

Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, herramienta para el diagnóstico de la gestión comercial en la Empresa de Acopio Santiago de Cuba

Virgen Rosa Ferrer **Hernández**¹, Elizabeth Isaac **Alemán**², Yilian Rodríguez **Clavijo**²

¹ Departamento de Calidad, Empresa de Acopio Santiago de Cuba, MINAG, Santiago de Cuba, Cuba;

² Dirección de Ciencia, Tecnología e Innovación, Centro Nacional de Electromagnetismo Aplicado, Santiago de Cuba, Cuba;

* Correspondiente: calidad@acopio.minag.cu, eli3073@gmail.com

Resumen: La implementación de la Norma ISO 9000:2015 puede generar una mayor eficiencia, un estímulo anímicamente a los empleados y hasta dotar a una empresa de reconocimientos internacionales. Sin embargo, hasta la fecha, no se logran estándares competitivos en el mercado nacional e internacional, de productos con alto valor agregado, comercializados a través de la Empresa Acopio Santiago de Cuba como parte de la implementación de la norma ISO 9001:2015. Por tal razón, el siguiente estudio tuvo como objetivo realizar un diagnóstico a partir de la norma ISO 9001:2015 implementada en la Empresa de Acopio Santiago de Cuba y su posible repercusión en los estándares de comercialización de productos. Se aplicaron encuestas para determinar el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos. Se utilizó como herramienta de diagnóstico la Lista de verificación realizada en el programa computarizado Excel donde están relacionados todos los requisitos obligatorios de la norma ISO 9001:2015 desde Capítulo IV al X. El diagnóstico en la Empresa Acopio Santiago de Cuba permitió conocer su estado actual con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. El cumplimiento promedio de todos los Capítulos de la norma tuvo un resultado del 84%, el cual es un rango positivo. Se propusieron acciones encaminadas a la eliminación de las insuficiencias, entre las que destaca la implantación del requisito Mejora Continua y acciones orientadas a involucrar y comprometer a los trabajadores con la actualización del Sistema de Gestión de Calidad. Se concluye que la total implementación de la norma ISO 9001:2015 con énfasis en los componentes de los Capítulos VI – X en la Empresa de Acopio de Santiago de Cuba, permitirá incrementar los estándares de calidad en el proceso de comercialización y con ello elevar la satisfacción de los clientes internos y externos.

Palabras clave: Sistema Gestión de Calidad; Diagnóstico; Comercialización.

Recibió: 2024-06-28

Aceito: 2024-07-03

Publicado: 2024-07-06

Editor Principal

Alan Mario Zuffo



Copyright: © 2023. Creative Commons Attribution license: [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Para cita: Hernández, V. R.; Alemán, E. I.; Clavijo, Y. R. (2024). Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, herramienta para el diagnóstico de la gestión comercial en la Empresa de Acopio Santiago de Cuba. Trends in Agricultural and Environmental Sciences, (e240008), DOI: 10.46420/TAES.e240008



1. Introducción

La situación actual del sistema empresarial agropecuario es compleja y tiene ante sí la necesidad de elevar su eficiencia, eficacia y efectividad (Montenegro, 2019). Cuba necesita de entidades competitivas e innovadoras como lo demanda el proceso de actualización del modelo económico (Toledo & Hierrezuelo, 2020).

De acuerdo con Rodríguez y Pérez (2020), las empresas están inmersas en entornos altamente competitivos y globalizados, por lo que deben comenzar a preocuparse por realizar una buena gestión empresarial, pues se les exige ser cada día más competitivos.

En la actualidad, la globalización de la economía, los acelerados cambios tecnológicos, unido a la presión de la competencia y la demanda de los consumidores de productos y servicios con

mayores niveles de calidad, han dado lugar al surgimiento, en la empresa de Acopio Santiago de Cuba, de una correcta concepción, implantación y mejora continua de sus Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). Lo anterior, permite ejercer una influencia positiva y relevante sobre su rentabilidad y competitividad en el mercado nacional (Enriques, 2021).

Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados (Icontec Internacional, 2018). Es decir, gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes, proporcionando los medios para identificar las acciones y abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios (García, 2020; Parra et al, 2021).

Las normas ISO, en general, son una gran ayuda para la oferta y la demanda de bienes y servicios a nivel internacional. Las primeras cuatro décadas de su existencia, ISO se centró en la creación de normas para productos y tecnología y para los años ochenta empezó a desarrollar normas de proceso, siendo la primera ISO 9000 (Gorotiza & Romero, 2021). Esta ISO 9000 es la norma más conocida a nivel del global (Borja Dousdebés & Jijón Albán, 2014).

Estas normas se generan por sectores no gubernamentales, muchos organismos gubernamentales pueden decidir y convertir una norma ISO en una disposición obligatoria o legal, como es el caso. La adopción y adaptación de las normas relativas a la calidad se acogen por la organización voluntariamente, en aquellas empresas que se interesen por mejorar su control en los procesos (Cervantes & Polo, 2016).

En el caso de Cuba, las normas son amparadas en el marco legal a todos los niveles. Su implementación puede generar una mayor eficiencia, un estímulo anímicamente a los empleados y hasta dotar a una empresa de reconocimientos internacionales (González, 2020).

Sin embargo, hasta la fecha, no se logran estándares competitivos en el mercado nacional e internacional, de productos con alto valor agregado, comercializados a través de la Empresa Acopio Santiago de Cuba. Por tal razón, el siguiente estudio tuvo como objetivo realizar un diagnóstico a partir de la de norma ISO 9001: 2015 en la Empresa de Acopio Santiago de Cuba y su posible repercusión en los estándares de comercialización.

2. Materiales y Métodos

La presente investigación se desarrolló en la Empresa de Acopio Santiago de Cuba en el período abril de 2023 – junio de 2024.

2.1 Metodología utilizada en la investigación

Método histórico-lógico: Se utilizó el método histórico-lógico con el fin de analizar la evolución de la calidad en el sector agropecuario y para la construcción del marco teórico y práctico de la investigación. Este método permitió conocer el comportamiento actual y las tendencias de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).

Método de análisis-síntesis:

Se empleó el método de análisis-síntesis, el cual permitió revelar las relaciones esenciales y características más generales de la calidad, el liderazgo y el compromiso de las personas.

Método deductivo:

Se realizó una caracterización general de los requerimientos que plantea el entorno empresarial en cuanto a la satisfacción del cliente mediante SGC representados en normas de estandarización internacional en la Empresa de Acopio Santiago de Cuba.

2.2 Intervención

Antes del diagnóstico: se divulgó a todo el personal de la entidad cada acción realizada en la Empresa relacionada con el SGC y su implementación mediante plegables, mítines, consejos de dirección, matutinos, redes sociales, correos electrónicos y talleres (Cantor et al., 2022).

Durante el diagnóstico según Parra et al. (2019) se realizaron encuestas para determinar el nivel de satisfacción de los clientes internos (trabajadores de la Dirección Empresa) y se realizó la revisión documental de informaciones y Guía de control.

