

**PROPUESTA DE UNA CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL MEDIANTE LA  
NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EXPORTACIÓN DEL VINO “EL  
PEDREGAL” DE LA CIUDAD DE CASCAS – LA LIBERTAD HACIA EL  
MERCADO RUSO EN EL AÑO 2014.**

**PROPOSAL FOR AN INTERNATIONAL CERTIFICATION BY THE ISO 9001 :  
2008 EXPORT OF WINE " THE PEDREGAL " CASCAS CITY - FREEDOM TO  
THE RUSSIAN MARKET IN 2014 .**

**LIDIA MARIBEL DIAZ NECIOSUP<sup>1</sup>  
GRECIA MELISSA LEÓN MERA<sup>2</sup>**

Fecha de recepción: 06 Mayo 2015  
Fecha de aceptación: 15 Junio 2015

**RESUMEN**

El desarrollo del comercio mundial ha hecho que la calidad de los bienes y servicios constituyan una herramienta clave para competir y permanecer en el mercado. Las empresas que desean seguir siendo competitivas deben demostrar tales capacidades dentro de un marco de especificaciones confiables permitiendo satisfacer necesidades de sus clientes. El presente trabajo de investigación en forma resumida consistió en presentar una propuesta de Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, en la empresa CEFOP – La Libertad.

Realizándose primero un análisis de la situación de la empresa y con ello se diseñó el SGC, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, mejorará la imagen de la empresa, rentabilidad, productividad y competitividad, siendo de vital importancia, porque impulsará la exportación hacia un mercado con alta demanda de consumo de vino como lo es el mercado ruso.

---

<sup>1</sup> Adscrito a la EAP de Negocios Internacionales, Licencia en Negocios Internacionales Universidad Señor de Sipan-Perú: email. neciosuplm@crece.uss.edu.pe

<sup>2</sup> Adscrito a la EAP de Negocios Internacionales, Licencia en Negocios Internacionales Universidad Señor de Sipan-Perú: email. lmerag@crece.uss.edu.pe

El estudio realizado en una investigación descriptiva, de tipo no experimental de tipo transeccional, debido a como han sido recolectados los datos. La población estuvo constituida por todas las personas que laboran en la empresa CEFOP – La Libertad.

Para la recolección de datos se utilizaron técnicas como observación, entrevista, análisis documental, cuestionarios, fichas. Luego se analizaron los datos, se presentó un informe teniendo en cuenta la secuencia de las preguntas y se preparó un manual de calidad.

Los resultados de la investigación presentan un aporte importante en la ciudad de Cascas – La Libertad, ya que ninguna empresa cuenta con un SGC, basado en la Norma ISO 9001:2008.

Palabras clave: Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad, Mejora Continua, Procesos.

## **BSTRACT**

The development of world trade has made the quality of goods and services constitute a key tool to compete and stay in business. Companies that want to remain competitive must demonstrate these capabilities within a framework allowing reliable specifications meet customer needs. This paper summarizes research was to present a proposal for a Quality Management System based on ISO 9001: 2008 in the company CEFOP - La Libertad.

First performed an analysis of the situation of the company and thereby designed the SGC, showing that through the development, implementation and maintenance thereof, improve the image of the company, profitability, productivity and competitiveness , being of vital importance because will boost exports to a market with high demand for wine consumption such as the Russian market.

The study of a descriptive, not experimental type transectional because such data have been collected. The population consisted of all persons working in the company CEFOP - La Libertad.

For data collection techniques such as observation, interviews , document analysis , questionnaires, records were used. The data were then analyzed , a report considering the sequence of questions was presented and a quality manual was prepared.

The research results have an important contribution to the city of Cascas - La Libertad, as no company has a QMS based on ISO 9001: 2008.

