



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la  
satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca,  
2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniera Industrial**

**AUTORA:**

Mamani Maraza, Paola Matilde (orcid.org/0000-0003-1818-5966)

**ASESOR:**

Mg. Bazan Robles, Romel Dario (orcid.org/0000-0002-9529-9310)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El presente proyecto de investigación está dedicado a Dios quien me ha dado amor, sabiduría, fortaleza; a mi madre por todas sus oraciones y a mi persona, pues gracias a mi esfuerzo, paciencia, entrega, abnegación y humildad; se logró llegar exitosamente a la meta planteada.

## **Agradecimiento**

Doy gracias primeramente a Dios por haberme dado salud, sabiduría y fortaleza en este proceso; a mi madre que careciendo de dinero siempre estuvo orando y llevándome un plato a la mesa en estos días de internamiento. También agradezco a Gerente de la Cooperativa San Juan del Oro el Mg. Quispe Capajana Mateo quien me permitió obtener la información necesaria para realizar este proyecto.

Doy gracias también a la Universidad Cesar Vallejo y a mi asesor encargado el Mg. Bazán Robles Romel Darío por compartir los conocimientos básicos para realizar este proyecto.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2. Variables y operacionalización .....	25
3.3. Población, muestra y muestreo .....	26
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
3.5. Procedimientos .....	29
3.6. Método de análisis de datos .....	74
3.7. Aspectos éticos.....	74
IV. RESULTADOS .....	76
V. DISCUSIONES.....	83
VI. CONCLUSIONES.....	87
VII. RECOMENDACIONES .....	89
REFERENCIAS .....	90
ANEXOS .....	100

## Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de correlación .....	6
Tabla 2. Priorización de causas.....	7
Tabla 3. Listado de expertos .....	29
Tabla 4. Calificación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad .....	30
Tabla 5. Descripción del nivel de cumplimiento.....	31
Tabla 6. Nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad inicial.....	31
Tabla 7. Nivel de riesgo.....	33
Tabla 8. Nivel de oportunidades.....	33
Tabla 9. Matriz de Riesgos.....	34
Tabla 10. Matriz de Oportunidades .....	36
Tabla 11. Mejoras de diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad .....	39
Tabla 12. Calidad de servicio inicial para pedidos nacionales.....	41
Tabla 13. Calidad de servicio inicial para pedidos para exportación .....	42
Tabla 14. Calidad de servicio inicial .....	42
Tabla 15. Calidad de producto inicial para pedidos nacionales .....	43
Tabla 16. Calidad de producto inicial para pedidos para exportación.....	44
Tabla 17. Calidad de producto inicial.....	45
Tabla 18. Nivel de satisfacción del cliente.....	46
Tabla 19. Satisfacción del cliente inicial para pedidos nacionales.....	46
Tabla 20. Satisfacción del cliente inicial para pedidos para exportación .....	47
Tabla 21. Satisfacción del cliente inicial .....	47
Tabla 22. Comité de implementación del Sistema de Gestión de Calidad .....	49
Tabla 23. Nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad inicial.....	60
Tabla 24. Calidad de servicio final para pedidos nacionales .....	62
Tabla 25. Calidad de servicio final para pedidos para exportación.....	62
Tabla 26. Calidad de servicio final.....	63
Tabla 27. Calidad de producto final para pedidos nacionales .....	64
Tabla 28. Calidad de producto final para pedidos para exportación.....	65
Tabla 29. Calidad de producto final .....	66

Tabla 30. Satisfacción del cliente final para pedidos nacionales.....	67
Tabla 31. Satisfacción del cliente final para pedidos para exportación .....	68
Tabla 32. Satisfacción del cliente final.....	68
Tabla 33. Inversión en materiales de oficina .....	69
Tabla 34. Inversión en capacitaciones .....	70
Tabla 35. Inversión en tiempo del personal por ejecución.....	70
Tabla 36. Inversión total .....	71
Tabla 37. Egresos mensuales .....	71
Tabla 38. Beneficio económico .....	72
Tabla 39. Evaluación económica.....	73
Tabla 40. Análisis descriptivo de la calidad de servicio.....	76
Tabla 41. Análisis descriptivo de la calidad de producto .....	77
Tabla 42. Análisis descriptivo de la satisfacción del cliente.....	78
Tabla 43. Análisis de normalidad para la calidad de servicio .....	79
Tabla 44. Prueba de Wilcoxon para la calidad de servicio .....	79
Tabla 45. Análisis de normalidad para la calidad de producto.....	80
Tabla 46. Prueba T de Student para la calidad de producto .....	80
Tabla 47. Análisis de normalidad para la satisfacción del cliente.....	81
Tabla 48. Prueba T de Student para la satisfacción del cliente.....	81

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa .....	3
Figura 2. Diagrama de Pareto .....	8
Figura 3. Nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad inicial.....	32
Figura 4. Calidad de servicio inicial .....	43
Figura 5. Calidad de producto inicial .....	45
Figura 6. Satisfacción del cliente inicial .....	48
Figura 7. Diagrama de Gantt .....	50
Figura 8. Nivel de cumplimiento final del Sistema de Gestión de Calidad .....	61
Figura 9. Calidad de servicio final.....	64
Figura 10. Calidad de producto final.....	66
Figura 11. Satisfacción del cliente final.....	69

## Resumen

La presente investigación “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022”; con una metodología cuantitativa, de tipo aplicada, pre-experimental, se estructuró de la siguiente manera:

Se utilizaron los instrumentos registro de pedidos y registro de control de calidad para medir la calidad de servicio y calidad de producto, con la finalidad de determinar la satisfacción del cliente (61.5%). Por otro lado, se utilizó el checklist lista de verificación de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad, para diagnosticar todos los procesos de la organización referente a la producción y comercialización de café, donde se obtuvo un cumplimiento inicial del 22.26% de los requisitos de la ISO 9001:2015.

Los principales problemas de la insatisfacción del cliente son el alto porcentaje de pedidos no entregados a tiempo, alto porcentaje de pedidos no conformes, falta de procedimientos con enfoque al servicio al cliente, falta de indicadores de gestión y deficiente gestión de reclamos. Por tanto, para mejorar la satisfacción del cliente se implementó un Sistema de Gestión de Calidad basada en la ISO 9001:2015.

Los resultados indican que se obtuvo un incremento de la satisfacción del cliente en un 36.5%, un VAN de S/ 6,390.73, TIR de 12% y un C/B de 5.59.

**Palabras clave:** Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, satisfacción del cliente, calidad de servicio, calidad de producto.

## **Abstract**

This research "ISO 9001: 2015 Quality Management System to improve customer satisfaction in the San Juan del Oro Cooperative, Juliaca, 2022"; with a quantitative, applied, pre-experimental methodology, it was structured as follows:

The order registration and quality control registration instruments were used to measure service quality and product quality, in order to determine customer satisfaction (61.5%). On the other hand, the checklist of the guidelines of the Quality Management System was used to diagnose all the processes of the organization regarding the production and marketing of coffee, where an initial compliance of 22.26% of the requirements of ISO 9001:2015 was obtained.

The main problems of customer dissatisfaction are the high percentage of orders not delivered on time, high percentage of non-compliant orders, lack of procedures focused on customer service, lack of management indicators and poor management of claims. Therefore, to improve customer satisfaction, a Quality Management System based on ISO 9001:2015 was implemented.

The results indicate that an increase in customer satisfaction was obtained by 36.5%, a NPV of S/ 6,390.73, IRR of 12% and a C/B of 5.59.

**Keywords:** Quality Management System, ISO 9001:2015, customer satisfaction, service quality, product quality.

## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los retos más grandes de las compañías es cumplir con las expectativas de los clientes, respecto a la calidad de un bien o servicio (Terán et al 2021), por lo que es necesario un sistema que asegure la satisfacción de los clientes a través de una planificación y una gestión eficiente, según lo mencionado por Burgos y Morocho (2018). Sin embargo, muchas empresas siguen sin implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), pese a que la satisfacción de sus clientes sigue siendo bajas. Por ejemplo, en el mundo existen alrededor de 300 millones de empresas y solo 1 millón en 170 países han implementado un SGC utilizando como referencia la Norma ISO 9001 (Castillo, 2019). Asimismo, según Martínez, Laguado y Flórez (2018), indican que solo 10 mil empresas poseen sistemas de gestión con certificación internacional en Colombia.

Actualmente, de acuerdo con Sanmiguel et al (2018), en Colombia el consumo per cápita para el café convencional ha incrementado un 2% durante los últimos 5 años, por otro lado, el café gourmet lo hizo en un 17%; de esta manera, es evidente el crecimiento de este sector en particular; sin embargo, los estudios señalan que la satisfacción del cliente es baja debido a la deficiente capacidad de respuesta de las cafeteras para atender los pedidos a tiempo y para gestionar reclamos. El problema es que las organizaciones no saben cómo incrementar la satisfacción de sus clientes, encuentran engorroso tener que implementar una serie de documentos en la organización, existe una falta de dedicación y compromiso a la mejora de los procesos, ya que se enfocan más en vender que en identificar los problemas que no dejan alcanzar las metas, según lo mencionado por Martínez, Laguado y Flórez (2018). Lo cual, es afirmado por Benzaquen (2018), quien señala que en Estados Unidos las empresas que habían implantado la ISO 9001 incrementaron de manera considerable la calidad de sus servicios.

En Perú, Valdez, Cuén y Peinado (2018), señalan que los gerentes y subgerentes de las empresas de este sector reciben en su mayoría capacitaciones de mejora continua (17.7%), seguido de servicio al cliente (15.56%); sin embargo, en un estudio realizado por Rituay et al (2019) se observó que, en una cafetería situada en la ciudad de Chachapoyas, se midió la satisfacción de sus clientes mediante

encuestas, obteniendo un porcentaje del 52.5% para regular y 25.1% para buena. Esto se debe a los problemas que la empresa tiene respecto a la experiencia que ofrecen al cliente, los procesos y la calidad del servicio o producto ofrecido al cliente que afecta su satisfacción. Según cifras de la SUNAT, solo el 1% de las empresas formales, es decir, 1329 de un total de 1.3 millones, han mejorado la satisfacción del cliente implementando un SGC (Benzaquen, 2018); sin embargo, aún existen empresas que se resisten al cambio, a pesar de los múltiples beneficios que obtendrían, tales como: aumento de la calidad, aumento en su participación de mercado, reducción de costes, reducción de riesgos, mejora continua de los procesos, y mejora en la satisfacción del cliente (Castillo, 2019). En ese sentido, aún se debe realizar una enorme labor para convencer al gran volumen restante de la importancia que representa transitar por el sendero de la calidad (Benzaquen, 2018).

En ese sentido, la Cooperativa San Juan del Oro fundada en 1956 ubicada en Juliaca, se dedica a la producción y comercialización de café y cacao. Esta sociedad se encuentra conformada por alrededor de 3 mil familias cafetaleras, apuntando a ser una organización competitiva que brinda un producto de calidad. Por este motivo, se utilizó la herramienta Diagrama de Ishikawa con la finalidad de analizar la cooperativa, la cual se observa en la Figura 1:



Figura 1. Diagrama de Ishikawa

En base a lo analizado, se muestra que existe un problema específico en la organización relacionado al decaimiento en la satisfacción de sus clientes en los últimos años, la cual se encuentra en un 61.5% considerada como regular por la empresa; siendo mayor a 80% una satisfacción alta. En ese sentido, en la Figura 1 se identificaron las causas de esta problemática, las cuales fueron:

En relación a las causas de método; la falta de evaluación de proveedores, ya que parte de la satisfacción del cliente depende del desempeño del proveedor, en cuanto a la calidad de la materia prima y el abastecimiento a tiempo; asimismo, la deficiente gestión de reclamos provoca que el proceso de atención al cliente no sea la óptima y por tanto, que el reclamo no se solucione o se solucione con retrasos; de igual manera, no existe matriz de riesgos y oportunidades, lo que ocasiona no conseguir los resultados esperados debido a que los niveles de riesgos no son tratados y las oportunidades no son aprovechadas; además, la falta de procedimientos con enfoque al servicio al cliente afecta la calidad del producto y servicio, ya que, no se registra lo pactado entre el cliente y la empresa. En relación a las causas de mano de obra; no existe un plan de capacitaciones por lo que existe desconocimiento en el buen manejo de la atención al cliente y el mantenimiento de los procesos que brindan un producto de calidad; asimismo, las funciones no definidas ocasionan que nadie se haga cargo de los temas de calidad y mejora continua y; finalmente, la falta de motivación, afecta el comportamiento de los trabajadores en brindar un servicio de calidad. En relación a las causas de medición; alto porcentaje de pedidos no entregados a tiempo y el alto porcentaje de pedidos no conformes, afectan directamente a la capacidad de la organización para brindar un servicio de calidad al cliente y, por tanto, de ello depende la satisfacción del cliente; de igual manera, la falta de indicadores de gestión genera un desconocimiento de la situación actual, por tanto, no toman las medidas correctas y de manera oportuna para mejorar la satisfacción del cliente, en cuanto a calidad de servicio y de producto. En relación a la causa de máquina; no se cumple el cronograma de mantenimiento preventivo de las máquinas, afecta a que la producción sea de manera continua y, por tanto, a que el pedido sea entregado a tiempo. En relación a la causa de medio ambiente, la mala iluminación en el almacén de productos terminados

afecta a la preparación de pedidos de manera correcta generando que los productos conformes disminuyan. En relación a la causa de materiales, la materia prima entregada a destiempo, es otro factor que juega en contra cuando se habla de entregas a destiempo, ya que no solo basta con que la producción se mantenga en su tiempo, es necesario que el proveedor se mantenga comprometido con la organización, situación que no se observa en la empresa.

Posteriormente al análisis de las causas de la problemática, se elaboró una matriz donde se determinó la relación entre las causas para después priorizarlas, puntuándolas de la siguiente manera: 5 (fuerte), 3 (media), 1 (débil) y 0 (no hay relación).