Se aplicó una encuesta para determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos a partir de los siguientes aspectos:

- Es cliente fijo del Mercado
- Como es la calidad de los productos ofertados en el mercado
- Está satisfecho con los servicios prestados.
- El mercado presenta las condiciones estructurales adecuadas para la venta de productos agropecuarios.
- Los precios son adecuados
- Sugerencias en las que se podría mejorar

2.3 Aplicación de la herramienta para el diagnóstico

Se utilizó como herramienta de diagnóstico la Lista de verificación realizada en el programa computarizado Excel donde están relacionados todos los requisitos obligatorios de la norma ISO 9001:2015 desde Capítulo IV al X.

Para la evaluación de cada uno de los Capítulos se implementó la siguiente escala:

- Puntuación: 0 – 50% - CALIFICACIÓN MAL
- Puntuación: 60 – 90% - CALIFICACIÓN BIEN
- Puntuación: 90% - 100% - CALIFICACIÓN EXCELENTE

2.4 Población y muestra

El universo que se consideró para el presente estudio se conformó por el personal que labora en la empresa Acopio Santiago de Cuba, siendo un total de 286 personas, a la que se le aplicó fórmula de Gorotiza y Romero (2021), para establecer la muestra cómo se detalla a continuación.

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2Z^2}$$

N = Población o universo = 286

$$\sigma=0.50$$

$$P = \text{Probabilidad de ocurrencia} = 0.50$$

$$Q = \text{Probabilidad de no ocurrencia} = 0.50$$

$$Z = \text{Nivel de confianza} = 1.96$$

$$e = \text{Nivel de significancia} = 0.05$$

$$n = \text{Muestra}$$

De acuerdo a la fórmula aplicada, la muestra para realizar la encuesta es de 175 empleados de la empresa Acopio Santiago de Cuba, en lo adelante clientes internos.

Los clientes externos, se definieron de la siguiente forma: 10 clientes de cada uno de los nueve mercados agropecuarios, encuestados mensualmente, durante los cinco primeros meses del año 2024 para un total de 450.

2.5 Tratamiento de los datos

Una vez obtenida la información por los métodos antes mencionados, las mismas fueron procesadas con el programa Excel del paquete Office 365, y la estadística se procesó con el programa OriginPro.

3. Resultados y Discusión

Antes de realizar la fase de diagnóstico se socializó a todo el personal de la organización sobre el sistema de gestión de calidad. De este modo los trabajadores obtuvieron el conocimiento necesario del tema para poder influir en el logro de la implementación adecuada del sistema de gestión de la calidad, con la implicación y el compromiso del trabajo adecuado y eficiente de todos involucrados y finalmente la certificación en la Empresa de Acopio Santiago de Cuba.

Los resultados de la encuesta aplicadas al cliente interno, se presentan en la Figura 1, en la que se evidencian que el nivel de satisfacción de éstos en la Empresa de Acopio Santiago de Cuba es del 71%, lo que está interrelacionado con que el 76% de los trabajadores que se siente bien con las funciones del cargo que realizan, además la mayoría de los planteamientos son que el ambiente de trabajo es favorable, se les capacita, y presentan una alta disposición al cambio positivo.

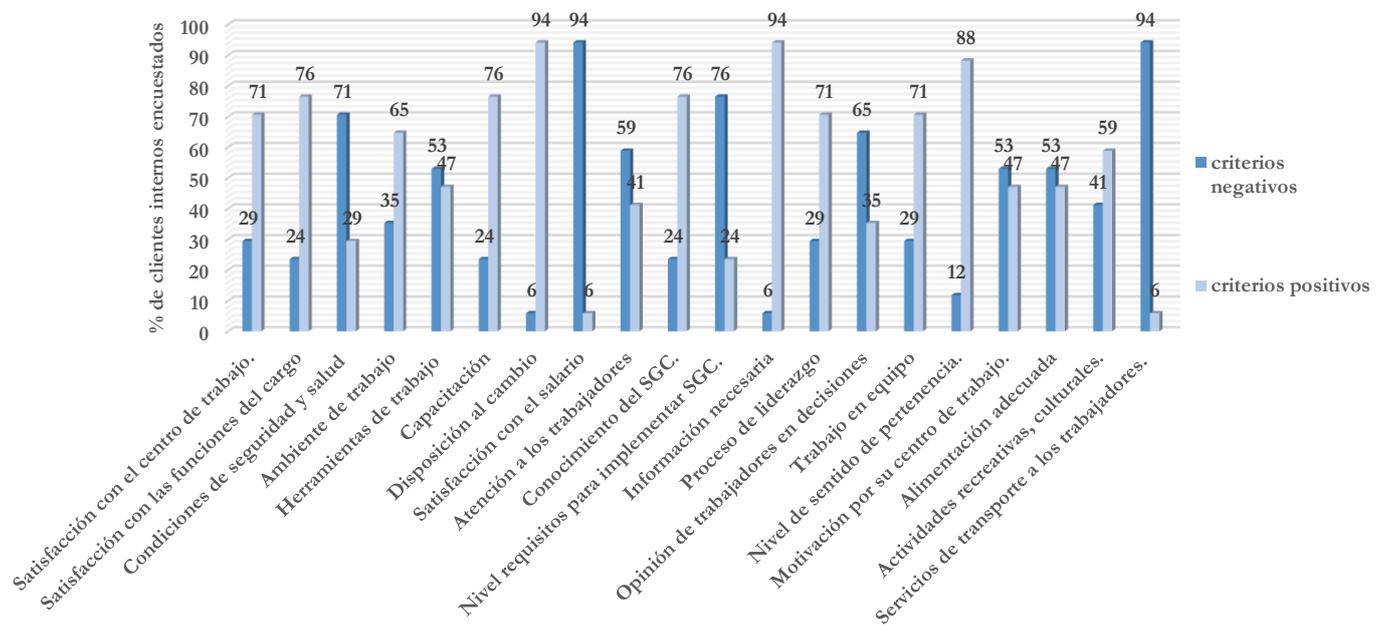


Figura 1. Resultados de la encuesta sobre la satisfacción del cliente interno en la empresa Acopio Santiago de Cuba.

Sin embargo, es necesario valorar que, de los 20 aspectos analizados, se les debe prestar atención a aquellos que sobrepasan el 50% de insatisfacción e inciden en la aplicación del SGC y que a su vez en lograr la satisfacción del cliente externo. Resaltan en este sentido las condiciones de seguridad y salud del trabajo ya que el 71% de los trabajadores señalan dificultades en este sentido, la satisfacción con el salario (94%), así como el servicio de transportación. Tres razones causantes de desmotivación, que se deben resolver en la Entidad para mejorar la eficiencia de las actividades.

Se puede observar que solo el 76% de los trabajadores presentan conocimiento del sistema de gestión de la calidad, resultado que es positivo, por lo que se debe continuar capacitando en aras de incrementar el conocimiento en cuanto al sistema de gestión de la calidad, y el 76% consideran que aún faltan requisitos en la entidad para lograr la certificación del sistema de gestión de la calidad. La mayoría del personal afirma que disponen de la información necesaria para planear y ejecutar su trabajo y que el proceso de liderazgo es bueno, se trabaja en equipo y presentan sentido de pertenencia por la entidad.