**KEY WORDS:** ISO 9001: 2008 Quality Management System, Continuous Improvement, Processes

## 1. INTRODUCCIÓN

Las empresas hoy en día deben contar con un Sistema de Gestión de Calidad el cual asegure la garantía de cada uno de sus productos y servicios que ofrece. Un sistema que le permita diferenciarse, tener un reconocimiento, obtener una ventaja característica sobre sus competidores, ya que ello es exigido por el mercado internacional.

El presente trabajo surge de la situación problemática observada en la Planta CEFOP - La Libertad, de no contar con un sistema bien diseñado impidiendo de esta manera exportar a mercados internacionales como lo es el mercado ruso, es por ello que se plantea la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, permitiendo así la mejora continua de sus procesos, del producto, que permitirá llegar a mercados tanto nacionales como internacionales satisfaciendo las necesidades de los clientes.

A continuación se detallará los capítulos que comprende dicha investigación:

En el primer capítulo se describe la problemática de la investigación, formulación del problema, justificación e importancia, objetivos, y las limitaciones que se nos presentaron durante la investigación.

En el segundo capítulo que corresponde al marco teórico, el cual se detalla los antecedentes tanto internacionales, nacionales como locales;

En el tercer capítulo se presenta el marco metodológico de la investigación, detallando el enfoque seleccionado, objeto de estudio, sujetos participantes, técnicas e instrumentos utilizados, los procedimientos de recolección de datos y los criterios tomando en cuenta acciones y estrategias realizadas.

En el cuarto capítulo muestra el análisis e interpretación de resultados, que han sido recolectados a través de instrumentos como observación, entrevista, cuestionario; mostrando la información recabada a través de un informe.

En el quinto capítulo se presenta la propuesta de investigación, detallando los objetivos, metodología, análisis de la situación, diagramas, y la factibilidad de la propuesta para con la empresa CEFOP – La Libertad.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones del proyecto que incluye la presentación de las principales ventajas y beneficios de implementar el

Sistema de Gestión de Calidad.

## **1. MATERIAL Y MÉTODOS**

### Trayectoria Cualitativa

Esta investigación es cualitativa, porque estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema. La misma procura lograr una descripción holística, esto es, que intenta analizar exhaustivamente, con sumo detalle, que tanto impulsará las exportaciones del vino El Pedregal mediante la implantación de un sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la empresa CEFOP – La Libertad, mediante el uso de pruebas y observaciones continuas. Guerrero et al. (2011).

### Enfoque Seleccionado

Nuestro proyecto parte desde describir la actividad comercial de la empresa CEFOP LA LIBERTAD, hasta analizar en qué medida la implantación de la Norma ISO 9001:2008 impulsará las exportaciones, por ende este estudio es de carácter descriptivo. Según los escritores Hernández et al. (2002), “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis. Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. Además es una investigación no experimental de tipo transeccional, debido a como han sido recolectados los datos.

### Objeto de Estudio

En el proyecto el escenario está representado por la empresa CEFOP – LA LIBERTAD que es la Unidad Operativa de Cascas, la cual cuenta con una área directiva, área administrativa, área de bodega, y también funciona como Escuela – Empresa contando con una área encargada de las carreras profesionales inmersas en la producción de vino hasta la practica en la misma Unidad Operativa, comercializándolo de manera interna bajo la marca El Pedregal. (Edin, comunicación personal, 21 de abril, 2014).

### Método de Investigación

Está definido por el método deductivo que se evidencia al haber permitido partir de un conocimiento general hacia el particular, así el conocimiento general sostiene que la norma ISO 9001:2008 es un Sistema de Gestión de Calidad que ofrece muchos beneficios y se debe seguir ciertos requisitos para poder ser implementado; así también en la presente tesis se pretende revalidar dicho conocimiento general o universal en aplicación práctica del caso particular de la empresa CEFOP La Libertad, y que puede ser de aplicación a otras empresas similares en la industria de procesamiento del vino.