**Tabla 1.** Matriz de correlación

	<b>Causas que originan insatisfacción del cliente</b>		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	<b>Correlación</b>
C1	Falta de indicadores de gestión	C1		5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	1	1	42
C2	Alto porcentaje de pedidos no conformes	C2	5		5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	56
C3	Alto porcentaje de pedidos no entregados a tiempo	C3	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
C4	Falta de procedimientos con enfoque al servicio al cliente	C4	5	5	5		5	5	5	5	5	3	1	3	3	50
C5	No existe un plan de capacitaciones	C5	5	3	3	5		1	3	0	1	1	0	1	3	26
C6	Funciones no definidas	C6	1	1	1	3	0		0	0	0	0	0	0	0	6
C7	Falta de motivación	C7	1	0	0	0	3	5		0	3	0	0	0	0	12
C8	No existe matriz de riesgos y oportunidades	C8	1	1	1	0	3	1	0		0	3	1	1	1	13
C9	Deficiente gestión de reclamos	C9	5	5	5	5	5	5	5	3		0	0	0	0	38
C10	Materia prima entregada a destiempo	C10	0	3	5	0	0	0	0	1	0		0	0	5	14
C11	Mala iluminación en el almacén de productos terminados	C11	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0		0	0	3
C12	No se cumple el cronograma de mantenimiento preventivo de las máquinas	C12	0	0	3	0	1	1	0	1	0	0	0		0	6
C13	Falta de evaluación de los proveedores	C13	0	3	3	0	0	0	0	0	0	5	0	0		11

Fuente. Elaboración propia

En ese sentido, las 13 causas fueron relacionadas entre sí para obtener el puntaje de correlación, de los cuales 5 causas se mantuvieron altas, a continuación, se observa la priorización mediante el Principio de Pareto:

**Tabla 2.** Priorización de causas

N°	Causas que originan una insatisfacción del cliente	Frecuencia	%	Frec. Acumulada	%	Pareto
C3	Alto porcentaje de pedidos no entregados a tiempo	60	17.80%	60	17.80%	80%
C2	Alto porcentaje de pedidos no conformes	56	16.62%	116	34.42%	
C4	Falta de procedimientos con enfoque al servicio al cliente	50	14.84%	166	49.26%	
C1	Falta de indicadores de gestión	42	12.46%	208	61.72%	
C9	Deficiente gestión de reclamos	38	11.28%	246	73.00%	
C5	No existe un plan de capacitaciones	26	7.72%	272	80.71%	20%
C10	Materia prima entregada a destiempo	14	4.15%	286	84.87%	
C8	No existe matriz de riesgos y oportunidades	13	3.86%	299	88.72%	
C7	Falta de motivación	12	3.56%	311	92.28%	
C13	Falta de evaluación de los proveedores	11	3.26%	322	95.55%	
C6	Funciones no definidas	6	1.78%	328	97.33%	
C12	No se cumple el cronograma de mantenimiento preventivo de las máquinas	6	1.78%	334	99.11%	
C11	Mala iluminación en el almacén de productos terminados	3	0.89%	337	100.00%	
	<b>TOTAL</b>	337	100.00%			

Fuente. Elaboración propia

Según la Tabla 2, las causas priorizadas son: alto porcentaje de pedidos no entregados a tiempo, alto porcentaje de pedidos no conformes, falta de procedimientos con enfoque al servicio al cliente, falta de indicadores de gestión y deficiente gestión de reclamos.

De esta manera, se observa en la Figura 2 que, se enfocaron los esfuerzos por mitigar las 5 causas priorizadas; ya que, según Pareto, el 20% de las causas ocasionan el 80% de los problemas; por ello, se tomaron las causas con porcentaje debajo de 80%, tales como: alto porcentaje de pedidos no entregados a tiempo (17.80%), alto porcentaje de pedidos no conformes (34.42%), falta de procedimientos con enfoque al servicio al cliente (49.26%), falta de indicadores de gestión (61.72%) y la deficiente gestión de reclamos (73.0%).

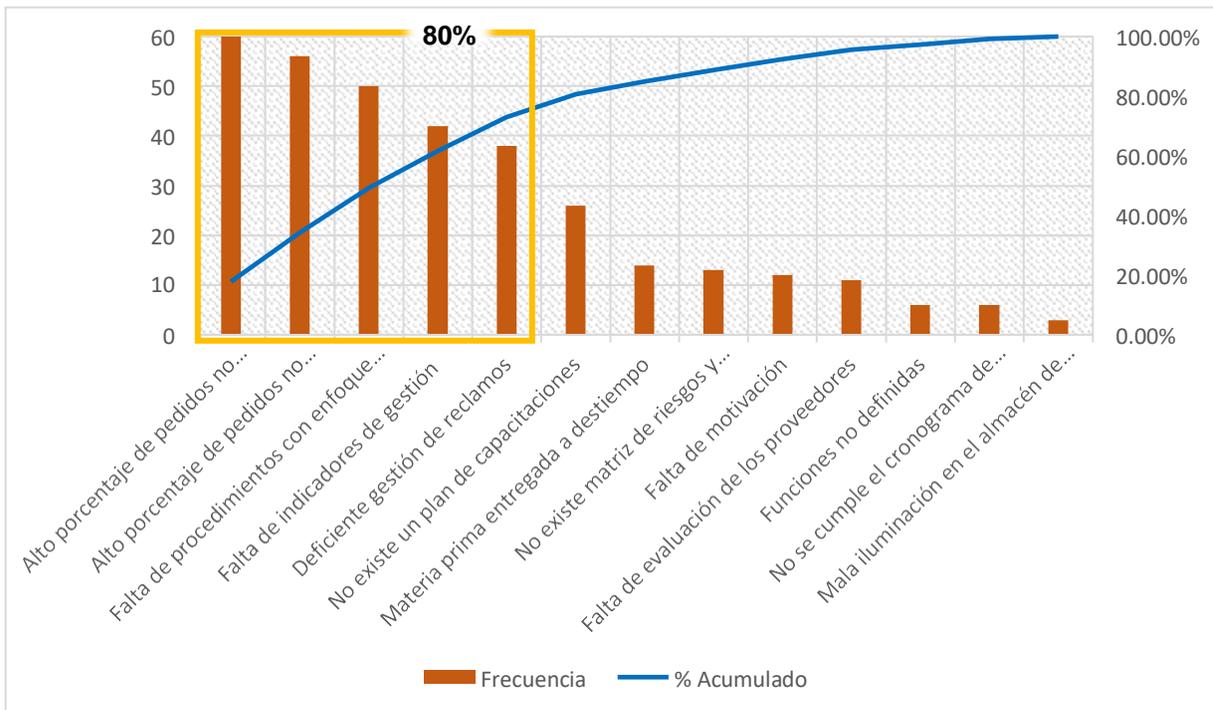


Figura 2. Diagrama de Pareto

De esta manera, se observa que la satisfacción al cliente se ve afectada principalmente por el alto porcentaje de pedidos no entregados a tiempo y el alto porcentaje de pedidos no conformes, los cuales son del 55.2% y del 67.7% respectivamente, debido a que la empresa no tiene medidas preventivas para las amenazas como: disponibilidad de recursos, falta de identificación de las partes interesadas, disponibilidad de equipos, renuncia de personal clave, entre otros, ocasionando que no se aprovechen las oportunidades que se presentan. Por otro lado, la falta de procedimientos con enfoque al servicio al cliente, que especifique revisión de requisitos y evaluación, ocasiona que la calidad de servicio se vea afectada. Asimismo, la falta de indicadores de gestión ocasiona que no se pueda conocer el panorama completo y no tomar medidas para incrementar las entregas a tiempo y entregas conformes; esto es debido a que existe una falta de motivación para complementar en las capacitaciones temas relacionados a medición de procesos. Finalmente, la deficiente gestión de reclamos es válido atribuirla a la desorganización interna, falta de comunicación entre las áreas y la falta de un procedimiento de acciones correctivas y preventivas; lo que provoca que la gestión no mejore de manera continua, sino se

estanque con los problemas.

Estas causas generan clientes insatisfechos con la empresa, hoy en día, se valora muchísimo la experiencia no solo de compra, sino de post-compra, lo que hace que la empresa deba mejorar sus procesos y enfocarlos en la calidad de servicio y calidad del producto; para ello, la empresa espera mejorar la satisfacción del cliente por encima de un 85%. Además, se observó que la empresa no cuenta con un SGC implementado, lo cual ayudaría con los problemas anteriormente mencionados y les daría una notoriedad respecto a su competencia por tener un sistema como lo es la ISO 9001 implementada.

En base a lo anterior, se formula la siguiente pregunta: ¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022?

Planteándose los siguientes problemas específicos:

¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022?

¿En qué magnitud la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de producto en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022?

En ese sentido la presente investigación se justifica desde sus diversos enfoques presentados a continuación:

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), menciona que la justificación teórica hace referencia al propósito de la investigación que promueve una reflexión sobre el conocimiento presente. En ese sentido, la presente investigación estuvo enfocada en un SGC aplicable a una organización del sector cafetero; lo que promueve una mejor comprensión de los conocimientos existentes de calidad en este rubro, contribuyendo con información relacionada a la propuesta de mejora, tal como la elaboración de un mapa de procesos, matriz de riesgos y oportunidades, procedimientos del enfoque al

servicio, entre otros; asimismo, contribuye con el análisis de la calidad de servicio y calidad de producto en el sector cafetero.

La justificación metodológica según Gallardo (2017) se basa en el uso de método, técnicas y estrategias que dan lugar a la obtención de conocimientos confiables y válidos. Bajo ese concepto, el presente estudio contribuye a la comunidad científica con instrumentos para medir la satisfacción del cliente; en cuanto a calidad de servicio, se elaboró un registro de pedidos con la finalidad de obtener las entregas a tiempo y en cuanto a calidad de producto, se elaboró un registro de control de calidad con la finalidad de determinar los productos conformes. Cabe resaltar que estos instrumentos son válidos y confiables.

En el aspecto práctico, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que el procedimiento de una investigación es relevante, por lo cual, éste debe resolver la problemática; en ese sentido, la investigación aplicó la ISO 9001 como método de mejora para la satisfacción del cliente, tratando de mitigar las causas de la problemática mencionada, tales como: alto porcentaje de pedidos no entregados a tiempo, alto porcentaje de pedidos no conformes, falta de procedimientos con enfoque al servicio al cliente, falta de indicadores de gestión y deficiente gestión de reclamos.

En tanto como objetivo general se plantea: Implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022.

De igual forma, se plantean los siguientes objetivos específicos:

Determinar en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022.

Establecer en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de producto en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022.

Asimismo, la hipótesis general se plantea de la siguiente manera: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan Del Oro, Juliaca, 2022.

De igual forma se plantean las siguientes hipótesis específicas:

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de servicio en la Cooperativa San Juan Del Oro, Juliaca, 2022.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de producto en la Cooperativa San Juan Del Oro, Juliaca, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se presentan los trabajos internacionales relacionados a las variables de estudio:

Iskandar et al. (2020) en su trabajo denominado “Quality management system implementation of ISO 9000:2015 on robusta coffee processing in Jember regency” realizado en Atlanta, tuvo como objetivo implementar un SGC en el sector cafetero robusta de exportación a través de la mejora continua de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015. Consistió en una metodología de autoevaluación por evaluación por pares del experto utilizando ahp, aplicaron la encuesta y la observación. Los resultados indicaron que la unidad de procesamiento de café robusta jember tiene 3 cláusulas de 7 cláusulas de categoría fuerte, entre ellas las prioritarias por orden son: el liderazgo (0,259), contexto de la organización (0,244), apoyo (0,178), operación (0,122), planificación (0,095), incremento (0,053) y evaluación del desempeño (0,049). Concluyó que la implementación del SGC permitió el procesamiento eficiente del café en la gerencia Jember.

Assefa (2021) en su trabajo de investigación “Influence of ISO 9001:2015 QMS on customer satisfaction: the case of Ethiopian Textile Industry Development Institute” realizada en Ethiopia, tuvo como finalidad identificar el impacto de ISO 9001:2015QMS y evaluar la aceptación e interiorización de la norma entre los empleados en la satisfacción del cliente. Su metodología es de tipo aplicada, diseño experimental, nivel explicativo, en la que obtuvieron como resultados que la calidad del servicio tiene una gran influencia o impacto significativo en la condición de la satisfacción del cliente. Concluyendo así que las normas ISO 9001 tiene una influencia del 82,8% en la satisfacción del cliente.

Udofia (2019) en su artículo de investigación “Understanding quality management and customer satisfaction: A necessity” realizado en Reino Unido, tuvo como principal objetivo examinar la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente. Se empleó un diseño de encuesta, y el muestreo se realizó utilizando una combinación de muestreo de juicio y muestreo aleatorio, mientras que los datos se recopilaban a

través de un cuestionario. Como resultado obtiene una relación significativa positiva entre las prácticas de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente, así como una relación significativa entre las prácticas de gestión de la calidad y la calidad del producto sobre la satisfacción de los clientes. Finalmente concluyó que la relación entre las variables es significativa con un nivel de significancia del 5%, además que el 38,7% de la satisfacción del cliente está determinada por las prácticas de gestión de calidad que se implementan.

Yadav y Rai (2019) en su artículo de investigación “An assessment of the mediating effect of customer satisfaction on the relationship between service quality and customer loyalty” realizado en India, investigó el papel de la satisfacción del cliente como mediador en la relación calidad del servicio y fidelización del cliente. La investigación es de naturaleza descriptiva, con una evaluación cuantitativa, en la que obtuvieron como resultado que existe una relación entre la lealtad del cliente y la calidad del servicio. Como conclusión obtuvieron que la calidad de servicio tiene una influencia del 64,4% en la fidelidad del cliente y un 81,7% con la satisfacción del cliente.

Firdous y Farooqi (2017) en su investigación “Impact of Internet Banking Service Quality on Customer Satisfaction” realizada en India, tuvo como fin examinar la relación entre la satisfacción del cliente y las distintas dimensiones de la calidad del servicio. La investigación es de tipo aplicada, se realizó una encuesta exploratoria con la ayuda de un cuestionario basado en Likert y un muestreo basado en criterios y de conveniencia, en la que obtuvo como resultado que cada dimensión de la variable independiente tuvo un impacto significativo en la variable dependiente, concluyendo que tiene una influencia de un 71%.

A continuación, se presentan los trabajos relacionados a las variables de estudio, a nivel nacional:

Zumaeta (2019), en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables SGC y satisfacción del cliente. Consistió en una metodología cuantitativa, descriptiva, diseño no experimental, correlacional; aplicó el cuestionario como

instrumento de recolección de datos, conformado por 22 preguntas, empleados a 10 empresarios, donde el 40% de ellos eran jóvenes entre los 37 y 45 años. Los resultados indicaron que las empresas cafeteras no utilizan un instrumento de control de no conformidades en el producto cuando implementan un SGC, representado por el 70%; sin embargo, el 80% de ellos sí aplican un monitoreo frecuente de sus actividades y el 60% utilizan un SGC enfocados en cumplir las exigencias del cliente y mejorar su satisfacción, a la vez cumpliendo con los estándares de calidad. Concluyó que, los microempresarios del sector cafetero indican que sí existe una relación entre las variables, generando el incremento de la satisfacción del cliente.