Por tanto, teniendo en cuenta los resultados arrojados que influyen positiva o negativamente en la satisfacción de los clientes externos se puede afirmar que para aumentar el nivel de satisfacción de los empleados y la eficiencia laboral se debe como medidas resarcir las acciones que generan un porcentaje de conformidad bajo y desmotivación, tales como:

- Mejorar las condiciones de seguridad y salud del trabajo.
- Implementar herramientas de trabajo necesarias que permitan realizar adecuadamente el trabajo.
- Incrementar los salarios, en función de la rentabilidad de la empresa
- Mejorar las atenciones a los trabajadores.
- Incrementar las acciones de capacitación en cuanto al sistema de gestión de la calidad.
- Aumentar las actividades recreativas, culturales y deportivas organizadas
- Mejorar los servicios de transporte.

- Tener en cuenta la opinión de los trabajadores para la toma de decisiones en la organización.

La comercialización de producciones agropecuarias constituye un eslabón primordial y de suma importancia en el desarrollo de un país por cuanto estimula la producción, mejora el consumo y con ello eleva el nivel de vida de la población y contribuye al perfeccionamiento de las relaciones sociales (Suárez – Castellá et al., 2016).

A continuación, se muestran los resultados de la aplicación de la lista de verificación, teniendo en cuenta los requisitos obligatorios de la norma ISO 9001:2015.

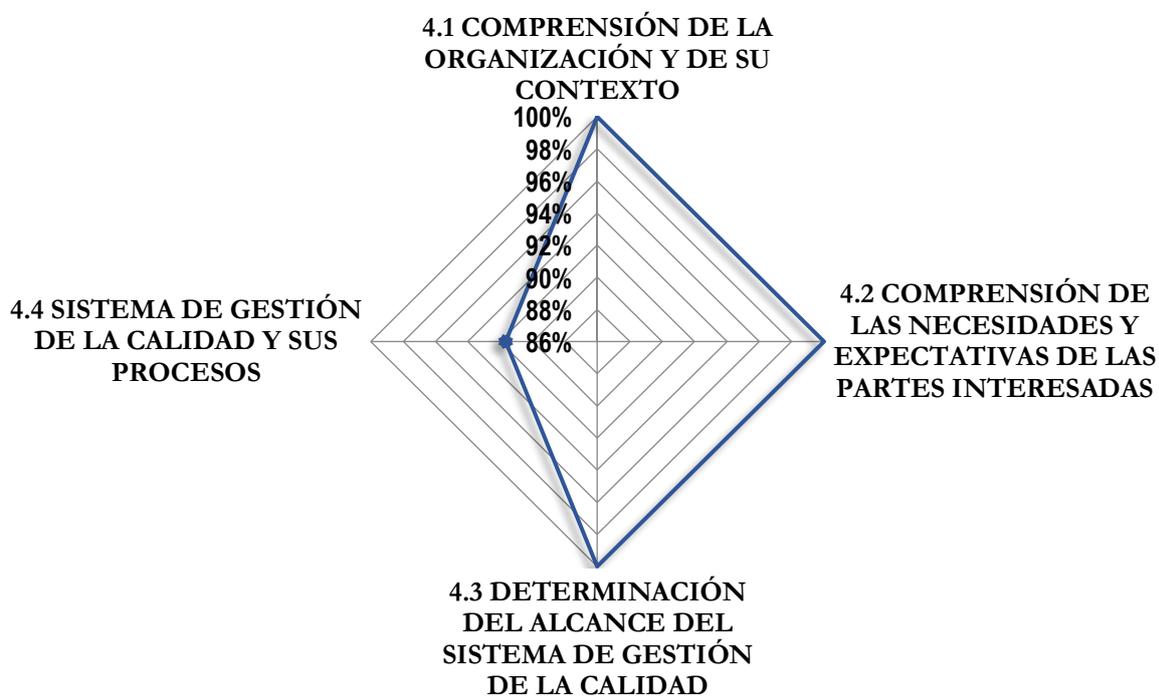


Figura 2. Resultados del estado de cumplimiento de los numerales del Capítulo 4 Contexto de la organización en la empresa Acopio Santiago de Cuba

Respecto al Capítulo 4to de la norma (Contexto de la organización), se evidencia que la empresa cumple con un 98% de los requisitos dispuestos dentro de este (Figura 2). Los resultados arrojan que la empresa determina factores internos y externos, partes interesadas, requisitos normativos, legales y de cliente, a su vez aborda los riesgos referentes a su contexto y procesos con sus respectivos controles.

En este sentido, Castel & de la Nuez (2021), demuestran la importancia del diagnóstico de la calidad como subsistema de gestión, en la que se privilegia la inspección con tendencia hacia el control en el proceso productivo, aspecto que se corrobora en el presente estudio para el caso de la empresa acopio Santiago.

En cuanto al Capítulo 5º, de Liderazgo, la Figura 3 refleja que la empresa cumple en un 93% de los requisitos dispuestos dentro de este numeral. Lo anterior significa que la gerencia demuestra

compromiso con respecto a enfoque al cliente, manteniendo el enfoque en aumentar su satisfacción.

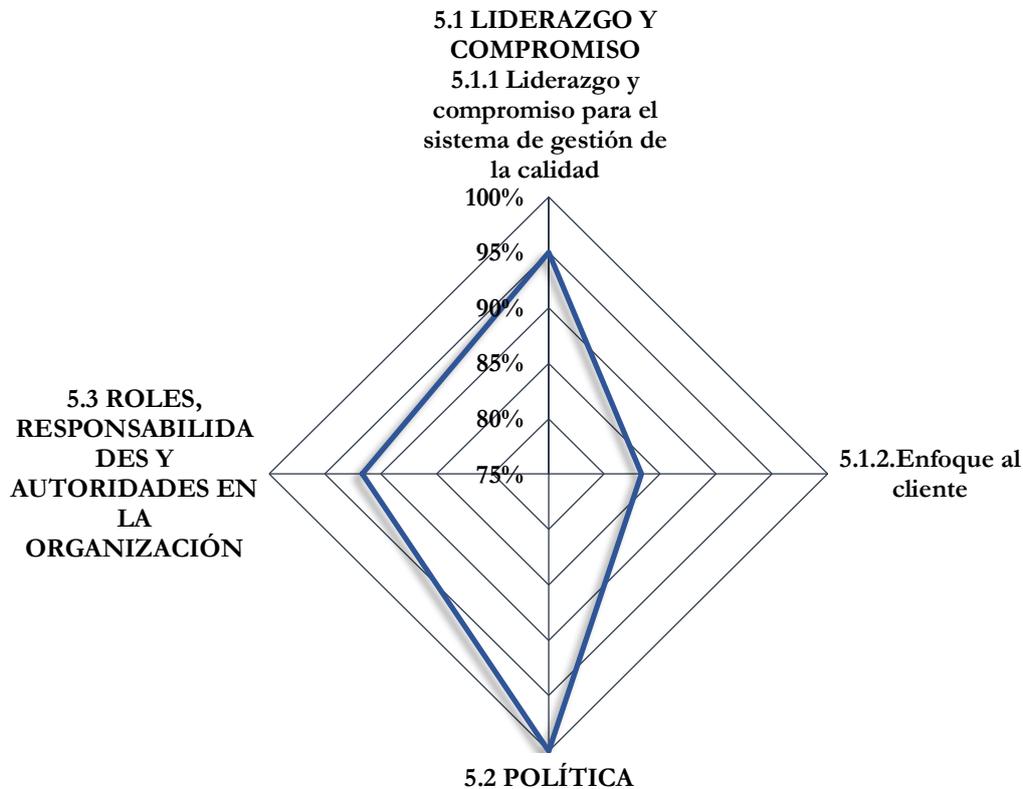


Figura 3. Resultados del estado de cumplimiento de los numerales del Capítulo 5 Liderazgo en la empresa Acopio Santiago de Cuba.

