

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Productos El Rosario es una micro empresa ubicada en la ciudad de Cayambe, que elabora chocolate a la taza a partir de cacao fino de aroma. El presente proyecto realiza la propuesta del sistema de gestión de calidad bajo norma ISO 9001:2015 en la empresa Productos El Rosario. En el primer capítulo se detallan las generalidades del proyecto, tal como los antecedentes de la organización, la motivación de la empresa para realizar la propuesta de estructura documental, los objetivos que se pretende lograr con el proyecto y la metodología a ser utilizada. En el segundo capítulo consta el desarrollo del marco teórico para el sistema de gestión de la calidad según Norma ISO 9001:2015, que incluye la definición de calidad, la evolución de los enfoques de gestión de calidad, descripción del Organismo Internacional de Normalización (ISO), familia de normas ISO 9000, principios de la gestión de calidad, norma ISO 9001:2015. El tercer capítulo inicia con la realización del diagnóstico de situación actual de la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Con base en los resultados obtenidos del diagnóstico se ejecutan acciones para alcanzar un cumplimiento total del estándar mencionado. En la parte final de este capítulo se desarrolla la verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Finalmente, en el cuarto capítulo constan las conclusiones y recomendaciones para el proyecto.

Palabras clave:

- **CALIDAD**
- **SISTEMAS DE GESTIÓN**
- **ISO 9001:2015**

ABSTRACT

The "Productos El Rosario" company is a micro company located in the city of Cayambe which produces hot chocolate made with fine aroma cocoa. This project makes of a quality management system proposal under the ISO 9001: 2015 standard in the "Productos El Rosario" company. In the first chapter generalities of the project are detailed, such as organization background, company's motivation to carry out the documentary structure proposal, as well as the objectives to be achieved with the project and the methodology to be used. The second chapter includes the development of the theoretical framework for the quality management system according to ISO 9001: 2015 standard, which includes the definition of quality, the evolution of quality management approaches, description of the International Organization for Standardization (ISO), ISO 9000 standards family, as well as quality management principles and ISO 9001: 2015 standard. The third chapter begins with the realization of the diagnosis of the company's current situation regarding compliance with ISO 9001: 2015 requirements. Based on the results obtained from the diagnosis, actions are taken to achieve full compliance with the aforementioned standard. In the final part of this chapter, verification of compliance with ISO 9001: 2015 requirements is developed. Finally, the fourth chapter contains conclusions and recommendations for the project.

Key words:

- **QUALITY**
- **MANAGEMENT SYSTEMS**
- **ISO 9001:2015**