Avalos y Olivos (2020), en su investigación tuvo por objetivo aplicar un SGC para aumentar la satisfacción del cliente. Consistió en una metodología de tipo aplicada, diseño preexperimental; aplicó como técnica a la encuesta, dirigida a una muestra de 25 colaboradores y 123 clientes corporativos. Los resultados indicaron que la empresa no contaba con una gestión de calidad, donde solo existía el 35% de satisfacción del cliente, todo ello debido al incumplimiento de los capítulos 4,5,6 y 10 de la normativa, después de la ejecución de la gestión de calidad, con el cumplimiento al 100% de la ISO 9001:2015 se logró incrementarse al 85% la satisfacción del cliente. Concluyen que empleando un sistema SGC bajo la norma se incrementa la satisfacción del cliente.

López (2021) en su investigación tuvo como objetivo diseñar un plan de mejora de la atención del cliente, teniendo un alcance en las mypes del sector cafetero. Consistió en una metodología cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental; aplicó el cuestionario como instrumento de recolección, empleados a 5 empresarios. Los resultados indicaron que los empresarios contaban con poco conocimiento sobre la gestión de calidad ISO 9001, más del 50% aplicaban una técnica moderna de atención al cliente, pese a esto, la mayoría tenían problemas de adaptación al cambio, deficiente atención, ausencia de registro de sugerencias y protocolo de atención. Concluyó que con la propuesta de mejora basada en un SGC ISO 9001 mejoró las deficiencias en la atención al cliente.

Coronel y Salazar (2018) en su investigación tuvo como finalidad proponer el diseño de un SGC internacional e incrementar la satisfacción del cliente. Consistió en una metodología de tipo aplicada, diseño no experimental-descriptiva; aplicó la herramienta check list acorde a la norma, para verificar el nivel de cumplimiento de ella, como técnica de recolección aplicó la observación. Los resultados indicaron que la empresa cuenta con un cumplimiento del 36.89% de la norma en los capítulos Organización, Liderazgo, Planificación y Apoyo, es decir incumple la norma ISO 9001 en un 63.11%; por lo que, con su implementación existió un progreso del 63.41%; dentro de la evaluación económica - financiera resultaron un VAN de S/. 127,770.00 y una TIR de 38%. Concluyeron que la propuesta de implementación de un SGC es viable, mostrando un incremento del 60% de satisfacción del cliente.

Sandoval (2018) en su investigación tuvo como objetivo establecer de qué forma el SGC se relaciona con la atención al cliente. Consistió en una metodología de tipo descriptiva, nivel correlacional no experimental, diseño transeccional correlacional; aplicó dos encuestas con escala de Likert, en 25 trabajadores de la empresa, tanto gerentes, personal administrativo, operativo y 64 clientes. Los resultados indicaron que la calidad ofrecida por los empleados es deficiente, comenzando por la baja satisfacción de los clientes, por ende, se debe tener un comité de calidad. Concluyó que sí existe relación entre el las variables.

Por otro lado, en cuanto a los fundamentos teóricos que respaldan a la investigación se presenta lo siguiente:

Con respecto a la variable independiente, Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se obtuvo que, de acuerdo a lo señalado por Martínez-Zarzuelo, Rodríguez-Mantilla & Fernández-Díaz (2022), un sistema de gestión hace referencia a la agrupación de elementos relacionados entre sí, con la finalidad de plantear políticas y mecanismos que contribuyan al cumplimiento de las metas trazadas como organización. Con base en ello, Shiva & Deepak (2021) establecieron que un SGC es la agrupación de actividades y procedimientos dirigidos al cumplimiento de los requerimientos solicitados por los clientes, y de igual forma, al acatamiento de los lineamientos

establecidos por las leyes aplicables al producto o servicio ofrecido al mercado; sumando a ello, tiene por finalidad brindar un enfoque proactivo para la mitigación de fallas, orientándose hacia la constante mejora.

De esta manera, una principal característica que respalda a este sistema de gestión, es su capacidad de adaptarse para ser aplicable a cualquier tipo de empresa indistintamente del rubro al que pertenezcan, potenciando los esfuerzos y orientándose a asegurar las necesidades y expectativas por parte de los clientes (Rahmat, Zulfadlillah & Muhammad, 2020). De modo que, la versión más actualizada de la norma ISO 9001:2015 ha facilitado su aplicabilidad al sector económico de servicios, permitiendo mejorar constantemente bajo una perspectiva basada en el análisis de los procesos que conforman la organización (Tebar et al., 2021).

Según León et al (2018) una organización que implementa un SGC bajo la norma ISO 9001, presenta beneficios como: facilitar oportunidades de incrementar la satisfacción del cliente, ocuparse de las oportunidades y riesgos vinculadas con sus objetivos y contexto, la capacidad para suministrar periódicamente servicios y/o bienes que cumplan las especificaciones del cliente y los aspectos legales. Además, afirma que este estándar internacional aplica a los procesos una guía bajo el Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), lo cual establece que la compañía debe tener recursos para una adecuada implementación y gestionar de manera oportuna las situaciones de mejora que se presenten; a su vez; permite identificar factores de riesgo que originen que el SGC no obtenga los resultados deseados (Mendoza, Pico y Cornelio 2018).

Esta metodología permite en la primera etapa, Planear, definir la capacidad de la organización de lograr los resultados deseados; en la segunda etapa, Hacer, mide los resultados que se obtuvieron; en la tercera etapa, Verificar, monitorea que los resultados no sean variables en el tiempo de manera desfavorable y; en la cuarta etapa, Actuar, se ejecuta actividades para que los resultados obtenidos mejoren aún más; según lo mencionado por Moyano y Villamil (2021). Por otro lado, Salazar et al (2020), se refieren a la capacidad de una organización como el nivel de solvencia

operativa, es decir, experiencia del personal, capacitación apropiada; además, de establecer apropiadamente los indicadores de control.

Asimismo, Salazar et al (2020) enfocan algunas perspectivas en cuanto a la fase verificar y actuar. Primero; si el resultado esperado es el que se obtuvo, entonces la organización deberá establecer un estándar para los procedimientos elaborados y, por tanto, para el proceso, con el fin de que todo el personal siga el mismo estándar hasta que se encuentre una manera de mejorar los resultados. Segundo; si el resultado obtenido es mayor a lo esperado, se debe reformular el plan establecido ya que no fue uno realista, es decir, no se tomó en cuenta la verdadera capacidad organizacional, por tanto, a partir de ello, se vuelve a comenzar con un plan más exigente. Tercero; si el resultado obtenido es menor a lo esperado, se debe investigar las causas que pudieron afectar el resultado esperado, como: falta de motivación, tecnología obsoleta, mayor capacitación, entre otros, por tanto, el encargado de la implementación debe verificar y orientar el plan a uno más realista hasta alcanzar el estándar y con ello, ir mejorándolo.

De esta manera, el SGC basada en la norma ISO 9001:2015 presenta una estructura que comprende 10 etapas, dentro de las cuales se encuentran siete lineamientos importantes (Prado et al 2018):

Las tres primeras etapas, son la parte introductoria del SGC; ya que incluye, 1) el objeto y campo de aplicación, el cual se refiere a la definición del alcance de la aplicación de la norma; 2) referencias normativas, abarca el conjunto de normas con la que se basará la ejecución del SGC y; 3) Términos y definiciones, se refiere a un glosario de las palabras más utilizadas que podrían ser desconocidos al lector (Becerra, Andrade y Díaz, 2019). Las otras siete etapas, comprenden los lineamientos más significativos para el funcionamiento del SGC y éstos son utilizados como pasos dentro de la ejecución del Ciclo PHVA: 4) contexto de la organización, el cual se encuentra orientado al análisis de todas las partes involucradas (stakeholders); 5) liderazgo, en el cual la alta gerencia establece las políticas de calidad y orienta a todos los colaboradores hacia el cumplimiento de las mismas; 6) la planificación, en la cual

se deben identificar los objetivos y metas en cuestiones de calidad, evaluando los riesgos y analizando los requerimientos legales y otros a los cuales se encuentre sujeta la empresa (Simon & Kafel Piotr, 2018); 7) apoyo, en el cual se les proporciona a todas las partes involucradas lo necesario para una correcta implementación del SGC; 8) operación, contemplándose el planeamiento y control operacional de las actividades relacionadas al cumplimiento de los requisitos establecidos para los bienes y/o servicios (Torres, Malta y Olivares 2020); 9) evaluación del desempeño, relacionado con el monitoreo y control de la implementación de SGC a través de auditorías internas; finalmente, 10) la mejora, en la cual se busca prever las no conformidades que pudieran identificarse producto de la auditoría interna, mejorando el SGC a través de acciones correctivas que perfeccionen la calidad de los bienes y/o servicios, cumpliendo así con los requerimientos fijados por los clientes (Sanchez et al, 2020).

Asimismo; cada lineamiento mencionado tiene, a su vez, una estructura que debe ser cumplida para la efectividad del SGC:

El contexto de la organización, comprende 4 requisitos: comprensión de la organización, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinación del alcance del SGC y el SGC y sus procesos; el liderazgo, comprende 3 requisitos: liderazgo y compromiso, política y roles, responsabilidades y autoridades en la organización; planificación, comprende 3 requisitos: acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de la calidad y planificación para lograrlos y planificación de los cambios; apoyo, comprende 4 requisitos: recursos, competencia, toma de conciencia e información documentada; operación, comprende 7 requisitos: planificación y control operacional, requisitos para los productos y servicios, diseño y desarrollo de los productos y servicios, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, producción y provisión del servicio, liberación de los productos y servicios y control de las salidas no conformes; evaluación del desempeño, comprende 3 requisitos: seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección; mejora, comprende 3 requisitos: generalidades, no conformidad y acción correctiva y mejora continua (Organización Internacional de

Normalización, 2015).

De acuerdo con Becerra, Andrade y Díaz (2019), el ciclo PHVA se incorpora de manera más profunda y específica en la ISO 9001:2015; ya que, cada etapa de esta metodología abarca una cantidad de lineamientos de la norma; por tanto, Salazar et al (2020), indica que la etapa Planear, la contempla el lineamiento llamado planificación; la etapa Hacer, la contempla los lineamientos denominados apoyo y operación; la etapa Verificar, la contempla el lineamiento llamado evaluación del desempeño y; finalmente, la etapa Actuar, la contempla el lineamiento mejora. De acuerdo con Becerra, Andrade y Díaz (2019), el SGC incluyó esta metodología con el fin de reducir las variaciones que ocasionan la deficiente calidad del proceso, es decir, mala calidad de producto, deficiencias en el personal, entre otros, por lo que el ciclo PHVA permite la mejora continua de la calidad de la organización.

Por otro lado, el SGC para su diagnóstico, realiza un análisis del nivel de cumplimiento respecto a los lineamientos que estructura la norma ISO 9001:2015; para que de esta manera, planifique las acciones necesarias que logren alcanzar el cumplimiento total del SGC; para ello existe un checklist de verificación de cumplimiento, para el cual se debe analizar si la empresa cumple los requisitos determinando si se encuentra en una fase no contemplada, diseñada, no cumplida, en desarrollo o ya se encuentra implementado, a través de un sistema de calificación que va desde el 0 al 4 respectivamente; de acuerdo a Avalos y Olivos (2020).

El SGC dentro de su estructura emplea diferentes herramientas para la ejecución de los lineamientos, tales como: FODA, técnica empleada para identificar en la situación actual las oportunidades, amenazas, debilidades y fortalezas de una compañía, de esta manera se conoce los retos que se deben enfrentar y lo que se está haciendo bien (Alves, 2020); el mapa de procesos, el cual diagrama e identifica los procesos y sus interacciones con otros procesos de una manera estructurada, es decir, procesos estratégicos, operacionales, de apoyo y de evaluación (Briñez et al, 2020); el manual de operaciones y funciones, comúnmente llamado MOF, es un documento que describe las características de un puesto de trabajo, en cuanto a experiencia,

funciones, habilidades, dependencia, entre otros, con la cual se basa la compañía para contratar (Vivanco, 2018) y; la matriz de comunicaciones, herramienta donde se describe el mensaje, para quién va dirigido, cómo se transmitirá y de parte de quién, esto incluye a toda la organización y sus stakeholders (Benzaquen, 2018). Por otro lado, se tiene a la matriz de riesgos y oportunidades, la cual es una herramienta que identifica y pondera los riesgos en los procesos, en cuanto a probabilidad y severidad, además de identificar las oportunidades (Luna et al, 2022); de esta manera, clasifica los riesgos como graves, cuando no se puede iniciar el proceso y requieren medidas preventivas urgentes; importantes, cuando se debe controlar el riesgo por lo que medidas obligatorias son necesarias; apreciables, cuando es posible introducir medidas preventivas, sin embargo, puede bastar controlar las variables y; marginal, cuando es necesario vigilar pero no implementar medidas preventivas; asimismo; las oportunidades se clasifican en realizables inmediatas, las cuales tienen una ventaja competitiva inmediata; realizable mediata, las cuales tienen ventaja competitiva mediata; realizable en largo plazo, ventaja competitiva media que requiere recursos y; realizable a muy largo plazo, ventaja competitiva baja que requiere muchos recursos (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, 2020).

De otra manera, con respecto a la variable dependiente, la satisfacción del cliente, se tienen las siguientes bases teóricas:

Conforme a lo señalado por Ulloa et al (2020) un cliente es aquella persona que adquiere los bienes o servicios ofrecidos por la compañía, por lo que es responsabilidad íntegramente de la organización la de establecer una adecuada relación hacia con sus consumidores y/o usuarios, dado que de ello depende el éxito de la empresa. Asimismo, la satisfacción de cliente se encuentra directamente con la calidad del servicio y la calidad del producto que es ofrecido por parte de una compañía hacia su mercado objetivo, en la medida que tanto sus productos y/o servicios cumplan con las necesidades y expectativas de sus clientes (Moreno, 2019).

Por otra parte, Moreno (2019) afirma que la satisfacción del cliente es un elemento básico para comprender al cliente y entender al mercado en el que la organización se

desenvuelve; por ello, Segoro y Limakrisna (2020) señalan que la satisfacción al cliente es fundamental para mantener el prestigio de la organización; ya que, ellos pueden afectar de manera positiva o negativa, siendo que de manera positiva se vuelva el cliente embajador de la marca ofrecida, recomendándola.

Putra y Rulian (2020) señalan que los clientes experimentan diferentes grados de satisfacción, los cuales son: insatisfacción, la cual ocurre cuando el cliente verifica que el producto o servicio no cubre sus expectativas y; por el contrario, la satisfacción ocurre cuando el cliente percibe un cumplimiento de sus expectativas; además existe la complacencia, es decir, cuando el cliente percibe que sus expectativas fueron superadas con el producto o servicio brindado.