#### Técnicas de recolección de datos

- Entrevista: Esta técnica permitió entrar en contacto con las diferentes áreas de la empresa CEFOP La Libertad para conocer sus políticas con respecto a la gestión de la calidad de los productos, así como también el funcionamiento actual en cuanto al Sistema de Calidad. Por otro lado se hicieron entrevistas a personas e instituciones expertas en nuestro tema, las cuales fueron un total de 10 entrevistados.
- Observación: Esta técnica permitió observar toda la operacionalización del sistema de gestión de la calidad durante el periodo se recabo la información.
- Análisis documental: Por último la técnica del análisis documental, permitió obtener información sobre estudios similares en donde se aplicó la Norma ISO 9001: 2008 con la finalidad de comparar y discutir los datos que arroje el presente estudio así como también la revisión de Manuales que servirán como guía, artículos e informes. Además a través de esta técnica se obtuvo información vertida tanto en libros como en Portales o Páginas Prestigiosas que permitieron desarrollar el tema de tesis determinado las oportunidades para que el vino “El Pedregal” pueda ser exportado a Rusia.

#### Procedimiento para la recolección de datos

- Primera Etapa de Investigación- Inmersión inicial en el campo: En la primera fase de la recolección de datos según Hernández et al. (2002), llamada inmersión inicial en el campo, se eligió el lugar y contexto a investigar. La empresa se eligió debido a su accesibilidad (La Libertad).

- Segunda Etapa de Investigación - Observación: Primera Instancia: En la segunda fase, recolección de datos para el análisis, se practicó el método de observación cualitativa. Implicó participar dentro de las actividades del grupo estudiado y estar pendientes de los detalles que se presentaron. La observación se realizó en una primera instancia para conocer la situación problemática que tiene la empresa aplicando a la vez una entrevista mediante un cuestionario involucrándonos en el contexto de trabajo, viendo de cerca la realidad. En la primera instancia los miembros de la empresa conocían el propósito de la observación: obtener información para el proyecto a desarrollar. El enfoque inicial fue holístico; observando todos los detalles y los elementos.
  
- Tercera Etapa de Investigación – Entrevistas, cuestionarios: Luego de la aprobación de nuestro proyecto por parte de la empresa CEFOP, enviamos un cuestionario que responde a describir nuestros dos primeros objetivos. A partir de estas dos fases, se prosiguió a realizar la revisión bibliográfica. Se revisaron todos los documentos que tuvieran relación con el tema del proyecto y luego elegimos los más relevantes e importantes. Una vez concluida la revisión bibliográfica, es decir, después de analizar, evaluar y revisar formatos de las normas ISO 9001:2008, se preparó un Cuestionario ISO 9001:2008 permitiendo elaborar un diagnóstico. Por otro lado para realizar el diseño del Plan del proyecto y el Manual de calidad, se tomó como referencia los documentos emitidos por la empresa NORMAS 9000, que es una empresa de Vinca. LLC.
  
- Cuarta Etapa de Investigación- Entrevista-Cuestionarios: Posteriormente para conocer las oportunidades comerciales del vino “El Pedregal” en Rusia se utilizaron muchas páginas Web de Instituciones, empresas prestigiosas para consultar a sus enólogos, Blog de reconocidos consultores como El Exportador Digital, Consultorías, el cual se logró contactarse con Argos Rusia; y obteniendo también información de primera fuente sobre el tema de Certificación ISO 9001: 2008 para el mercado Ruso. Además se utilizó el Facebook y Hotmail. No obstante, se utilizaron Solicitudes y Cartas de presentación emitidas tanto por la Universidad Señor de Sipán como por la empresa “CEFOP La Libertad” que permitieron cumplir con las formalidades respectivas y el haber contado con el apoyo de Instituciones Peruanas como Promperu, ADEX, ICPNI.