La dirección principal de la empresa maneja el concepto de calidad y se encuentra comprometida con la misma. Resulta válido acotar que se muestra la preocupación y el compromiso por satisfacer los requisitos del cliente, ya que se realizan encuestas para medir la satisfacción del cliente; se realizan consejos de dirección donde se abordan los temas de la calidad y la satisfacción, aunque se debe continuar mejorando.

Sin embargo, en el requisito Enfoque al cliente, solo se alcanza el 80%. La organización conoce quiénes son sus clientes y considera que ellos son el centro de la actividad y se trabaja con dedicación para ellos, sin embargo, debe prestar mayor atención en promover una cultura con enfoque al cliente, que permita satisfacer sus necesidades. Estos resultados, son coherentes con los resultados de la encuesta de satisfacción realizada al cliente externo, cuyo análisis se presentan en la Figura 4.

Se evidencia el análisis que la evaluación de la Calidad de los productos ofertados en el mercado, oscila entre un 55% y un 75% con calificación favorable, lo cual constituye un aspecto negativo ya que calidad los que los clientes merecen productos y servicios de excelencia, por tanto, el indicador debe ser 100% de conformidad en la calidad de los productos, para satisfacer la demanda e incrementar la comercialización. En cuanto a la atención al Cliente oscila entre un 95% y 100% por lo que se evidencia que la atención brindada al consumidor es favorable en todos los mercados de manera general.

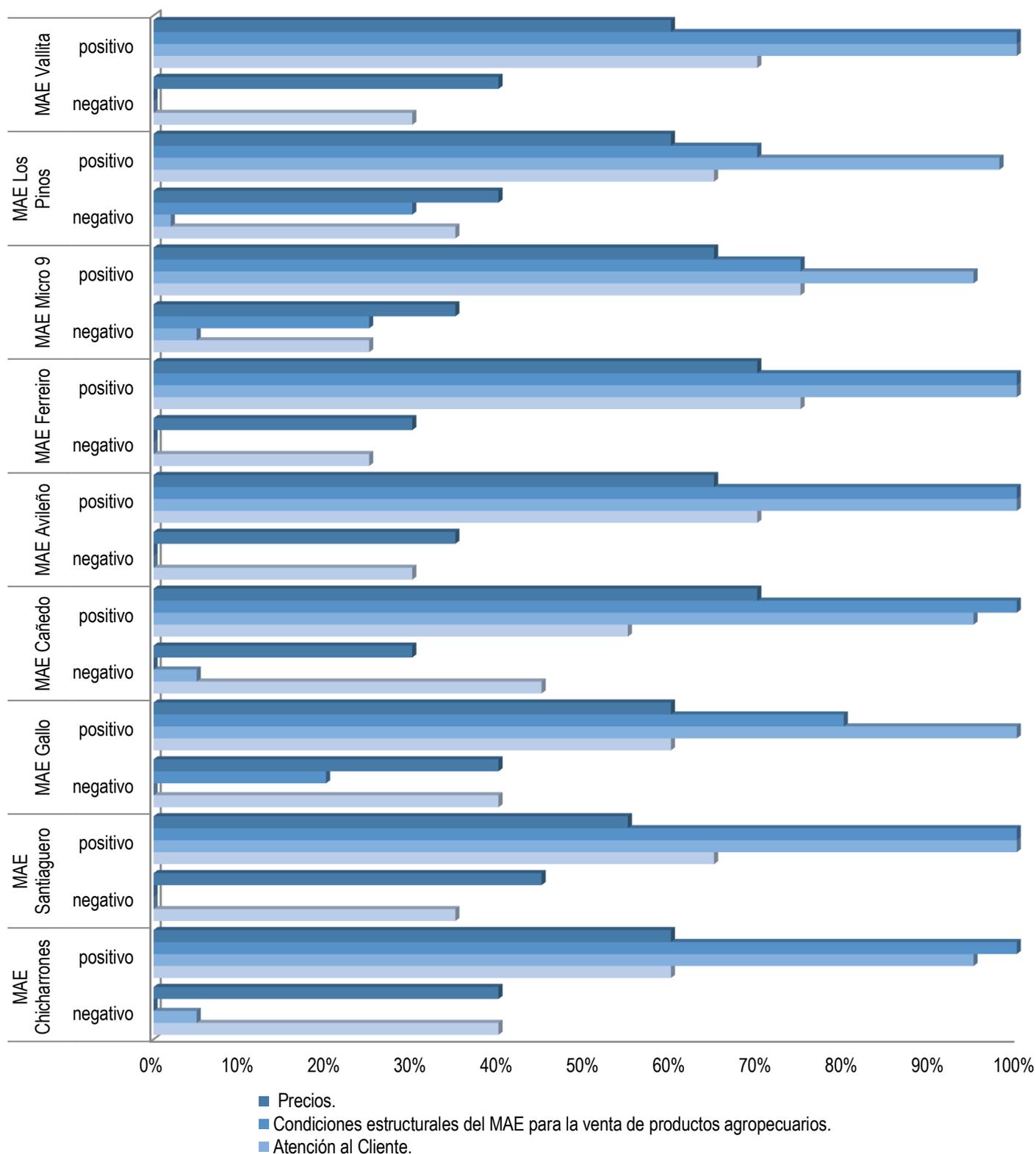


Figura 4. Resultados de la encuesta sobre la satisfacción del cliente externo de los productos comercializados en mercados pertenecientes a la Empresa Acopio Santiago de Cuba.

Las condiciones estructurales de los mercados son calificadas con un 100% de conformidad, exceptuando tres mercados (Gallo, Micro 9 y Los Pinos), donde los clientes consideran que se encuentran entre 70% y 80%, por lo que es preciso realizar reparaciones y remodelaciones constructivas y de esta manera dignificarlos. En estos mismos mercados, no se alcanza el 80% en la conformidad con la calidad de los productos, probablemente relacionado con el manejo

trabajadores. La entidad si cuenta con la documentación necesaria para la implantación de un sistema de gestión de la calidad como: un manual de calidad, los registros, todos los procedimientos necesarios, aunque se deben divulgar con más profundidad y actualizarlo en algunos casos. Se identificó la opción de mejorar en la planificación de los cambios debido a la estimación de los requisitos legales.