En ese sentido, Geciane y Anderson (2019) indican que para asegurar la satisfacción del cliente trae consigo beneficios significativos en la empresa, como: una mayor fidelización, ya que, al ofrecer un servicio de calidad, los clientes la recomendarán a sus amigos y la cadena seguirá; además de que volverá a comprar; ventaja sobre sus competidores, al competir en precio, productos iguales o similares, lo que diferenciará a la organización es el servicio que se le brinda, ya que, no solo se vende un producto, se vende amabilidad, preocupación, sinceridad al cliente y; finalmente, la publicidad gratis, dependiendo del trato brindado al cliente la publicidad será buena o mala, nuevamente, el cliente expondrá el trato brindado en lo que hoy en día se ha vuelto popular “redes sociales”, donde muchas otras personas tomarán en cuenta ese comentario para decidir si comprar en la organización o no.

Es por ello que, Rita, Oliveira & Farisa (2019) señala que el concepto de calidad percibido por el consumidor determina su nivel de satisfacción con la organización; además, señala que es primordial que los trabajadores delegados del servicio de atención al cliente tengan conocimiento del número de quejas reportados por los clientes, a fin de que analicen el nivel de conformidad de los productos ofrecidos.

En base a ello, Moreno (2019) señala que la satisfacción del cliente se puede medir en función a la calidad de servicio y calidad de producto, tomando ambos términos

como dimensiones para la investigación.

De acuerdo a Arora y Narula (2018), la calidad de servicio, se orienta al cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente al momento de adquirir un producto o servicio. Asimismo; según Mayo, Loredó y Fernández (2020), la calidad de servicio debe monitorear las actividades que influyan en la satisfacción del cliente y para ello, debe establecer una base de datos y analizarlos para elaborar métricas de medición que permitan identificar fallos y aplicar medidas de mejora con la finalidad de alcanzar un servicio excelente; por otro lado, menciona el entrenamiento del equipo; ya que, éste debe estar alineado a los procesos relacionados con el cliente para solucionar cualquier tipo de problema que se suscite o simplemente dar información de manera oportuna; por tanto, la capacitación del personal es necesaria.

Según Antonio, Balestrin y Gattermann (2019), se transmite a través de la puntualidad, por lo cual, no es exclusivo de los trabajadores entregados de la distribución, es responsabilidad de toda la organización que toma parte de la obtención de un producto o servicio a tiempo; es por ello, que los autores señalan a las entregas a tiempo como un indicador indispensable, indican que es el encargado de proporcionar a la organización una visión sobre la capacidad de ésta para atender los requerimientos de demanda por parte de sus clientes dentro de los plazos pactados, dicho de otra manera, un indicador de entregas a tiempo del 95% hace referencia a que de 100 pedidos registrados únicamente 95 de ellos fueron atendidos dentro de los límites de tiempo acordados entre ambas partes

Por otro lado, la calidad de producto, se enfoca en medir el nivel de cumplimiento de producto que se está comercializando respecto a las especificaciones por parte de los clientes; por ello, es importante poner especial atención en el producto o servicio ofrecido, revisar cada aspecto del él detenidamente y compararlo con lo que el cliente está pidiendo, solo de esta manera, el cliente estará conforme con lo brindado asegurando su satisfacción (Achmadi, Hartoyo y Simanjuntak 2018). De esta manera, la calidad de producto se relaciona en gran medida con el cumplimiento de las especificaciones, según Fabiano et al (2018), se deben especificar y estandarizar los

procedimientos de producción con la finalidad de conseguir un producto estándar de calidad y no en periodos de tiempo, donde podría existir una diferencia de calidad por distintas causas; por ello, es que la organización debe comprometerse a estandarizar su producción y entregar productos de calidad.

Según lo mencionado por Otto, Szymanski y Varadarajan (2020); de esta manera, indican que es posible medirla con los pedidos conformes, este indicador brinda a la organización una perspectiva relacionada con la cantidad de pedidos que fueron atendidos correctamente, es decir, cumpliendo todas las especificaciones pactadas entre el cliente y la organización para el producto.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El estudio es de tipo aplicada; debido a que, resuelve la problemática identificada a través de la aplicación de metodologías, estrategias, entre otros, según lo mencionado por Ñaupas et al (2018). En ese sentido, este estudio pretende implementar un SGC basado en la ISO 9001:2015 con el fin de solucionar la insatisfacción del cliente.

Según Ñaupas et al (2018), el enfoque es cuantitativa, es decir, utiliza datos numéricos para la recopilación y análisis de información. De esta manera, esta investigación utiliza en ambas variables, indicadores para obtener resultados numéricos con la finalidad de contrastar la hipótesis.

De igual forma, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación es explicativa; debido a que explica las causas de la problemática identificada. En ese sentido, la investigación identificó las causas de la insatisfacción del cliente con el fin de mitigarlas.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Este estudio es pre-experimental, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de estudio ejerce un mínimo grado de control sobre las variables empleándose en un solo grupo de estudio. Se utilizó un diseño de preprueba/posprueba.



G = Producción de café de la Cooperativa San Juan del Oro

O<sub>1</sub>= Satisfacción del cliente, antes de

X = Sistema de Gestión de Calidad

O<sub>2</sub>= Satisfacción del cliente, después de

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad**

*Definición conceptual:* Shiva & Deepak (2021) establecieron que es la agrupación de actividades y procedimientos dirigidos al cumplimiento de los requerimientos solicitados por los clientes, y de igual forma, al acatamiento de los lineamientos establecidos por las leyes.

*Definición operacional:* Al realizarse en función de la ISO 9001:2015, se midió en base al cumplimiento de sus lineamientos: Contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.

*Dimensión 1:* Planificación, establece los objetivos de la calidad, manteniendo su integridad cuando se planifiquen e implementen cambios en los procesos (Cisneros, 2020).

$$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$$

*Dimensión 2:* Apoyo, es la atribución de recursos para ejecutar el SGC, asegurándose de que exista la competencia requerida en el personal de trabajo (Castillo, 2019).

$$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$$

*Dimensión 3:* Operación, ejecuta lo planificado garantizando que el servicio sea brindado de manera adecuada, asimismo, se establece el control de la prestación del servicio cuando los resultados no son conformes (Tejada, 2019).

$$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$$

*Dimensión 4:* Evaluación de desempeño, es el establecimiento de actividades que miden las operaciones con el fin de elevar la calidad del proceso para satisfacer al cliente (Ortiz, 2019).

$$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$$

*Dimensión 5:* Mejora, abarca la información para el control de las acciones correctivas y preventivas que permiten la mejora continua del SGC (Olivera, 2021).

$$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$$

### **Variable dependiente: Satisfacción del cliente**

*Definición conceptual:* Moreno (2019) afirma que la satisfacción del cliente es un elemento básico para comprender al cliente y entender al mercado en el que la organización se desenvuelve.

*Definición operacional:* Se medio en función a la calidad de servicio (entregas a tiempo) y calidad de producto (pedidos conformes).

*Dimensión 1:* Calidad de servicio, de acuerdo a Arora & Narula (2018), proporciona a la organización una visión sobre la capacidad de ésta para atender a los requerimientos de demanda por parte de sus clientes dentro de los plazos pactados.

$$\text{Entregas a tiempo} = \frac{\text{Pedidos atendidos a tiempo}}{\text{Pedidos totales}} \times 100$$

*Dimensión 2:* Calidad de producto, es la conformidad del cliente respecto al producto brindado, es decir, el cliente se siente satisfecho con la percepción que tiene sobre el producto (Otto, Szymanski & Varadarajan, 2020).

$$\text{Productos conformes} = \frac{\text{productos con cumplimiento de especificaciones}}{\text{Productos totales}} \times 100$$

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que la población abarca todos los

elementos (personas, cosas, procesos, hechos, entre otros) que tengan características similares. En ese sentido, la población total la conforman los 284,471.4 kg de café producidos en la Cooperativa San Juan del Oro, divididas en los siguientes estratos:

Estrato 1: 284,625 kg para exportación de la Cooperativa San Juan del Oro (obtenidos de 15 lotes conformados por 275 sacos yuta de 69 kg).

Estrato 2: 846.4 kg para venta nacional de la Cooperativa San Juan del Oro (obtenidos de 230 unidades de 368 gr.)

#### **Criterio de inclusión**

Cantidad de producto en pedidos relacionados con la producción y comercialización de café en la Cooperativa San Juan del Oro.

#### **Criterio de exclusión**

Línea productiva de cacao de la Cooperativa San Juan del Oro; debido a que, conforma un porcentaje mínimo de ventas (14.2%) en la empresa.

### **3.3.2. Muestra**

De acuerdo con Ventura (2017), la muestra es una fracción importante, escogida por el investigador, de la población. En ese sentido, la muestra es calculada en base a una fórmula, debido a que, la población tiene más de 100 elementos, los cálculos de la muestra para ambos estratos se encuentran en el anexo 3.

Estrato 1: 383.6 kg de café para exportación de la Cooperativa San Juan del Oro, durante los meses de abril a junio del año 2022.

Estrato 2: 264.6 kg de café para venta nacional de la Cooperativa San Juan del Oro, durante los meses de abril a junio del año 2022.

### **3.3.3. Muestreo**

Para esta investigación, se utilizó el de tipo probabilístico aleatorio estratificado, el cual según Ñaupás et al (2018), divide a la población en estratos que, a su vez, se encuentran conformados por elementos de similar característica y elige de manera

aleatoria un cierto número de datos de la población.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Cantidad de producto relacionado con la producción y comercialización de café en la Cooperativa San Juan del Oro.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Observación sistemática, se refiere al uso de la vista a situaciones o hechos, utilizando un registro previo que contiene categorías o información agrupada, según lo mencionado por según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Análisis documental, se refiere a la recolección de información a partir de documentos, tales como: registros, fichas, libros, entre otros, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

#### **Instrumentos**

Checklist – Lista de verificación de los lineamientos del SGC: Contiene información de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 (Anexo 4).

Registro de pedidos: Contiene información de todos los pedidos realizados en el mes, según la orden de pedido, cantidad, total, fecha de entrega y días de retrasos (en caso haya existido) (Anexo 5).

Registro control de calidad: Contiene información de las muestras asociadas a un pedido y su conformidad según las especificaciones del cliente (Anexo 6).

#### **Validez**

De acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la validación de un instrumento utilizado para el desarrollo de una investigación se realiza con la finalidad de confirmar de que éste realmente mida la variable y brinde información correcta. En ese sentido,

los instrumentos de esta investigación se validaron por medio del juicio de 3 expertos en ingeniería industrial, el cual se encuentra en el Anexo 7.

### **Tabla 3.**

Listado de expertos

<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>
Ing. Mg. Melanie Baldeon Montalvo	Ingeniería Industrial
Ing. Mg. Romel Bazan Robles	Ingeniería Industrial
Ing. Mg. Aldo Acosta Linares	Ingeniería Industrial

Fuente. Ing.: Ingeniero, Mg.: Magíster

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento es medida por el grado en que éstos puedan producir los mismos resultados si son aplicados varias veces, quiere decir, que la información que se obtiene de estos instrumentos son consistente y coherentes; según lo mencionado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). En ese sentido; los instrumentos son confiables, gracias a la autorización que se obtuvo por parte de la empresa para la recolección de datos (Anexo 8).

### **3.5. Procedimientos**

Primero, se presentó una carta a la empresa con la finalidad de obtener la autorización para conseguir la información necesaria y ejecutar la investigación (Anexo 8). Segundo, para el diagnóstico de la variable independiente (Sistema de Gestión de Calidad) se aplicó, en el mes de junio, la técnica de la observación sistemática utilizando como instrumento el checklist de verificación de los lineamientos, en donde se obtuvo el porcentaje de cumplimiento de sus dimensiones: planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora; luego, para el diagnóstico de la variable dependiente (satisfacción del cliente), durante los meses de abril y mayo, se aplicó la técnica de análisis documental para obtener información de los instrumentos registro de pedidos y registro de control de calidad con el fin de medir las entregas a tiempo y productos conformes, de acuerdo a sus dimensiones calidad de servicio y

calidad de producto respectivamente. Tercero, se diseñó un SGC basada en las deficiencias encontradas en el diagnóstico, desarrollando cada lineamiento de la Norma ISO 9001:2015 durante los meses de junio y julio. Cuarto, se determinó la situación final para ambas variables, con las técnicas e instrumentos mencionados anteriormente para cada una, durante los meses de agosto y septiembre; finalmente se realizó la evaluación económica de la implementación para determinar si es viable, a través de los indicadores VAN, TIR y B/C.

### 3.5.1. Análisis situacional de la empresa

#### Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Para diagnosticar esta variable, se tomó en cuenta la Tabla 4 para calificar el grado de cumplimiento en el checklist inicial de verificación de los lineamientos, la cual se encuentra en el Anexo 4 y la Tabla 5 para conocer qué representa el porcentaje de cumplimiento de sus dimensiones.

**Tabla 4.**

Calificación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

Calificación	Descripción
0	La empresa no cumple ni ha contemplado el requisito señalado en el ítem
1	La empresa ha contemplado el requisito señalado en el ítem, pero no se ha cumplido
2	La empresa cumple con lo mínimo del requisito señalado en el ítem
3	La empresa cumple parcialmente con el requisito señalado en el ítem
4	La empresa cumple completamente con el requisito señalado en el ítem

Fuente. (Ventura & Noriega, 2018)

**Tabla 5.**

Descripción del nivel de cumplimiento

<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Menor a 25%	Parcialmente diseñado
Entre 25% y 50%	Diseñado
Entre 51% y 75%	Parcialmente implementado
Mayor a 75%	Completamente implementado

Fuente. (Ventura & Noriega, 2018)

Por tanto, al aplicarse el instrumento, se obtuvo lo siguiente:

**Tabla 6.**

Nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad inicial

<b>Lineamientos</b>	<b>Puntaje</b>
Planificación	13.04%
Apoyo	20.45%
Operación	40.16%
Evaluación del desempeño	18.89%
Mejora	18.75%
<b>Promedio</b>	<b>22.26%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 6, el nivel de cumplimiento inicial del SGC se expresa en un porcentaje de 24.68%, lo que significa que se encuentra parcialmente diseñado, al encontrarse menor del 25% de cumplimiento. Por tanto, es necesario alinear la deficiente gestión de calidad que se maneja en la organización con los requisitos de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015.



*Figura 3.* Nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad inicial

En la Figura 3, se observa que el lineamiento de menor cumplimiento es la planificación (13.04%); debido a que, no se tomó en cuenta los requisitos de la norma ISO; por otro lado, el lineamiento de mayor cumplimiento es la operación (40.16%); ya que, a pesar de no cumplir fielmente con los requisitos, la gestión de calidad realizada por la organización ayuda a mantener el sistema; sin embargo, de manera deficiente.