- Quinta Etapa de Investigación- Observación: Tercera Instancia: La tercera instancia es en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, por un periodo determinado no consecutivo se delimitó así el tema desarrollado, las áreas afectadas y la manera de solucionarlas, obteniendo un diagnóstico que permitió establecer el Manual de Calidad ISO 9001 de la Empresa “CEFOP LA LIBERTAD”. Al observar se asumió el papel de evaluador que no participó directamente en las actividades diarias del personal. Cuestionario ISO 9001:2008.
- Sexta Etapa de Investigación- Entrevista - Cuestionarios: Segunda Instancia: Cabe mencionar que se realizó una ficha de cata por un experto, que permitió obtener la evaluación del vino “El Pedregal” y ver las potencialidades con las que se cuenta para su exportación.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Coincidimos con Méndez y Avella (2009), que permite establecer una organización basada en procesos. Definitivamente también brindará rentabilidad en el ejercicio del negocio minimizando costos.

Estamos de acuerdo con Medina (2013), que la propuesta de una certificación ISO 9001:2008 mejora la imagen, rentabilidad, productividad y competitividad de la empresa y tendiendo como meta central la satisfacción del cliente, cumpliendo con los requisitos.

Al igual que Quito y Rojas (2012) en su investigación la propuesta surge de la situación problemática observada en la empresa CEFOP, haciendo referencia de la deficiencia en sistemas de registros, implementación en sistemas de auditorías, falta de planeación y organización; diseñando así un Sistema de Gestión de Calidad para la satisfacción del cliente.

Ugaz (2012), planteamos el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad buscando responder a las exigencias del cliente, de la organización y mejorar el desempeño global. Por ello es importante el proponer un Manual de Calidad que incluye el alcance, Política de Calidad y la estructura organizativa. Así mismo estamos de acuerdo con Fernandez (2013), definitivamente el vino peruano en general es de menor calidad y menor precio que los importadores, y a su vez coincidimos con Prochile (2011), ya existe falta de consumo y consolidar la penetración de las viñas ya presentes en el mercado nacional como

internacional.

## **2. CONCLUSIONES**

Fe y Alegría 57 – CEFOP La Libertad – Unidad Operativa Cascas, es un centro de formación profesional en viticultura y vinicultura, que actúa como Escuela–Empresa bajo la marca del “Pedregal” elaborando vinos de calidad: blanco, tinto y rosado, para venderlos localmente generalmente a turistas. Sus precios varían desde 15 a 25 soles que es Vino gran tinto, así mismo la calidad de sus vinos muy pocos la tienen, debido a la utilización de maquinarias y las variedades que se utilizan. No obstante, no cuentan con ninguna promoción y a la fecha sus puntos de venta son la misma Unidad Operativa y Trujillo a través de su tienda MERCAFOP y el Restaurante Trujillo Señorial.

El vino “El Pedregal” tiene las siguientes potencialidades: Condiciones climáticas favorables, adaptación de variedades como malbec, tempranillo, torontel, incremento de hectáreas, mejoras tecnológicas, experiencia de catadores internacionales, ventas a extranjeros, experiencia en el tema de vinos y apostar por la asociatividad de vinicultores. Tener un Convenio con Fe y Alegría es importante.

La empresa CEFOP–Cascas debe aprovechar las siguientes oportunidades comerciales: Rusia mercado potencial que acepta a nuevos proveedores, se puede exportar vinos muy dulces o semidulces, y el vino apto sería el Vino Gran Tempranillo dirigiéndose al segmento medio o medio económico y a la generación de consumidores jóvenes con una renta per cápita elevada, entrar con variedades propias de Cascas.

El proponer un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001, nace de la necesidad de llevar un control eficiente de los procesos de la empresa hasta lograr cubrir las exigencias del consumidor ruso, afrontando amenazas, cambios y tenga la capacidad de aprovechar las oportunidades de mejora, logrando un prestigio y por ende mejorar la imagen de la organización. Consta de 7 etapas: información, diagnóstico, planificación, desarrollo, Capacitación, Auditoría interna y externa. No obstante la implementación de un SGC brindará en un corto plazo una mayor rentabilidad.