Al respecto, Lauriente (2021) señaló que es conveniente trabajar en la implementación de formatos estandarizados que permitan registrar los riesgos para evitarlos, eliminar las fuentes de riesgo o mantenerlos mediante decisiones informadas y, oportunidades para la adopción de nuevas prácticas que conlleve a la apertura a nuevos mercados, potencializar las ventas y aumentar la satisfacción de los clientes.

Siguiendo con el análisis del Capítulo 7^{mo} de la norma (Figura 6) se recomienda, la creación de manuales de procedimientos en los diferentes cargos teniendo en cuenta las peculiaridades de cada uno.

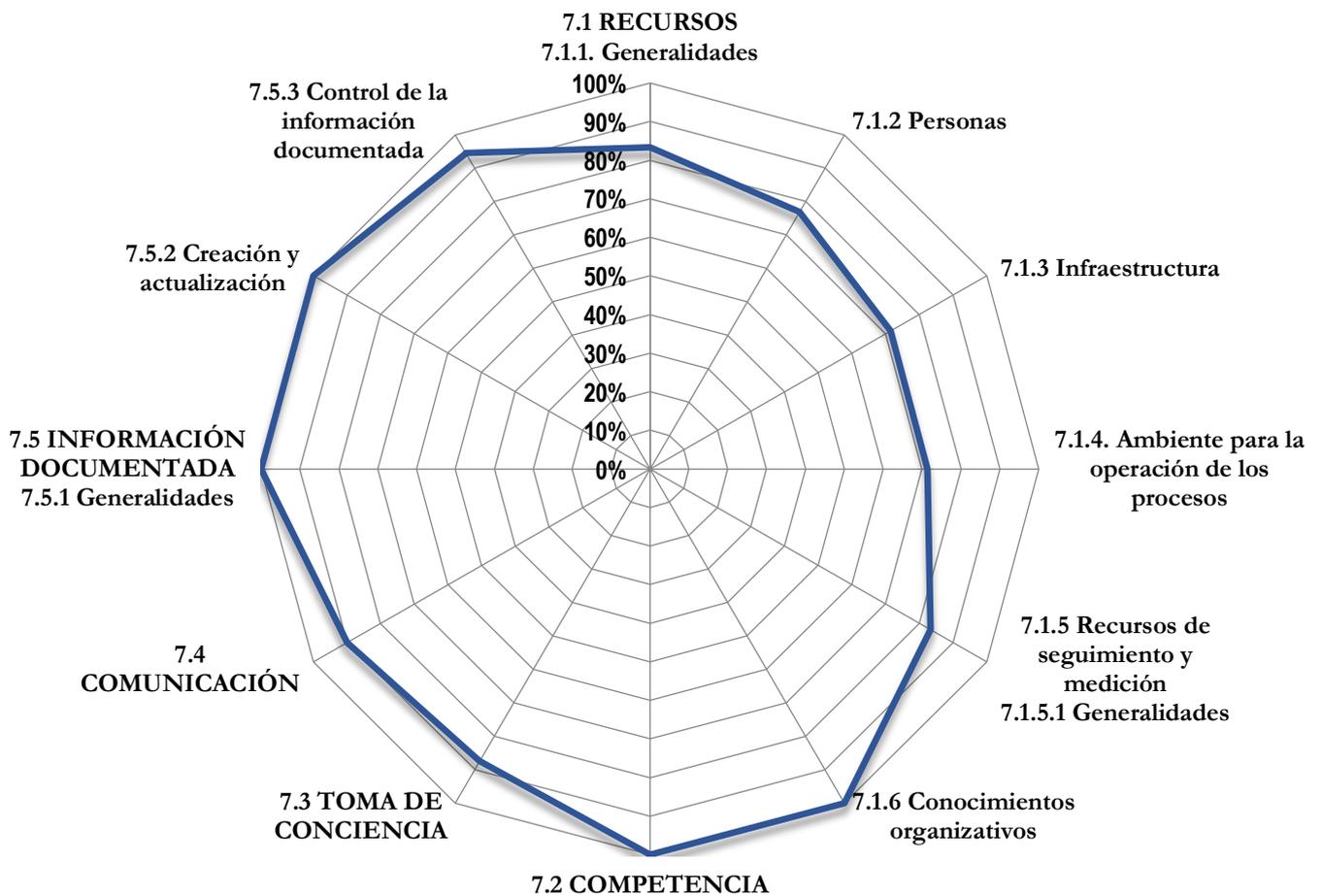


Figura 6. Resultados del estado de cumplimiento de los numerales del Capítulo 6 Planificación en la empresa Acopio Santiago de Cuba.

El resultado muestra que la empresa, debe profundizar en la caracterización de cada proceso, qué recursos humanos, materiales, financieros, de infraestructura, de ambiente de trabajo, etc, se necesitará.

Siguiendo con lo anterior, la organización ha identificado que la infraestructura que necesita para lograr la conformidad del servicio, pero no es proporcionada del todo. Aunque la organización no representa gran peligro para el medio ambiente se trabaja en elevar la cultura

de los trabajadores en cuanto a la limpieza, no arrojar desechos sólidos fuera de sus contenedores, entre otras acciones.

Respecto al Capítulo 8, Operación, se evidencia que la empresa tiene un nivel de cumplimiento del 87%, referente a la comunicación con el cliente hay buenas relaciones comerciales establecidas (Figura 7).

No obstante, la empresa debe enfocar su atención en mejorar los procesos de Producción y prestación de servicios y, Control de productos y servicios suministrados que solo alcanzan el 78% y el 66%, respectivamente. Ambos procesos operacionales inciden significativamente de forma negativa, en la comercialización de los productos en la empresa Acopio Santiago. En este sentido, se debe aumentar el nivel de responsabilidad y sentido de pertenencia de los cargos y funcionarios que inciden en estos procesos.