Por otro lado, se realizó una Matriz de Riesgos y Oportunidades presentes en el proceso de producción de café de la empresa; para ello se tuvo en cuenta la Tabla 7 y Tabla 8, la cual muestra el nivel del riesgo y oportunidades respectivamente. La Tabla 7 señala que se deben atender inmediatamente los riesgos de color rojo y naranja, los cuales corresponden a riesgos graves e importantes respectivamente; los otros riesgos pueden ser controlables. La Tabla 8 señala que se deben potenciar las oportunidades de color verde y amarillo, las cuales corresponden a realizables inmediatas y realizables mediata; las otras oportunidades se pueden potenciar, pero a largo plazo, ya que requieren recursos.

**Tabla 7.**

Nivel de riesgo

			IMPACTO				
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			1	2	3	4	5
PROBABILIDAD	Muy alta	5	5	10	15	20	25
	Alta	4	4	8	12	16	20
	Media	3	3	6	9	12	15
	Baja	2	2	4	6	8	10
	Muy baja	1	1	2	3	4	5

Fuente. (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, 2020)

**Tabla 8.**

Nivel de oportunidades

			IMPACTO				
			Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
			1	2	3	4	5
PROBABILIDAD	Muy alta	5	5	10	15	20	25
	Alta	4	4	8	12	16	20
	Media	3	3	6	9	12	15
	Baja	2	2	4	6	8	10
	Muy baja	1	1	2	3	4	5

Fuente. (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, 2020)

A continuación, se muestra la Matriz de Riesgos en la Tabla 9 y la Matriz de Oportunidades en la Tabla 10.

En la Tabla 9, se observa que durante todo el proceso que abarca 17 actividades; 4 de ellas presenta riesgos graves, 2 son importantes, 10 son apreciables y solo 1 es marginal; lo que indica que al menos el 35.3% de los riesgos encontrados necesitan controles inmediatos, por este motivo, en la misma tabla se plasmó las acciones recomendadas para disminuir el nivel de riesgo.

**Tabla 9.**

Matriz de Riesgos

PROCESO	ACTIVIDAD	RIESGO	EFEECTO POTENCIAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL	ACCIONES RECOMENDADAS	RESPONSABLE
Recepción	Recibir sacos de pepas de café verde	No recibir lo mínimo requerido	No cumplir con la producción a tiempo	5	3	15	Mejorar la relación con el productor (proveedor) brindándole mejor asistencia técnica	Logística y producción
	Revisar documentación del pedido	Inconsistencias en la documentación	Retraso de la producción	2	2	4	Brindar un estándar de documentación y seguimiento del mismo	Calidad y almacén
Inspección 1	Prueba de taza según muestreo	Materia prima no apta, no aceptada	Retraso de la producción, pedidos no entregados	5	3	15	Evaluación, control y seguimiento de los proveedores cada cierto tiempo	Calidad
	Transportar los sacos al almacén de materia prima	Perder el control de la materia prima si no se almacena en su lugar	Sobrestock, pérdida de la materia prima, sobrecostos	2	1	2	Supervisar que toda la materia prima sea colocada en el almacén de MP	Almacén
Pelado	Transportar la cantidad requerida a la peladora	Colocar menos o más de lo requerido	Sobreproducción, o retraso en la producción	3	1	3	Capacitar al personal	Producción
	Pelar las pepas de café verde	Máquina parada por desperfecto mecánico	Parada de la producción, pedidos no entregados	5	3	15	Establecer y ejecutar mantenimiento preventivo frecuente	Producción y calidad
Clasificado	Se selecciona el café verde de grado 1, grado 2 y grado 3	Máquina parada por desperfecto mecánico	Parada de la producción, pedidos no entregados	4	3	12	Establecer y ejecutar mantenimiento preventivo frecuente	Producción y calidad

	Se distribuye café de grado 1 para exportación y de grado 2 y 3 para venta nacional	El acopio inadecuado perjudica la venta de exportación, ya que no cumpliría los requisitos	Pedidos cancelados	5	1	5	Capacitar al personal	Producción y calidad
Tostado	Transportar la cantidad requerida a producción	Colocar menos o más de lo requerido	Sobreproducción, o retraso en la producción	3	1	3	Capacitar al personal	Producción
	Depositar la materia prima en las bombas de café verde	Máquina parada por desperfecto mecánico	Parada de la producción, pedidos no entregados	5	2	10	Establecer y ejecutar mantenimiento preventivo frecuente	Producción
	Tostar por 10 min	Máquina parada por desperfecto mecánico, tiempo mayor a lo especificado	Parada de la producción, pedidos no entregados	4	2	8	Establecer y ejecutar mantenimiento preventivo frecuente, controlar el tiempo de tostado	Producción y calidad
Inspección 2	Realizar prueba de taza	Café de grado 1 no cumple con los requisitos	Pedidos de exportación no entregados, o entregados a destiempo	5	3	15	Control y seguimiento del proceso	Calidad
	Transportar a los silos de café tostado	Degradación de la calidad del café tostado	Pedidos de exportación no entregados, o entregados a destiempo	3	1	3	Monitoreo del proceso, Capacitar al personal	Producción
Molienda	Moler el café tostado	Graduar inadecuadamente la molienda	Producto fuera de las especificaciones	4	1	4	Capacitar al personal con los procedimientos estándares del proceso	Producción y calidad

Empaquetado	Empacar el café tostado	Mezclar el café tostado entre el de grado 1, 2 y 3	Pedidos inconformes, devoluciones	5	1	5	Capacitar al personal con los procedimientos estándares del proceso	Producción y calidad
Inspección 3	Muestreo aleatorio del café tostado empaquetado	Cantidad empaquetada incorrecta	Pedidos inconformes, devoluciones	3	1	3	Capacitar al personal con los procedimientos estándares del proceso	Producción y calidad
Almacenamiento	Transportar a almacén de producto terminado	Degradación de la calidad del café tostado	Pedidos no entregados o entregados a destiempo	4	1	4	Monitoreo del proceso, Capacitar al personal	Producción

Fuente. Elaboración propia

**Tabla 10.**

Matriz de Oportunidades

PROCESO	ACTIVIDAD	OPORTUNIDAD	EFEECTO POTENCIAL	IMPACTO	PROBABILIDAD	NIVEL	ACCIONES RECOMENDADAS	RESPONSABLE
Recepción	Recibir sacos de pepas de café verde	Identificar más productores (proveedores) y asociarlos a la empresa	Incrementar la cartera de proveedores y obtener MP de calidad	3	3	9	Realizar campaña de difusión, y con trato personalizado: explicar los beneficios y el apoyo que la empresa brindará, cerrar la alianza	RR.HH y logística y producción
	Revisar documentación del pedido	Estandarizar y socializar la documentación	Recibir documentación correcta y evitar posible retraso administrativo y operativo	5	4	20	Brindar un estándar de documentación y seguimiento del mismo	Calidad y almacén

Inspección 1	Prueba de taza según muestreo	Actualizar la cartera de proveedores con los mejores	Tener proveedores efectivos	5	4	20	Evaluar mensualmente a los proveedores mediante ciertos criterios	Logística y Calidad
	Transportar los sacos al almacén de materia prima	Controlar y realizar trazabilidad de la entrada de materia prima	Tener controlada la MP	2	3	6	Elaborar formatos de trazabilidad y capacitar al encargado de almacén	Almacén
Pelado	Transportar la cantidad requerida a la peladora	Estandarizar entrada a máquina cada 100 kg	Entrada de la cantidad necesaria de MP	2	2	4	Educación a los proveedores traer MP por sacos de 100 kg y 50 kg	Producción
	Pelar las pepas de café verde	Revisión básica diaria de la máquina	Reducción de las paradas inesperadas	4	4	16	Establecer y ejecutar mantenimiento autónomo	Producción y calidad
Clasificado	Se selecciona el café verde de grado 1, grado 2 y grado 3	Revisión básica diaria de la máquina	Reducción de las paradas inesperadas	3	3	9	Establecer y ejecutar mantenimiento autónomo	Producción y calidad
	Se distribuye café de grado 1 para exportación y de grado 2 y 3 para venta nacional	Segmentar de manera visible el espacio de apilado para cada grado de café	Reducción de pedidos cancelados	3	5	15	Pintar o colocar cintas luminiscentes para la segmentación	Producción y calidad
Tostado	Transportar la cantidad requerida a producción	Estandarizar entrada a máquina cada 100 kg	Entrada de la cantidad necesaria de MP	2	2	4	Apilar cada grado por sacos de 100 kg	Producción
	Depositar la materia prima en las bombas de café verde	Revisión básica diaria de la máquina	Reducción de las paradas inesperadas	3	3	9	Establecer y ejecutar mantenimiento autónomo	Producción

	Tostar por 10 min	Revisión básica diaria de la máquina y control del tiempo de tostado	Reducción de las paradas inesperadas y pedidos cancelados	5	4	20	Establecer y ejecutar mantenimiento autónomo, supervisar el tiempo de tostado	Producción y calidad
Inspección 2	Realizar prueba de taza	Controlar la calidad de la materia prima durante todo el proceso	Reducción de pedidos cancelados	5	4	20	Control y seguimiento del proceso	Calidad
	Transportar a los silos de café tostado	Controlar la calidad de la materia prima durante todo el proceso	Reducción de pedidos cancelados	2	1	2	Monitoreo del proceso, Capacitar al personal	Producción
Molienda	Moler el café tostado	Estandarizar la medida; ya que, se trabaja con una sola presentación de café	Reducción de pedidos cancelados	2	1	2	Mantener la medida de molienda e indicar que no se debe mover	Producción y calidad
Empaquetado	Empacar el café tostado	Segmentar de manera visible el espacio de empaquetado para cada grado de café	Reducción de pedidos cancelados	4	1	4	Pintar o colocar cintas luminiscentes para la segmentación	Producción y calidad
Inspección 3	Muestreo aleatorio del café tostado empaquetado	Controlar el empaquetado	Pedidos no entregados a tiempo o cancelados	2	1	2	Supervisar el proceso de empaquetado	Producción y calidad
Almacenamiento	Transportar a almacén de producto terminado	Controlar y realizar trazabilidad del PT	Pedidos no entregados a tiempo o cancelados	3	1	3	Elaborar formatos de trazabilidad y capacitar al encargado de almacén	Producción

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 9, se observa que durante todo el proceso que abarca 17 actividades; 6 de ellas presentan oportunidades realizables inmediatas, 3 son realizables mediatas, 5 son realizables a largo plazo y 3 son realizables a muy largo plazo; lo que indica que al menos el 52.9% de las oportunidades encontradas necesitan ser potenciadas.

De esta manera, se establecen las actividades a mejorar del SGC en base a la Norma ISO 9001:2015 por lineamiento:

**Tabla 11.**

Mejoras de diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad

<b>LINEAMIENTOS DE LA NORMA</b>	<b>DEFICIENCIAS</b>	<b>ACCIONES POR IMPLEMENTAR</b>
<b>Contexto de la organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FODA desactualizado.</li> <li>- No identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</li> <li>- No se determinó el alcance del SGC.</li> <li>- Mapa de procesos desactualizado.</li> <li>- No se documentó el análisis de procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualizar el FODA.</li> <li>- Elaborar matriz de identificación de las partes interesadas.</li> <li>- Establecer el alcance del SGC.</li> <li>- Actualizar mapa de procesos.</li> <li>- Caracterización de los procesos identificados</li> </ul>
<b>Liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tiene una política de calidad.</li> <li>- No documenta el MOF.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar una política de calidad.</li> <li>- Documentar el MOF.</li> </ul>
<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No cuenta con matriz de riesgos y oportunidades</li> <li>- No estableció los objetivos de calidad.</li> <li>- No existe un formato de solicitud de cambios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar una matriz de riesgos y oportunidades.</li> <li>- Establecer una matriz de objetivos de calidad</li> <li>- Elaborar formato de solicitud de cambios</li> </ul>
<b>Apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No cuenta con un cronograma de mantenimiento.</li> <li>- No se registran los daños en la infraestructura.</li> <li>- No capacitan a su personal frecuentemente en temas de calidad.</li> <li>- No evalúan el conocimiento de los trabajadores</li> <li>- Falta de comunicación en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar un cronograma de mantenimiento.</li> <li>- Elaborar formato de registro de daños a la infraestructura</li> <li>- Elaborar un plan anual de capacitaciones.</li> <li>- Elaborar una encuesta de evaluación de conocimientos</li> </ul>

	<p>relación al SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de procedimientos para la documentación.</li> <li>- No se documentan los cambios realizados en los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar una matriz de comunicación interna y externa.</li> <li>- Elaborar procedimientos de elaboración y control de la documentación.</li> <li>- Elaborar un procedimiento de Gestión del Cambio.</li> </ul>
<b>Operación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se documentan las operaciones del proceso.</li> <li>- No se establece un procedimiento a seguir para crear un producto nuevo.</li> <li>- No evalúan a sus proveedores de manera periódica.</li> <li>- No existe un seguimiento del producto terminado.</li> <li>- No existe seguimiento de las salidas no conformes,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un Manual de procedimientos de operaciones.</li> <li>- Establecer fichas técnicas para cada tipo de pedido.</li> <li>- Elaborar procedimiento de diseño y desarrollo de productos.</li> <li>- Elaborar procedimiento de selección y evaluación de proveedores.</li> <li>- Elaborar un registro de control de producto terminado.</li> <li>- Elaborar un procedimiento de control de productos.</li> </ul>
<b>Evaluación del desempeño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta establecer los indicadores de la documentación implementada.</li> <li>- No cuenta con medios para conocer la satisfacción del cliente en base a su percepción.</li> <li>- No cuenta con un proceso de auditorías internas.</li> <li>- No cuenta con un estándar para la evaluación por Gerencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer los indicadores de la documentación implementada.</li> <li>- Elaborar una encuesta de satisfacción del cliente.</li> <li>- Elaborar un procedimiento de auditorías internas.</li> <li>- Elaborar formato de Revisión por la Gerencia</li> </ul>
<b>Mejora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No cuenta con medios de comunicación para el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar un registro de felicitación, petición, queja y sugerencia.</li> </ul>

Fuente. Elaboración propia

### Variable dependiente: Satisfacción del Cliente

Para diagnosticar esta variable, se midió sus dimensiones calidad de servicio y calidad de producto, tanto para los pedidos de venta nacional como para los de exportación, aplicando la técnica de análisis documental, durante los meses de abril y mayo del año 2022.

De esta manera, se muestra un resumen de la medición de la **calidad de servicio** para ambas muestras en las siguientes tablas. Se menciona que el detalle mensual donde se encuentra la data más específica se encuentra en el Anexo 9, para los pedidos nacionales y en el Anexo 10, para los pedidos para exportación.

