis de los requisitos relacionados con la realización del producto	41
4.2.5	Análisis de los requisitos relacionados con la medición, análisis y mejora	43
4.2.6	Cumplimiento porcentual general de los requisitos de la norma ISO 9001:2008	45
4.3	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	47
4.3.1	Sensibilización de los trabajadores	47
4.3.2	Identificación de procesos	49
4.3.3	Elaboración de la documentación	50
4.3.3.1	Manual de la Calidad	50
4.3.3.2	Otros documentos obligatorios	51
5.	CONCLUSIONES	53
6.	BIBLIOGRAFÍA	56

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Conformación de la Gestión de la Calidad.....	7
FIGURA 2: Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	8
FIGURA 3: Pirámide documental ISO 9001.....	11
FIGURA 4: Producto terminado.....	17
FIGURA 5: Esquema de Línea de Flujo de la Empresa.....	17
FIGURA 6: Organigrama de la Empresa.....	19
FIGURA 7: Etapas para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.....	24
FIGURA 8: Taller teórico-práctico “sensibilización de los trabajadores”.....	48
FIGURA 9: Taller teórico-práctico “identificación de procesos”.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Proyección de Ventas de la Empresa.....	18
GRÁFICO 2: Cumplimiento de la Empresa de acuerdo al apartado 4 de la norma ISO 9001:2008.....	37
GRÁFICO 3: Cumplimiento de la Empresa de acuerdo al apartado 5 de la norma ISO 9001:2008.....	39
GRÁFICO 4: Cumplimiento de la Empresa de acuerdo al apartado 6 de la norma ISO 9001:2008.....	41
GRÁFICO 5: Cumplimiento de la Empresa de acuerdo al apartado 7 de la norma ISO 9001:2008.....	42
GRÁFICO 6: Cumplimiento de la Empresa de acuerdo al apartado 8 de la norma ISO 9001:2008.....	45

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1:	Puntos contenidos en Pauta de Evaluación	27
TABLA 2:	Nomenclatura de codificación.....	28
TABLA 3:	Resumen de cumplimiento de la empresa respecto a la norma.....	46

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1:	Pauta de evaluación, diagnóstico de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008.....	62
ANEXO 2:	Análisis descriptivo de las variables relacionadas con la norma ISO 9001:2008.....	79
ANEXO 3:	Manual de Calidad de la Empresa.....	80
ANEXO 4:	Procedimiento Política de la Calidad.....	107
ANEXO 5:	Procedimiento control de los Registros.....	111
ANEXO 6:	Procedimiento control de los Documentos.....	117
ANEXO 7:	Procedimiento de auditorías internas.....	124
ANEXO 8:	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.....	132
ANEXO 9:	Procedimiento de control de producto No Conforme.....	137
ANEXO 10:	Acta de Reunión por la Dirección: Compromiso de la Dirección.....	142
ANEXO 11:	Taller: Sensibilización de los trabajadores.....	144
ANEXO 12:	Taller: Identificación de procesos.....	146