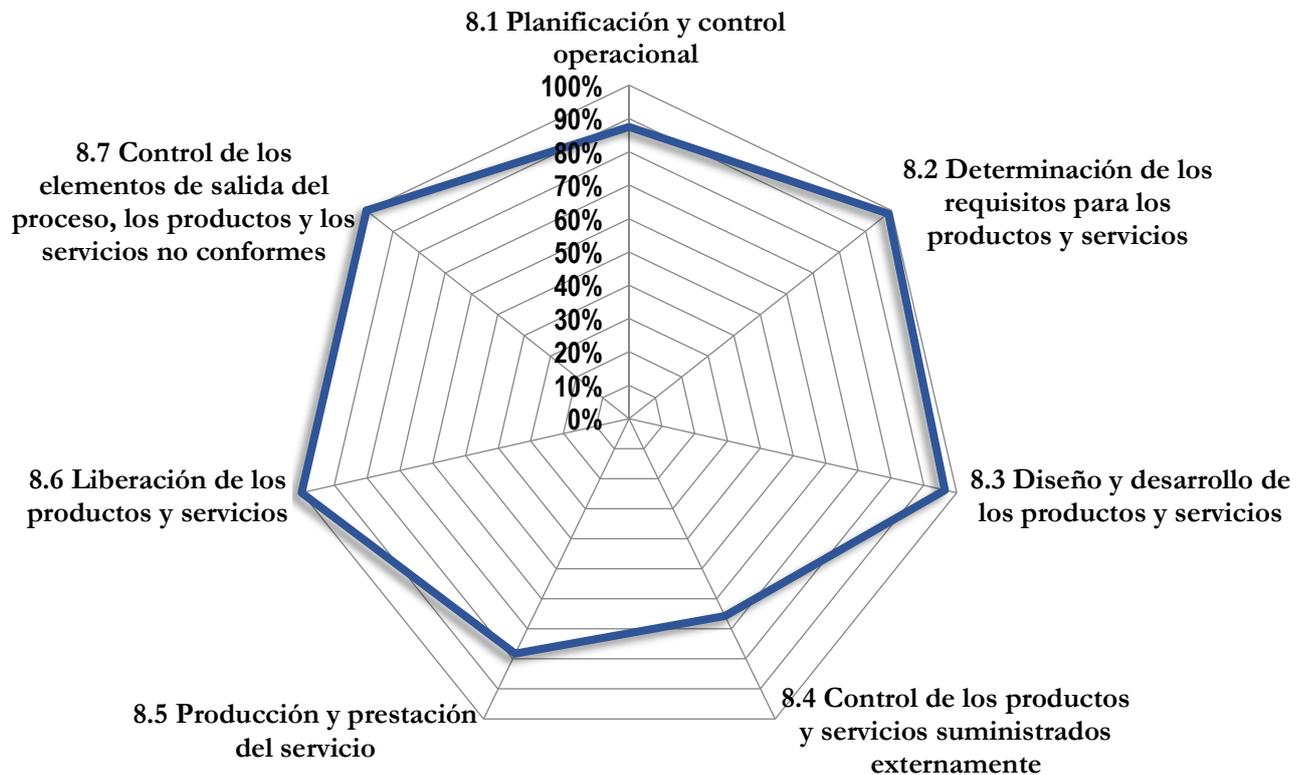


Figura 7. Resultados del estado de cumplimiento de los numerales del Capítulo 8 Operación, en la empresa Acopio Santiago de Cuba.

Según Gorotiza y Romero (2021), la implementación de un sistema de gestión de calidad, ofrece beneficios internos y externos. Los internos están relacionados con la satisfacción y seguridad en el trabajo, la tasa de absentismo, el salario de los trabajadores, la fiabilidad de las operaciones, las entregas a tiempo, el cumplimiento de los pedidos, la reducción de errores, la rotación de

existencias. Los externos se asocian a la satisfacción de los clientes, el número de quejas y reclamos, las ventas y los activos.

Los resultados, evaluados son congruentes con los obtenidos al medir la Evaluación del desempeño (Capítulo 9 de la norma), al alcanzar el 88% de cumplimiento de los requisitos (Figura 8), siendo el componente satisfacción del cliente el que alcanza los valores más bajos (75%). Resultados que coinciden con los de las encuestas de satisfacción realizadas.

En la organización se realizan auditorías interna, el control interno y se llevan a cabo auditorías para evaluar la calidad mediante guías de control, donde se corrigen las no conformidades como estrategia de trabajo y perfección de las no conformidades en la calidad mediante Plan de acciones, aunque se debe ser más exigentes y rigurosos en aras de que las no conformidades se solucionen en el menor tiempo posible y se deben certificar aun número de trabajadores como auditores de la calidad.

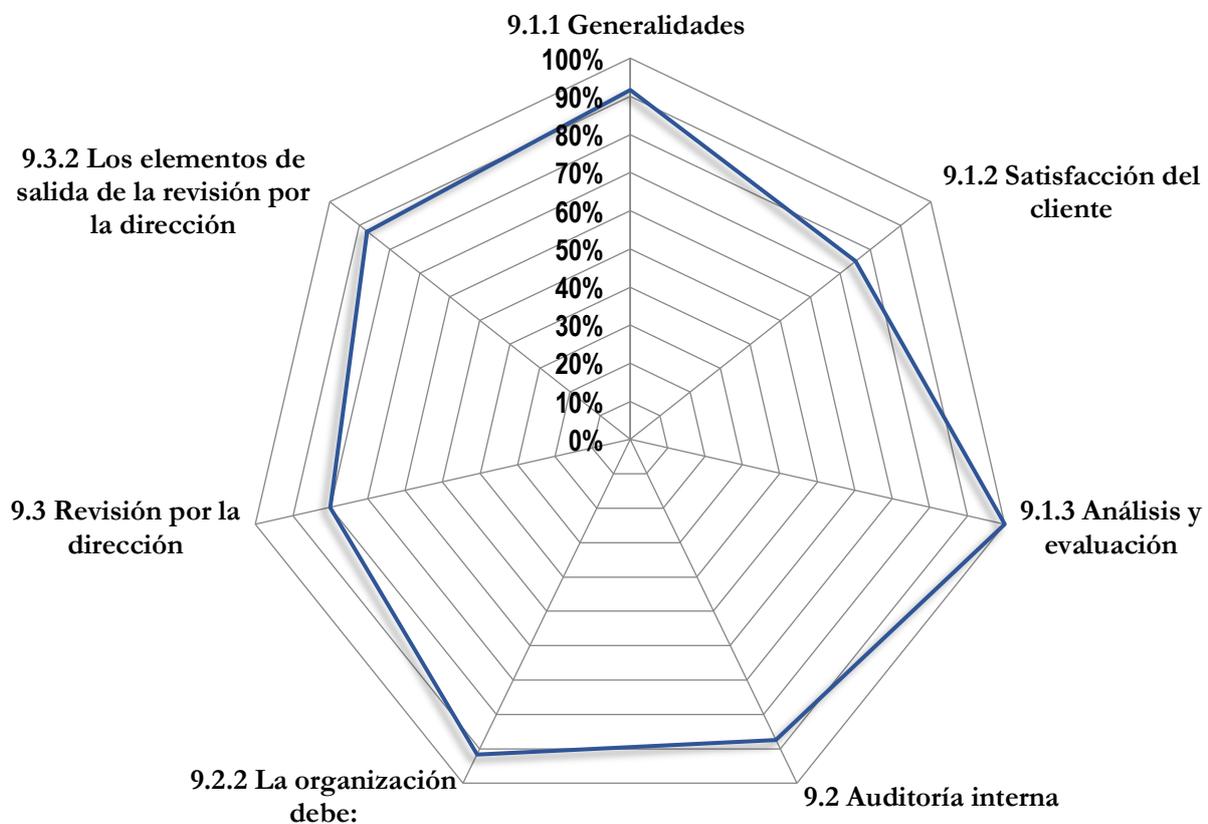


Figura 8. Resultados del estado de cumplimiento de los numerales del Capítulo 9 Evaluación del desempeño, en la empresa Acopio Santiago de Cuba.