**Tabla 12.**

Calidad de servicio inicial para pedidos nacionales

Mes	Semanas	Pedidos totales	Pedidos atendidos a tiempo	Porcentaje semanal	Porcentaje mensual
Abril	1	3	2	66.7%	50.0%
	2	2	1	50.0%	
	3	3	1	33.3%	
	4	2	1	50.0%	
Mayo	1	3	2	66.7%	50.0%
	2	2	1	50.0%	
	3	2	1	50.0%	
	4	3	1	33.3%	
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>10</b>		<b>50.0%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 12, se aprecia que existieron aproximadamente 20 pedidos de venta nacional durante los 2 meses de estudio, de los cuales solo 10 se atendieron a tiempo, representando un porcentaje de 50.0%; asimismo, ambos meses tienen la misma cantidad de pedidos atendidos.

En la Tabla 13, se aprecia que existieron aproximadamente 8 pedidos para exportación durante los 2 meses de estudio, de los cuales solo 5 se atendieron a tiempo, representando un porcentaje de 66.7%; asimismo, se observa que el mes de mayo

tiene el porcentaje más bajo de entregas a tiempo con un 58.3%.

**Tabla 13.**

Calidad de servicio inicial para pedidos para exportación

Mes	Semanas	Pedidos totales	Pedidos atendidos a tiempo	Porcentaje semanal	Porcentaje mensual
Abril	1	1	1	100.0%	75.0%
	3	2	1	50.0%	
Mayo	3	2	1	50.0%	58.3%
	4	3	2	66.7%	
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>6</b>		<b>66.7%</b>

Fuente. Elaboración propia

De esta manera, en la Tabla 14, se aprecia las entregas a tiempo promedio tanto para los pedidos nacionales como para los de exportación, por tanto, las entregas a tiempo promedios total de la empresa representan el 55.2%, donde se observa que existe un descenso de abril a mayo.

**Tabla 14.**

Calidad de servicio inicial

Mes	Semanas	Pedidos atendidos a tiempo (nacionales)	Pedidos atendidos a tiempo (exportación)	Porcentaje semanal total	Porcentaje mensual
Abril	1	66.7%	100.0%	83.3%	56.3%
	2	50.0%	-	50.0%	
	3	33.3%	50.0%	41.7%	
	4	50.0%	-	50.0%	
Mayo	1	66.7%	-	66.7%	54.2%
	2	50.0%	-	50.0%	
	3	50.0%	50.0%	50.0%	
	4	33.3%	66.7%	50.0%	
<b>Total</b>		<b>50.0%</b>	<b>66.7%</b>	<b>55.2%</b>	<b>55.2%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Figura 4 se muestra que, los entregas a tiempo tienen una tendencia a disminuir; ya que los porcentajes semanales durante los 2 meses estudiados se encuentran en

descenso; asimismo, se observa que el menor porcentaje es para la tercera semana de abril con un 41.7%, mientras que algunas otras semanas se mantienen en 50%.

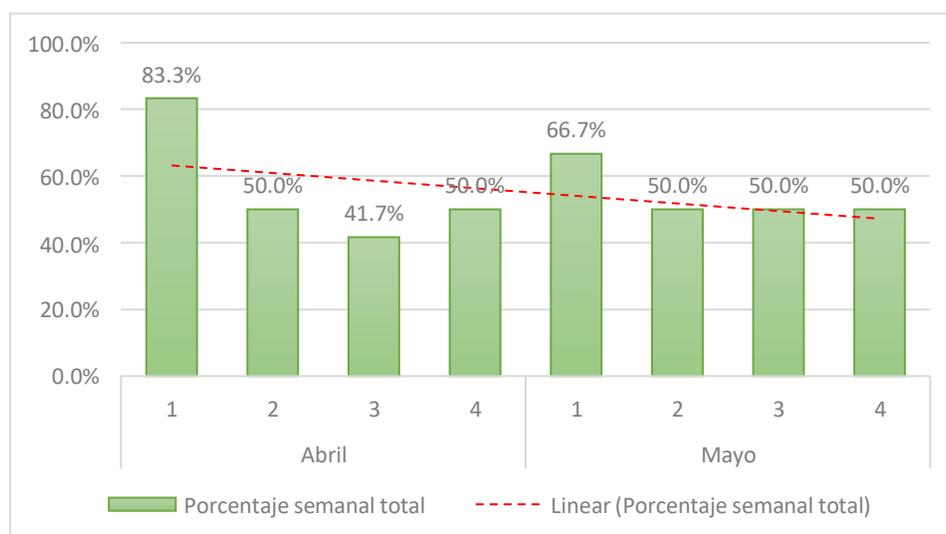


Figura 4. Calidad de servicio inicial

Asimismo, se muestra un resumen de la medición de la **calidad de producto** para ambas muestras en las siguientes tablas. Se menciona que el detalle mensual donde se encuentra la data más específica se encuentra en el Anexo 11, para los pedidos nacionales y en el Anexo 12, para los pedidos para exportación.

Tabla 15.

Calidad de producto inicial para pedidos nacionales

Mes	Semanas	Productos totales (kg)	Producto con cumplimiento de especificaciones (kg)	Porcentaje semanal	Porcentaje mensual
Abril	1	47.8	47.8	100.0%	73.4%
	2	18.4	14.0	76.0%	
	3	49.7	33.1	66.7%	
	4	20.2	10.3	50.9%	
Mayo	1	33.1	25.8	77.8%	60.0%
	2	42.0	27.2	64.9%	
	3	27.6	11.0	40.0%	
	4	25.8	14.7	57.1%	
<b>Total</b>		<b>264.6</b>	<b>184.0</b>		<b>66.7%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 15, se aprecia que de los 264.6 kg de café para venta nacional que se tomó como muestra de los meses anteriormente mencionados, solo 184.0 kg de café cumplieron las especificaciones acordadas, representando un porcentaje de 66.7%; asimismo, se observa que el mes de mayo tiene el porcentaje más bajo de productos conformes con un 60.0%.

**Tabla 16.**

Calidad de producto inicial para pedidos para exportación

Mes	Semanas	Productos totales (kg)	Producto con cumplimiento de especificaciones (kg)	Porcentaje semanal	Porcentaje mensual
Abril	1	69.0	69.0	100.0%	75.0%
	3	138.0	69.0	50.0%	
Mayo	3	89.7	69.0	76.9%	65.4%
	4	89.7	48.3	53.8%	
<b>Total</b>		<b>383.6</b>	<b>255.3</b>		<b>70.2%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 16, se aprecia que de los 383.6 kg de café para exportación que se tomó como muestra de los meses anteriormente mencionados, solo 255.3 kg de café cumplieron las especificaciones acordadas, representando un porcentaje de 70.2%; asimismo, se observa que el mes de mayo tiene el porcentaje más bajo de productos conformes con un 65.4%.

De esta manera, en la Tabla 17, se aprecia los productos conformes promedios tanto para los pedidos nacionales como para los de exportación, por tanto, el porcentaje promedio total de la empresa representa el 67.7%, donde se observa que existe un descenso con el mes más bajo siendo mayo (64.2%); asimismo, se evidencia que los pedidos para exportación son los que tienen mayor porcentaje de producto conforme.

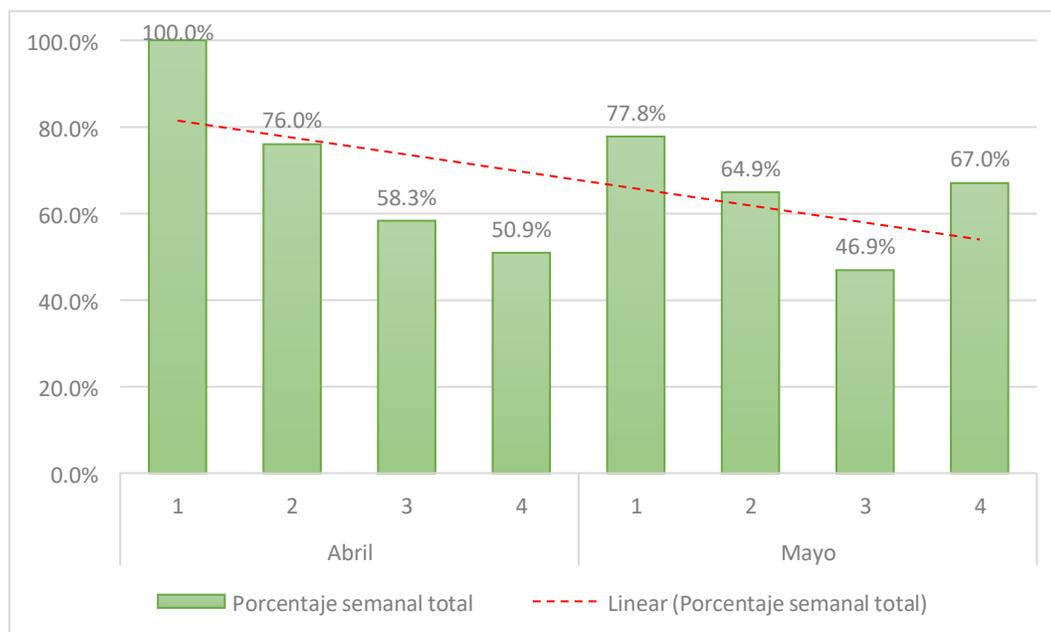
**Tabla 17.**

Calidad de producto inicial

Mes	Semanas	Productos conformes (pedidos nacionales)	Productos conformes (pedidos para exportación)	Porcentaje semanal total	Porcentaje mensual
Abril	1	100.0%	100.0%	100.0%	71.3%
	2	76.0%	-	76.0%	
	3	66.7%	50.0%	58.3%	
	4	50.9%	-	50.9%	
Mayo	1	77.8%	-	77.8%	64.2%
	2	64.9%	-	64.9%	
	3	40.0%	53.8%	46.9%	
	4	57.1%	76.9%	67.0%	
<b>Total</b>		<b>66.7%</b>	<b>70.2%</b>	<b>67.7%</b>	<b>67.7%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Figura 5 se muestra que, la tendencia de productos conformes va disminuyendo al pasar de las semanas, el menor porcentaje se encuentra en la tercera semana de mayo (46.9%).



*Figura 5. Calidad de producto inicial*

### Satisfacción del cliente:

Finalmente, para la medición de la variable se procedió a calcular el promedio de ambas dimensiones: calidad de producto y calidad de servicio, durante los meses de abril a mayo; teniendo en cuenta que en la Tabla 18 se expresa el nivel de satisfacción según los porcentajes obtenidos.

**Tabla 18.**

Nivel de satisfacción del cliente

Porcentaje	Descripción
0%-60%	Baja
61%-80%	Regular
81%-100%	Alta

Fuente. Obtenido de la empresa

A continuación, se muestra un resumen de la satisfacción del cliente para ambas muestras:

En la Tabla 19, se observa que la satisfacción del cliente para los pedidos de venta nacional se encuentra en un 58.3%, lo que representa un nivel bajo, según la Tabla 18; y esto se debe a que la calidad de servicio tiene un porcentaje mucho más bajo que la calidad de producto.

**Tabla 19.**

Satisfacción del cliente inicial para pedidos nacionales

Mes	Semanas	Calidad de Servicio	Calidad de Producto	Satisfacción
Abril	1	66.7%	100.0%	83.3%
	2	50.0%	76.0%	63.0%
	3	33.3%	66.7%	50.0%
	4	50.0%	50.9%	50.5%
Mayo	1	66.7%	77.8%	72.2%
	2	50.0%	64.9%	57.5%
	3	50.0%	40.0%	45.0%
	4	33.3%	57.1%	45.2%
<b>Promedio</b>		<b>50.0%</b>	<b>66.7%</b>	<b>58.3%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 20, se observa que la satisfacción del cliente para los pedidos de exportación se encuentra en un 68.4%, lo que representa un nivel regular, según la Tabla 18; y esto se debe a que tanto la calidad de servicio como la calidad de producto tienen porcentajes regulares, siendo mayor la calidad de producto.

**Tabla 20.**

Satisfacción del cliente inicial para pedidos para exportación

Mes	Semanas	Calidad de Servicio	Calidad de Producto	Satisfacción
Abril	1	100.0%	100.0%	100.0%
	3	50.0%	50.0%	50.0%
Mayo	3	50.0%	76.9%	63.5%
	4	66.7%	53.8%	60.3%
<b>Promedio</b>		<b>66.7%</b>	<b>70.2%</b>	<b>68.4%</b>

Fuente. Elaboración propia

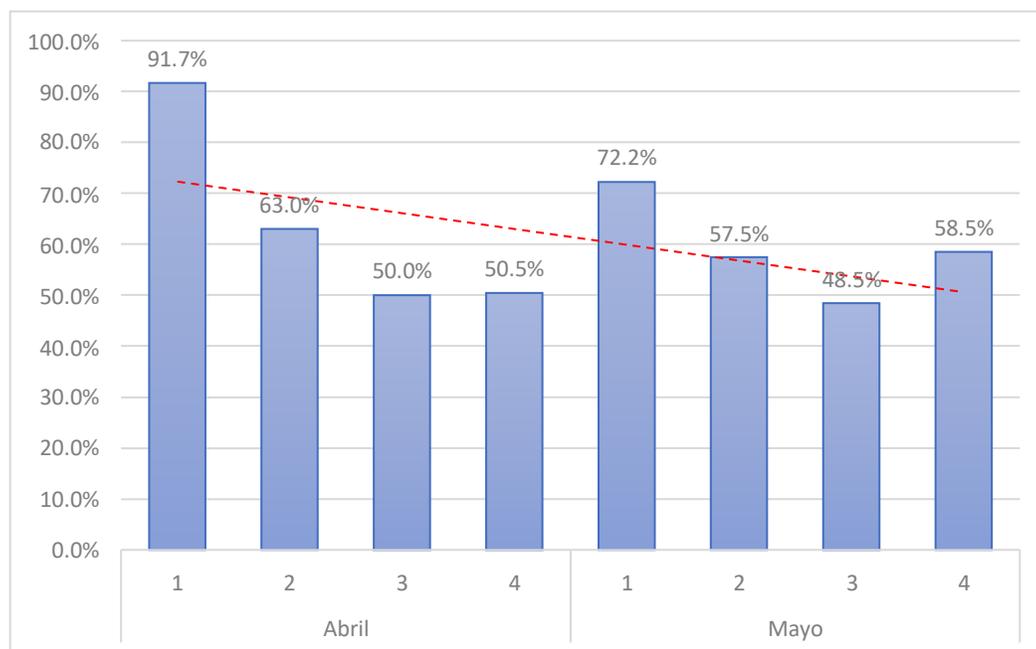
De esta manera, en la Tabla 21, se aprecia la satisfacción del cliente promedio total de la empresa, representada por un 61.5%, es decir, nivel regular según la Tabla 18; donde se observa que existe un descenso por semanas y; que la calidad de servicio es menor a la calidad producto.