La propuesta de una Certificación Internacional ISO 9001:2008 impulsará la

exportación, en primer lugar, porque se cubrirá la necesidad de tener un Sistema de registros hasta lograr la satisfacción del cliente, alcanzando así tener una empresa mejor preparada, con mayor prestigio e imagen ante los posibles consumidores rusos. Es así, que muchas empresas que se encuentran ya en el mercado ruso cuentan con esta certificación para aumentar su presencia en este mercado tan exigente en cuanto a imagen empresarial. Segundo lugar, porque, el ISO 9001:2008 servirá como el inicio para otras certificaciones como el GOST o el ROSTEST que son estándares de calidad rusos para ingresar al mercado ruso y que exigen como requisito tener un ISO.

## REFERENCIAS

Alva Matteucci (2013). La exportación de bienes y servicios: ¿Conoce la Regulación en la Ley del IGV? (Perú). En : <http://blog.pucp.edu.pe/item/141503/la-exportacion-de-bienes-y-servicios-conoce-la-regulacion-en-la-ley-del-igv>

Amez, F.M. (1999). Diccionario de Contabilidad y Finanzas. Madrid: Cultural.  
A. M. Ruan & R. M. Hodgetts (1997). Negocios internacionales: un enfoque de administración estratégica. (1ª Edición).EE.UU: McGraw-Hill Internacional.

BAC – Banco de América Central (2010), Los primeros en ISO 9001, (Panamá), en: <https://www.bac.net/elsalvador/esp/banco/empresa/empresabac-iso.html>

BANCOMEXT – Banco Nacional de Comercio Exterior (2003). Guía básica del Exportador (México), en: <http://www.bancomext.gob.mx/Bancomext/secciones/banca-electronica/index.html>

Boisier (2012), La importancia de la norma ISO 9001:2008 para FONDECYT. n : <http://www.conicyt.cl/fondecyt/2012/08/16/fondecyt-certifica-sus-procesos-con-la-norma-iso-90012008/>

Cabanellas, G. (2003). Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual. (26 ediciones). Buenos Aires: Heliasta.

Canderno (2013), Sistema de Gestión de Calidad – Norma ISO 9001:2008. En : <http://www.pilardetodos.com.ar/opinion/opinion/sistema-de-gestion-de-calidad-norma-iso-9001-2008>

Castelmolte Asociados SAC (2014), Importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. (Perú). En : <http://www.centrocastellmonte.com/centro-castellmonte-capacitacion-peru-asesoria-peru.html>

Castillo Palacios (2010), Norma ISO 9001:2008, (Perú), recuperado desde: <http://blog.pucp.edu.pe/item/99657/norma-iso-9001-2008>

Cordero (2009) desarrolló la investigación, Estudio de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Curtiembre RENACIENT S.A. (Cuenca - Colombia). En :  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/798/1/tn105.pdf>

Crespo (2009), desarrollo la investigación, "Modelo Teórico Práctico para Implementar un Sistema de Gestión de Calidad en las MIPYMES Mexicanas. (México). En:  
<http://itzamna.bnct.ipn.mx/dspace/bitstream/123456789/5760/1/I2.1141.pdf>

Daniels, J.D, Radebaugh, L.H & Sullivan D.P. (2004). Negocios Internacionales (10 ma. Ed). México: Pearson Educación.

EFXTO – Comunidad Forex (2013), Exportaciones (España). En:  
<http://www.efxto.com/diccionario/e/3698-exportaciones#ixzz30IFLTiKb>

Fundación Fortalecer (2011), Estudio de Mercado para la Comercialización de Vino bajo Comercio Justo en Europa. En:  
<http://www.fortalecer.com.ar/wp-content/uploads/2011/11/Estudio-de-mercado-CJ-de-vinos-en-Uni%C3%B3n-Europea.pdf>