La calidad es uno de los términos más manejados en la actividad, ya que de hecho no se puede llevar a cabo cualquier servicio sin tenerlo siempre presente si es que se quiere satisfacer la expectativa de aquellos a los cuales se les brinda el servicio de comercialización y constituyen la razón de ser de la organización. La calidad en la prestación del servicio ha de ser un objetivo básico de la organización, con implicación y compromiso de todos los funcionarios.

La Figura 9, muestra el análisis del Capítulo 10, Mejora, se visualiza que la empresa tiene un 74% de cumplimiento lo que reafirma la necesidad de avanzar en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

En este Capítulo de la norma, Mejora continua, se refuerza la importancia de promover una cultura lo cual implica el compromiso de la alta dirección y de la colaboración de todos los clientes en la identificación de problemas e incentivando la mejora y establecer objetivos de mejoras específicos que permita realizar cambios, mejoras incrementales y sean sostenidas.

Solo así se podrá lograr implementar un sistema de gestión de la calidad, que conduzca a fomentar el enfoque hacia el cliente, desde el liderazgo; con el abordaje de riesgos y oportunidades, que permitan incrementar la satisfacción de la demanda con altos estándares de comercialización.

Dávalos Mayorga (2016), considera que las ventajas de las normas ISO 9000: 2015 se pueden dividir en dos categorías: internas y externas, Dentro de las ventajas internas, se destacan: Una mejor estructura en las operaciones, Mejor comunicación y calidad de la información, Definición clara de las responsabilidades dentro de la organización y, Conocimiento de las causas reales del problema.

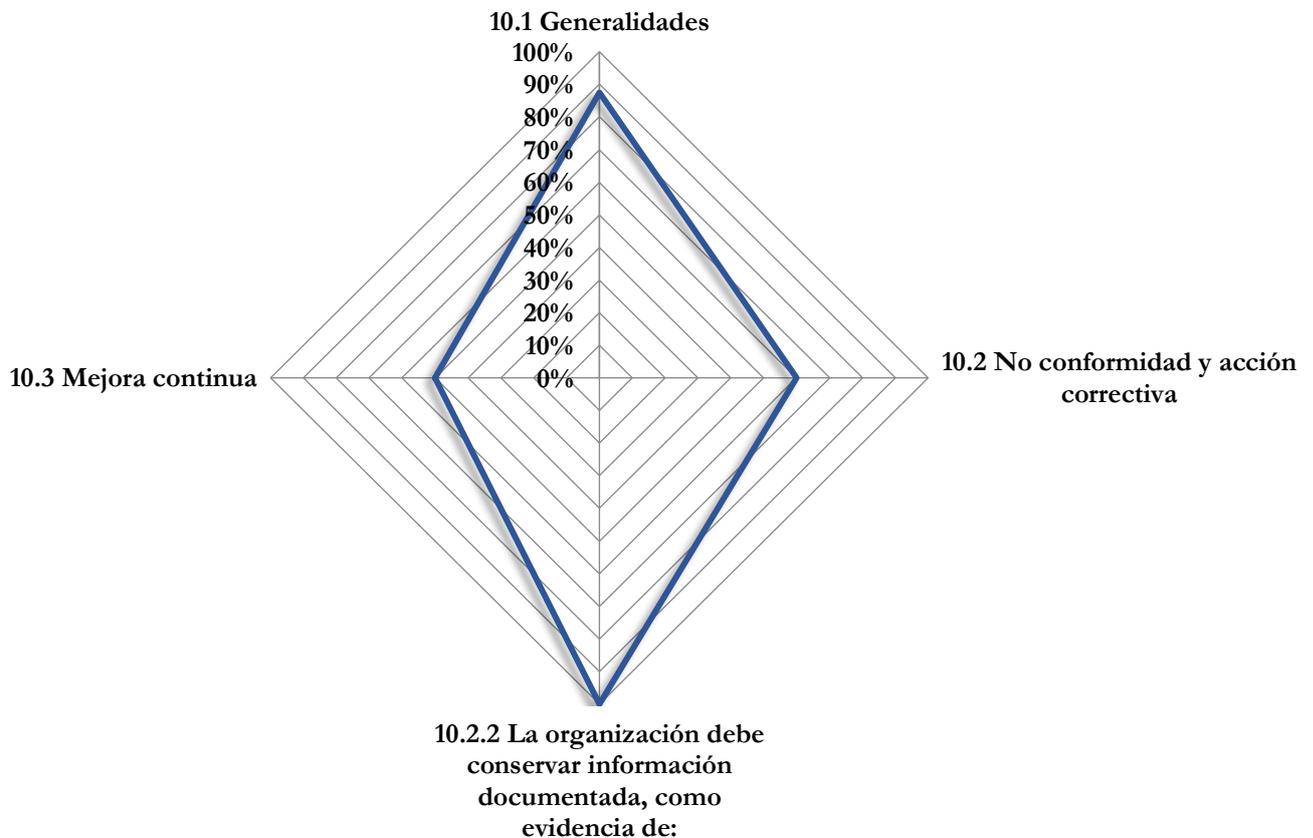


Figura 9. Resultados del estado de cumplimiento de los numerales del Capítulo 10 Mejora continua, en la empresa Acopio Santiago de Cuba.

La gestión de calidad ha ido avanzando en los últimos años, al mismo tiempo que ha cambiado el entorno y las necesidades empresariales para adaptarse a éste (Herrera Mendoza, 2018).

Según expresan Suarez – Castellá et al., (2016), los principales problemas actuales en la producción y comercialización de productos agropecuarios a escala municipal en Cuba están relacionados con, las deficiencias en la logística necesaria para la producción y comercialización de los productos agropecuarios con la calidad requerida; la definición real de la calidad de los productos entregados por los productores; los productores disponen de muy limitadas ofertas de sus productos (solo frescos, en su estado natural), lo que provoca pérdidas significativas.

Lo anterior reafirma la necesidad de establecer un SGC sólido que permita atenuar todas estas problemáticas, con énfasis en la comercialización, que beneficie con énfasis al cliente externo y supla la demanda del mercado nacional dentro de la actualización del modelo económico del país.

A continuación, en la tabla 1, se presenta un resumen del análisis realizado a los capítulo IV – X de la norma ISO 9001:20015 en la empresa Acopio Santiago de Cuba en el periodo comprendido de la investigación.

Tabla 1. Resumen del análisis realizado del estado de cumplimiento de los capítulo IV – X de la norma ISO 9001:20015 en la empresa Acopio Santiago de Cuba en el periodo 2023 -2024.