**Tabla 21.**

Satisfacción del cliente inicial

Mes	Semanas	Calidad de Servicio	Calidad de Producto	Satisfacción
Abril	1	83.3%	100.0%	91.7%
	2	50.0%	76.0%	63.0%
	3	41.7%	58.3%	50.0%
	4	50.0%	50.9%	50.5%
Mayo	1	66.7%	77.8%	72.2%
	2	50.0%	64.9%	57.5%
	3	50.0%	46.9%	48.5%
	4	50.0%	67.0%	58.5%
<b>Promedio</b>		<b>55.2%</b>	<b>67.7%</b>	<b>61.5%</b>

Fuente. Elaboración propia



*Figura 6. Satisfacción del cliente inicial*

En la Figura 6 se muestra que, el porcentaje de satisfacción del cliente va disminuyendo al pasar las semanas, siendo la tercera semana de mayo la más baja con un 48.5%.

### **3.5.2. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

El SGC se implementó en base a la norma ISO 9001:2015; para ello, primero se elaboró un comité de implementación, luego un cronograma donde se detalló las actividades de mejora y el tiempo de aplicación por lineamiento.

De esta manera, se estableció el Comité de Implementación del SGC, el cual se encuentra conformado por:

**Tabla 22.**

Comité de implementación del Sistema de Gestión de Calidad

<b>Cargo</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Función</b>
Jefe de calidad	Líder	Coordinar, aprobar y monitorear las actividades dentro del SGC
Asistente de calidad	Coordinador	Planificar, ejecutar y supervisar las actividades dentro del SGC
Asistente de producción	Apoyo	Ejecutar y controlar las actividades dentro del SGC

Fuente. Elaboración propia

Asimismo, este comité utilizó las deficiencias encontradas en el diagnóstico del SGC (Tabla 7) para establecerlas dentro del desarrollo de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015; en consecuencia, de acuerdo a la estructura de la Norma ISO 9001:2015, se plasmaron las acciones a implementar en un cronograma en la Figura 7.

En la Figura 7, se observa el tiempo que tomó desarrollar cada lineamiento de la Norma, el cual se encuentra dentro de los meses de junio y julio:

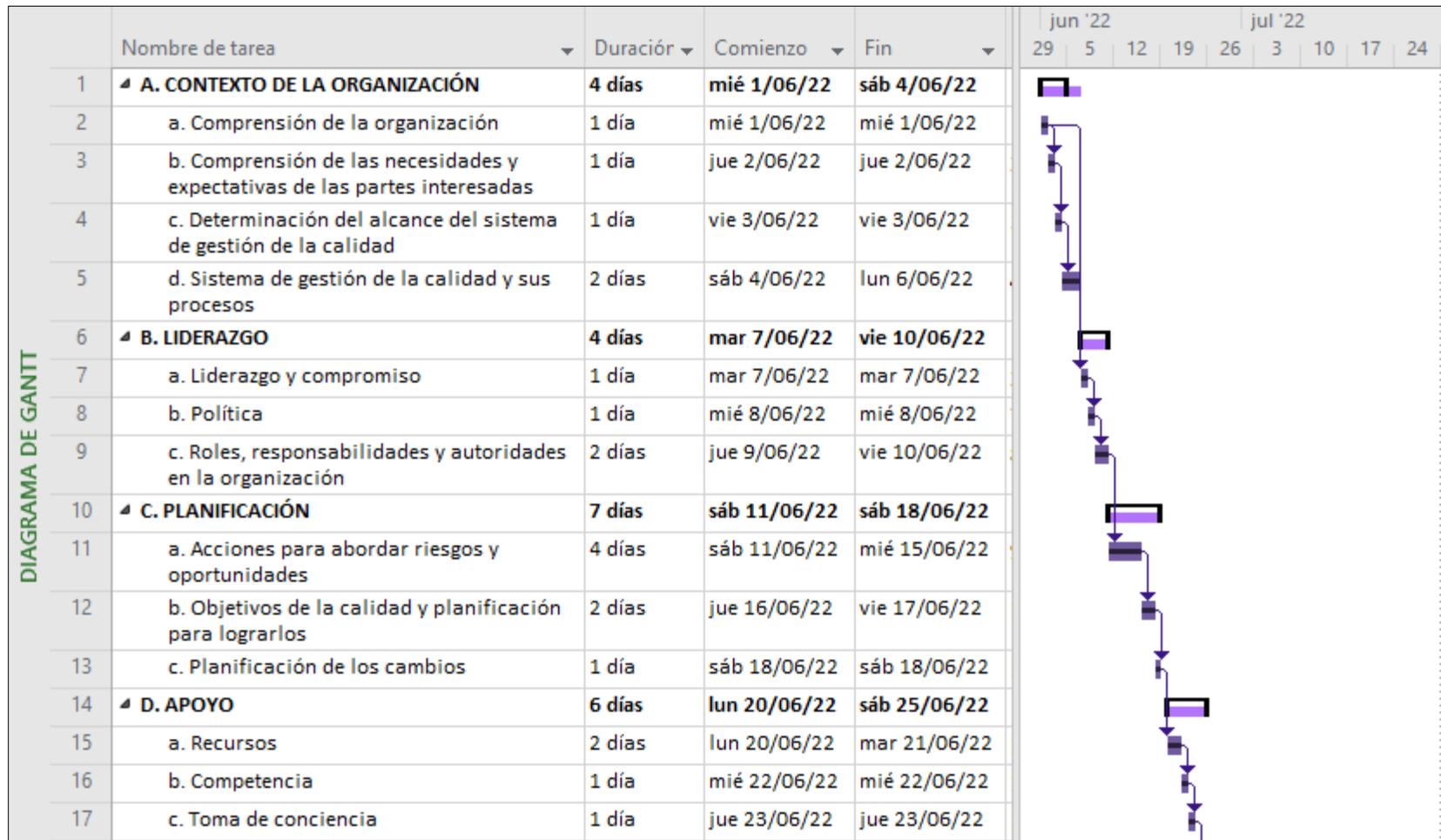


Figura 7. Diagrama de Gantt

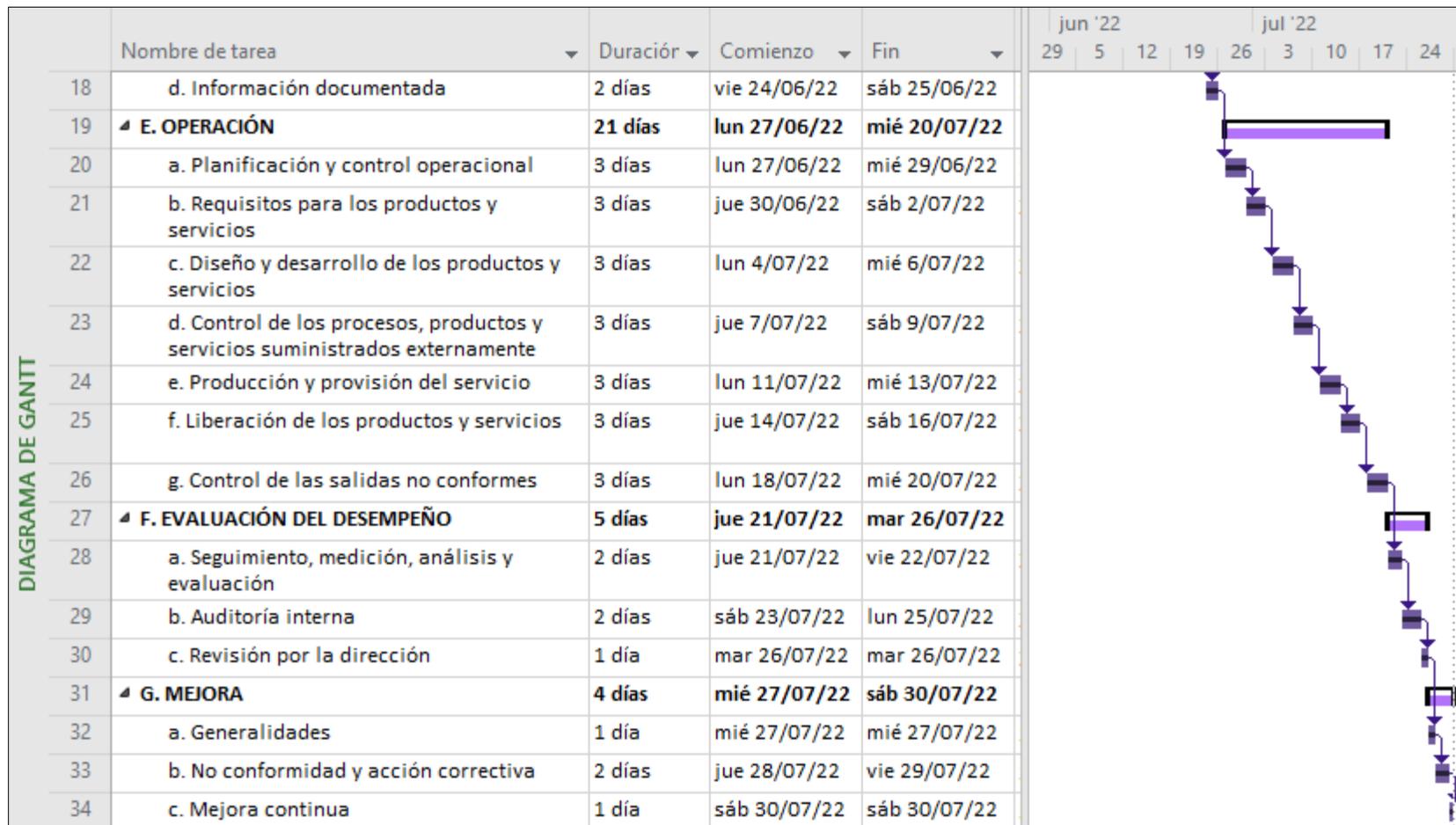


Figura 7. Diagrama de Gantt

De esta manera, la ejecución de los lineamientos de la ISO 9001:2015 se fueron desarrollando uno por uno:

## **A. Contexto de la Organización**

### **a. Comprensión de la organización**

Para comprender el contexto de la organización fue necesario elaborar una matriz FODA, en la cual se identifique la parte interna y externa que puede influenciar en la organización. El análisis FODA se encuentra en el Anexo 13.

La Gerencia monitorea y revisa de manera trimestral los cambios en el entorno para identificarlos, documentarlos y tenerlos en cuenta para las decisiones estratégicas.

### **b. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

La organización ha definido las partes interesadas que influyen en el funcionamiento del negocio, identificando sus necesidades y expectativas; por tal motivo, se elaboró una Matriz de identificación de las partes interesadas en el Anexo 14.

La Gerencia monitorea y revisa de manera trimestral los cambios existentes en las necesidades y expectativas para documentarlos y tenerlos en cuenta para las decisiones estratégicas.

### **c. Determinación del alcance del SGC**

El presente SGC tiene un alcance establecido desde la recepción, producción, beneficio y transformación del café. En cada uno de estos procesos los requisitos de esta norma son aplicables.

### **d. SGC y sus procesos**

La organización establece, documenta, implementa, mantiene y mejora el SGC, mediante la interacción de sus procesos; por este motivo, se identificó los procesos estratégicos, misionales y de apoyo en un Mapa de Procesos (Anexo 15). De esta manera, se caracterizó cada proceso detallado en el Mapa de proceso con la finalidad de tener una visión clara; por este motivo, se elaboró el registro de caracterización de procesos en el Anexo 16.

## **B. Liderazgo**

### **a. Liderazgo y compromiso**

La organización procura la comunicación abierta de cada una de las partes interesadas para el adecuado funcionamiento; por tanto, se compromete a:

- Establecer y asegurar el cumplimiento de la política de calidad, la cual, indica los objetivos alcanzables de calidad alineados a la visión de la empresa.
- Difundir la política y objetivos de calidad a las partes interesadas.
- Cumplir todos los requisitos que exige el SGC e informar sobre su eficiencia a las partes interesadas.
- Orientar a todos los trabajadores para el cumplimiento del SGC, brindando los recursos necesarios.
- Difundir la importancia del SGC y su mejora continua.

### **b. Política**

Se estableció la política de calidad asegurando el compromiso hacia el cumplimiento del SGC y su mejora continua, alineados a la cultura organizacional de la empresa. Asimismo; se habilitó en cada área de la empresa para el pleno conocimiento de los trabajadores.

La política de calidad se revisa y actualiza cada año, esta se encuentra en el Anexo 17.

### **c. Roles, responsabilidades y autoridades**

La organización ha definido el organigrama general (Anexo 18) con el que se rige la estructura organizacional, en base a ello, se establece un Manual de Organización y Funciones para identificar las responsabilidades y autoridades de cada rol. Este manual es archivado y difundido por toda la empresa; ya que, es la guía que determina las funciones de cada rol, la cual se encuentra en el Anexo 19. Asimismo; se puede encontrar al Jefe de calidad quien es el encargado de la planeación, ejecución, monitoreo y control del SGC; además, de verificar su cumplimiento adecuado.

## **C. Planificación**

### **a. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

La organización identifica, analiza, controla los riesgos y oportunidades que afectan a la empresa para evitar las consecuencias indeseadas y oportunidades desaprovechadas con la finalidad de mantener una mejora continua. Asimismo; es informado a todos los trabajadores de la organización, mediante una Matriz de riesgos y oportunidades, la cual se encuentra plasmada en el Anexo 20.

### **b. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

Los objetivos de calidad se establecieron en la Política de Calidad, la cual se encuentra en el Anexo 17. Por lo que, en base a ello se planificó las acciones para alcanzarlos, los indicadores de medición, los recursos a utilizar, responsable de ejecutar las actividades y responsable del seguimiento del cumplimiento de los objetivos; todo ello se estableció en la Matriz de objetivos de calidad, plasmada en el Anexo 21.

Por tanto, los objetivos son revisados y actualizados, en caso de ser necesario, 2 veces al año por el Jefe de calidad en conjunto con el Gerente y los Jefes de área.

### **c. Planificación de los cambios**

La organización planifica, establece, define y documenta los cambios solicitados a lo largo de la ejecución del SGC, de acuerdo al Procedimiento de Gestión del cambio, plasmado en el Anexo 22. Asimismo, contiene un formato donde se registran las solicitudes de cambio denominado “Formato de solicitud de cambios”.

## **D. Apoyo**

### **a. Recursos**

La organización proporciona los recursos necesarios de manera oportuna para la ejecución y cumplimiento del SGC con la finalidad de asegurar una mejora continua y satisfacción de las partes interesadas.