Capítulos de la norma	Análisis e interpretación	Documento que demuestra el cumplimiento	% obtenido de implementación
Capítulo 4 Contexto de la organización.	Señala acciones que la organización debe garantizar para el éxito del sistema: comprensión del contexto interno y externo, identificación de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y elaboración de documentación.	Matriz DAFO, Alcance del SGC, análisis de mercado y competencias, mapa de procesos, procedimiento de operaciones	98% EXCELENTE
Capítulo 5 Liderazgo.	Hace referencia a las implicaciones que la alta dirección tiene dentro del SGC, incluyendo aquí decisiones estratégicas de la gestión de la calidad, velar por mantener el enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la empresa.	Política de calidad, organigrama, perfiles de cargo	93% EXCELENTE
Capítulo 6 Planeación para el Sistema de gestión de la Calidad.	Se refiere a las acciones alrededor de la planificación que garanticen un SGC: riesgos, oportunidades, plantear objetivos de calidad y la planeación de los cambios.	Planeación estratégica	75% BIEN
Capítulo 7 Apoyo.	Refiere los requisitos para los recursos, competencias, toma de conciencia, comunicación e información documentada de todo el SGC	Manual de competencias, funciones y responsabilidades, perfil del cargo, tipo de contratación formato de proceso de selección, Registro de mantenimiento y calibración de equipos, inventario de equipos, insumos, formato de registro de seguimiento de equipos, manual de procedimiento, logotipo de información, formato de plan de capacitación, matriz de comunicación, listado maestro de información documentada.	88% BIEN
Capítulo 8 Operación.	Hace referencia a los procesos misionales de la empresa. Indica los requisitos para la planificación y control, producción de productos y/o servicios desde la concepción hasta la entrega.	Ficha de control de calidad de producto, lista de chequeo control de calidad externo, matriz de control de cambios	87% BIEN
Capítulo 9	Se determinan los requisitos para el seguimiento, medición análisis y evaluación del SGC.	Evaluaciones Informes del análisis en el CD	88% BIEN

Evaluación del desempeño.			
Capítulo 10 Mejora	Establece los requisitos para la mejora del SGC.	Procedimientos	74% BIEN
RESULTADO IMPLEMENTACION		86%	
CALIFICACIÓN		BIEN	

Algunos autores, desde el diagnóstico, lograron determinar que la inadecuada administración de los recursos, así como la falta de integración entre las áreas funcionales y las de negocio, repercutió desfavorablemente en la eficacia y eficiencia de la gestión (Castel & de la Nuez, 2021).

Los resultados mostrados, revelan que la norma ISO 9001:2015, constituye una herramienta necesaria para el diagnóstico de la gestión de comercial, en entidades productivas relacionadas con el sector agrícola.

4. Conclusión

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que la total implementación de la norma ISO 9001:2015 con énfasis en los componentes de los Capítulos VI – X en la Empresa de Acopio de Santiago de Cuba, permitirá incrementar los estándares de calidad en el proceso de comercialización y con ello elevar la satisfacción de los clientes internos y externos. Sin embargo, se deberá prestar mayor atención desde la planificación, al control de los productos y servicios de suministros, que desde el SGC tributan directamente a la cadena de valor de la comercialización, a veces limitado por la gestión. Así mismo, será necesario establecer mecanismos de retroalimentación más proactivos que garanticen la mejora continua.

5. Referencias Bibliográficas

Borja Dousdebés, S., & Jijón Albán, J. (2014). Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: Almacenes la Rebaja. Quito - Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>

Cantor Guana, L., Sogamoso González, Y., & Prieto Baquero, J.A. (2022). Diagnóstico para la implementación de un SGC para FIRSTSOURCE S.A.S basado en NTC ISO 9001 2015. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Rectoría Virtual y a Distancia. Programa Especialización en Gerencia de Proyectos.

Castell Catalá, A. & de la Nuez Hernández, D. (2021). Diagnóstico del subsistema calidad en la Unidad Básica de Producción Cooperativa "Julián Alemán". – CODES. 9(2), mayo-agosto, 689-711. <https://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/424>

Cervantes Hernández, R. M., & Garcés Polo, C. P. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la institución Educativa Ciudad de Tunja. Cartagena: Universidad Tecnológica de Bolívar. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068776.pdf>

Dávalos Mayorga, E. R. (2016). Estructura organizacional y optimización de la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDICOOP. Ambato - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3674/1/TUAMGC002-2016.pdf>

Enriques González, D. A. (2021). Diseño y Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001 de 2015 para la Empresa Joyería y Relojería Roma Bogotá.

García Velasco, J. I. (2020). Guía de Diagnóstico y autoevaluación del nivel de madurez del Sistema de Gestión en pymes con fines de implementación de acciones para el logro del éxito sostenido. Fundación Universidad de América facultad de educación 04 permanente y avanzada maestría en gerencia integral de la calidad y

productividad. Bogotá. Obtenido de: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8868/1/887114-2020-II-MGICP.pdf>

González Contreras, E. J. (2020). Tesis presentada en opción al Título Académico de Master en Dirección, metodología para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad aplicada en la Empresa de recuperación de materias primas Pinar del Río. Pinar del Río. Obtenido de: <https://ojs.observatoriolatinoamericano.com/ojs/index.php/olel/article/view/122>

Gorotiza Vélez, G. L., & Romero Vélez. E. M. (2021). El sistema de Gestión de Calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. Obtenido de <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>

Herrera Mendoza, M. (2018). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa. Xalapa - México: Universidad Veracruzana. Obtenido de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>

Icontec internacional. (2018). Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9004:2018. Gestión de la Calidad. Calidad de una organización orientación para lograr el éxito sostenido, 1 - 60.

Lauriente Mendoza, M. V. (2021). Norma ISO 9001:2015. Aplicación en la Empresa Case S.A. Obtenido en https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/17966/lauriente-fce-1-76.pdf

Montenegro Carpio, D. N. (2019). Diseño de manual de calidad para la empresa productora y comercializadora de camarón "Camaronera Galo Rodríguez" con normativa ISO: 9001-2015. Machala: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15291/1/E>.

Parra, G. M., De la Ossa, J. J., & Ruiz, S. C. (2019). Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad. SIGNOS – Investigación en sistemas de gestión, 11(1), 99-116. DOI: <https://doi.org/10.15332/s2145-1389-4937>.

Rodríguez Henao, CH. G., & Pérez Díaz, J. S. (2020). Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la Empresa Intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a Empresa transformadora de materia prima. Universidad Cooperativa De Colombia Facultad de Ingeniería Pregrado en Ingeniería Industrial. Bogotá.

Suárez-Castellá, M., Hernández-Pérez, G., Roche-Hernández, C., Freire-Seijo, M., Alonso-Amaro, O., & Campos-Gómez, M. (2016). Value chains of farming products in six municipalities of Cuba. I. Methodology for their design. Pastos y Forrajes, Vol. 39, No. 1, enero-marzo, 56-63, 2016. <http://scielo.sld.cu/pdf/pyf/v39n1/pyf08116.pdf>

Toledo Dorrego, A., & Hierrezuelo Betancourt. F. (2020). La Cadena de Valor en la UEB de Acopio Santiago. Revista Cubana de Finanzas y Precio, 4(4).

6. Informaciones adicionales

6.1 Agradecimientos

A todos los trabajadores de la Empresa de acopio que colaboraron en la realización de este trabajo.

6.2 Financiación

La investigación se desarrolló gracias al financiamiento otorgado por la Empresa de Acopio Santiago de Cuba.

6.3 Conflictos de intereses

En este trabajo no hay ningún conflicto de intereses entre la investigación presentada y la vida profesional de los autores.