De esta manera, se identifica el personal necesario para la aplicación del SGC, de acuerdo al organigrama general (Anexo 18), asimismo, se identifica los requisitos necesarios para la captación de personal; así como, las funciones que se deben

ejercer para el cumplimiento adecuado de los objetivos de calidad, a través del Manual de organización y funciones (Anexo 19).

En relación a la infraestructura, la organización proporciona los medios adecuados para su mantenimiento con la finalidad de garantizar su funcionamiento oportuno, por esta razón, se establece un cronograma de mantenimiento preventivo de las máquinas del proceso, plasmada en el anexo 23. Asimismo, se establece un registro de daños a la infraestructura en el anexo 24, la cual reporta los daños que sufrió un bien de la organización.

La organización tiene en cuenta que los trabajadores deben convivir en un ambiente óptimo para el adecuado cumplimiento de sus funciones; por ello, se compromete a desarrollar diversas actividades para alcanzar este fin; asimismo, se registran de manera frecuente los procesos de medición relacionados al proceso, con el objetivo de alcanzar la satisfacción del cliente.

#### **b. Competencia**

La organización establece el perfil que debe tener cada persona que labora en la empresa, a través del Manual de Organización y Funciones (Anexo 19); por lo que se detalla las competencias iniciales que debe tener el personal. Asimismo; se pretende mejorar la competencia del personal para optimizar los procesos que se manejan; por lo que se elaboró un Plan Anual de Capacitaciones, plasmado en el Anexo 25.

El Plan Anual de Capacitaciones brinda la información necesaria para el cumplimiento adecuado del SGC.

#### **c. Toma de conciencia**

La organización implementa actividades para que todos los trabajadores tengan conocimiento del SGC y sean conscientes de la importancia de su implementación y sean parte del compromiso a la mejora continua; por tanto, la difusión de todos los procedimientos, políticas, objetivos, manuales, entre otros, son una parte fundamental de la ejecución adecuada del SGC.

De esta manera, se elaboró una encuesta para evaluar el conocimiento que tienen

los trabajadores acerca del SGC, la cual se encuentra plasmada en el Anexo 26.

#### **d. Comunicación**

La organización brinda los recursos necesarios para la comunicación externa e interna con la finalidad de que todas las partes interesadas tengan conocimiento del SGC. En ese sentido, se elaboró el Procedimiento de comunicación interna y externa en el Anexo 27, para cualquier tipo de comunicación.

En cuanto, a la comunicación específica interna y externa del SGC, se elaboró una Matriz de Comunicación interna y externa en el anexo 28.

#### **e. Información documentada**

La organización documenta toda la información relacionada al SGC, refiriéndose a políticas, procedimientos, registros, manuales y planes que aseguren el cumplimiento efectivo de la Norma ISO 9001.

Por este motivo, se elaboró un Procedimiento de elaboración y control de la documentación plasmado en el Anexo 29, con la finalidad de establecer las pautas para la elaboración de un documento; así como los controles a tener en cuenta para su almacenamiento, protección, distribución y divulgación.

### **E. Operación**

#### **a. Planificación y control operacional**

La organización planifica, implementa y supervisa todos los procesos identificados en el Mapa de Procesos (Anexo 15) con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas de las partes interesadas (Anexo 14). Por tanto, se estableció un Manual de Procedimientos de Operaciones, plasmado en el Anexo 30.

La información se mantiene documentada y conservada para su revisión frecuente.

#### **b. Requisitos para los productos y servicios**

La organización determina los requisitos para cumplir con un servicio adecuado, logrando satisfacer las necesidades y expectativas identificadas de las partes interesadas (Anexo 14). Asimismo, si existe algún cambio en los requisitos para la producción de los bienes o los servicios brindados, se cuenta con el Procedimiento

de Gestión del Cambio (Anexo 22).

La organización mejora continuamente la calidad del servicio brindado; por tanto, se cuenta con una ficha técnica para que el cliente pueda conocer las características del producto que se está ofreciendo; en ese sentido, la ficha técnica se realizó tanto para producto nacional como de exportación, los cuales se encuentran en el Anexo 31 y 32 respectivamente.

#### **c. Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

La organización cuenta con Procedimiento de diseño y desarrollo de productos, plasmado en el Anexo 33, en caso se quiera crear uno nuevo; de esta manera, se asegura de mantener la calidad del producto y la satisfacción del cliente; asimismo, el cumplimiento de los objetivos de calidad.

#### **d. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

La organización asegura que los servicios suministrados externamente se ajusten a los requerimientos de calidad especificados. El control de este punto la ejerce el Jefe de Logística, es alcanzable a todos los proveedores que suministran productos o servicios; por tanto, se establece un Procedimiento de selección y evaluación de proveedores, el cual se encuentra plasmado en el Anexo 34, con la finalidad de mantener este control y brindar como organización un producto de calidad.

La información obtenida es documentada y analizada para la toma de decisiones, conservados según el Procedimiento de elaboración y control de la documentación (Anexo 29).

#### **e. Producción y provisión del servicio**

La organización planifica, suministra, monitorea y mejora los procesos, de acuerdo a las fichas técnicas para producto nacional y de exportación (Anexo 31 y 32) y al Manual de Procedimiento de Operaciones (Anexo 30). Asimismo, a través de la codificación de documentos, tal cual menciona el Procedimiento de elaboración y control de la documentación (Anexo 29) se realiza la trazabilidad del servicio

brindado.

#### **f. Liberación de los productos y servicios**

Para la liberación de los productos, la organización estableció un Registro de control de producto terminado para ambos productos, plasmados en el Anexo 35 y 36 respectivamente; con la finalidad de mantener la calidad del producto brindado.

El producto no puede ser entregado al cliente si no cumple con todos los criterios de calidad establecidos en los registros; a excepción de que el cliente lo permita. De esta manera, gracias a la documentación obtenida se realiza la trazabilidad del producto brindado.

#### **g. Control de las salidas no conformes**

La organización identifica las salidas no conformes, para realizarles seguimiento y tomar las acciones necesarias frente a ello; por esta razón, se elaboró un Procedimiento de control de productos no conformes plasmado en el Anexo 37.

La finalidad de este procedimiento es brindar un tratamiento oportuno para que el cliente se encuentre satisfecho no solo con el producto sino con el servicio completo atribuyendo nuestra disposición como eficiente.

### **F. Evaluación del desempeño**

#### **a. Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

La organización realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación de todos sus procesos documentados con la finalidad de llevar un control para la toma de decisiones y tener la conformidad del cliente; asimismo, la eficiencia y el cumplimiento adecuado de cada proceso determina que el SGC es efectivo.

Por este motivo, se estableció los indicadores de medición para cada documento elaborado en este SGC, la cual se encuentra plasmada en el Anexo 38.

Por otro lado, la calidad de servicio es atendida por la empresa mediante la Encuesta de satisfacción del cliente en el Anexo 39, donde se aplica a todos los clientes para conocer la atención que recibieron por parte de la organización.

Además de manejar un registro de felicitación, petición, queja y sugerencia, plasmada en el Anexo 40, para monitorear las no conformidades percibidas por parte del cliente.

#### **b. Auditoría interna**

La organización planifica, ejecuta y monitorea el proceso de auditorías internas con la finalidad de verificar si el cumplimiento del SGC es efectivo; por tanto, se estableció un Procedimiento de auditoría interna en el Anexo 41.

Los resultados obtenidos son otorgados a la Gerencia para su evaluación y toma de decisiones; en ese sentido, las auditorías internas se desarrollan cada 4 meses.

#### **c. Revisión por la dirección**

La organización monitorea la efectividad del SGC cada vez que se ha desarrollado una auditoría interna y una evaluación general anualmente. Esta evaluación es ejecutada por el Gerente General, el cual, procura la información para la toma de decisiones; en ese sentido, se establece el Formato de Revisión por la Gerencia plasmado en el Anexo 42.

La información obtenida debe ser capaz de brindar:

- Resultados de las auditorías internas realizadas.
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos
- Cambios con consecuencias significativas al SGC
- Recomendaciones para la mejora.

### **G. Mejora**

#### **a. Generalidades**

La organización tiene en cuenta la mejora continua de los procesos para asegurar la satisfacción de las partes interesadas.

#### **b. No conformidad y acción correctiva**

La organización establece el procedimiento para enfrentar las no conformidades que se presenten aplicando mejoras correctivas y preventivas, el cual es el

Procedimiento de control de productos no conformes (Anexo 37). Asimismo, se aplican los registros de felicitación, petición, queja y sugerencia (Anexo 40) para conocer las deficiencias en la atención; por lo que se estableció un Registro de seguimiento de felicitación, petición, queja y sugerencia, plasmada en el Anexo 43.

### **c. Mejora continua**

La organización evalúa, prioriza y determina la mejora continua de los procesos, a través del monitoreo de las felicitaciones, peticiones, quejas y sugerencias (Anexo 43), donde se adecuó las medidas correctivas y preventivas al incremento de la efectividad del SGC.

### **3.5.3. Análisis de la situación mejorada**

#### **Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad**

Para evaluar esta variable, se tomó en cuenta la Tabla 4 para calificar el grado de cumplimiento en el checklist final de verificación de los lineamientos, la cual se encuentra en el Anexo 44 y la Tabla 5 para conocer qué representa el porcentaje de cumplimiento de sus dimensiones. Por tanto, al aplicarse el instrumento, se obtuvo lo siguiente:

#### **Tabla 23.**

Nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad inicial

<b>Lineamientos</b>	<b>Puntaje</b>
Planificación	91.30%
Apoyo	87.88%
Operación	88.83%
Evaluación del desempeño	93.89%
Mejora	92.19%
<b>Promedio</b>	<b>90.82%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 23, el nivel de cumplimiento final del SGC se expresa en un porcentaje de

90.82%, lo que significa que se encuentra completamente implementado, al encontrarse mayor al 75% de cumplimiento. Por tanto, la implementación de los lineamientos del SGC es cumplidos de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

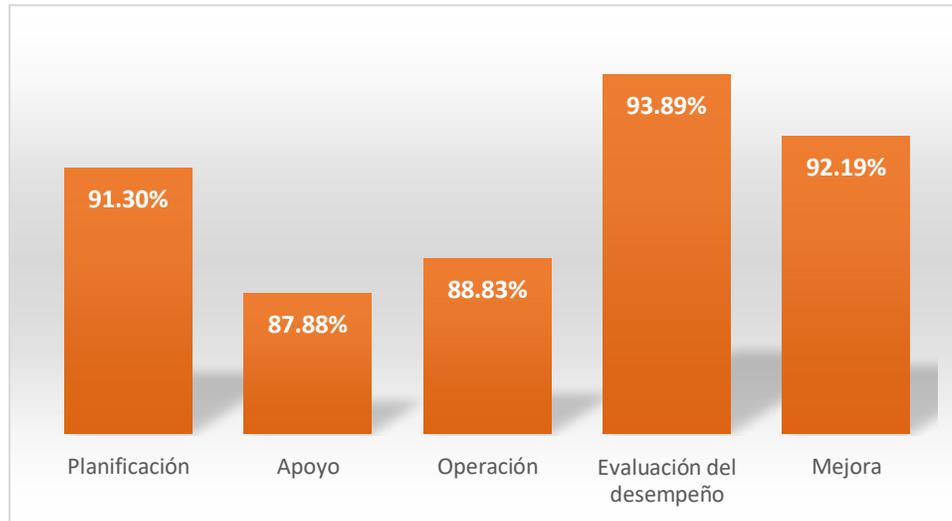


Figura 8. Nivel de cumplimiento final del Sistema de Gestión de Calidad

En la Figura 8, se observa que el lineamiento de mayor cumplimiento es la evaluación del desempeño (93.89%); debido a que, hubo un control más exhaustivo para que cada requisito sea cumplido eficientemente y con éxito; seguido del lineamiento de mejora (92.19%). Por otro lado, el lineamiento de menor cumplimiento es el apoyo (87.88%); debido a que, hubo propuestas que la Gerencia no estuvo dispuesta a mejorar por falta económica; sin embargo, se cumplió la mayoría de los criterios y logró sobrepasar el 75% mínimo para ser aceptable.

#### **Variable dependiente: Satisfacción del Cliente**

Esta variable se midió mediante dimensiones calidad de servicio y calidad de producto, tanto para los pedidos de venta nacional como para los de exportación, aplicando la técnica de análisis documental, durante los meses de agosto y septiembre del año 2022.

De esta manera, se muestra un resumen de la medición de la **calidad de servicio**

para ambas muestras en las siguientes tablas. Se menciona que el detalle mensual donde se encuentra la data más específica se encuentra en el Anexo 45, para los pedidos nacionales y en el Anexo 46, para los pedidos para exportación.

**Tabla 24.**

Calidad de servicio final para pedidos nacionales

Mes	Semanas	Pedidos totales	Pedidos atendidos a tiempo	Porcentaje semanal	Porcentaje mensual
Agosto	1	2	1	50.0%	66.7%
	2	3	2	66.7%	
	3	4	3	75.0%	
	4	4	3	75.0%	
Septiembre	1	4	3	75.0%	83.8%
	2	5	4	80.0%	
	3	5	4	80.0%	
	4	2	2	100.0%	
<b>Total</b>		<b>29</b>	<b>22</b>	<b>75.2%</b>	<b>75.2%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 24, se aprecia que existieron aproximadamente 29 pedidos de venta nacional durante los 2 meses de estudio, de los cuales 22 se atendieron a tiempo, representando un porcentaje de 75.2%; asimismo, se observa que en septiembre aumentó el porcentaje de entregas a tiempo.

**Tabla 25.**

Calidad de servicio final para pedidos para exportación

Mes	Semanas	Pedidos totales	Pedidos atendidos a tiempo	Porcentaje semanal	Porcentaje mensual
Agosto	3	4	3	75.0%	77.5%
	4	5	4	80.0%	
Septiembre	2	5	4	80.0%	90.0%
	4	2	2	100.0%	
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>13</b>		<b>83.8%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 25, se aprecia que existieron aproximadamente 16 pedidos para

exportación durante los 2 meses de estudio, de los cuales 13 se atendieron a tiempo, representando un porcentaje de 83.8%; asimismo, se observa que el mes de septiembre tiene el porcentaje más alto de entregas a tiempo con un 90.0%.

De esta manera, en la Tabla 26, se aprecia las entregas a tiempo promedio tanto para los pedidos nacionales como para los de exportación, por tanto, las entregas a tiempo promedios total de la empresa representan el 76.8%, donde se observa que existe un incremento de agosto a septiembre.

**Tabla 26.**

Calidad de servicio final

Mes	Semanas	Pedidos atendidos a tiempo (nacionales)	Pedidos atendidos a tiempo (exportación)	Porcentaje semanal total	Porcentaje mensual
Agosto	1	50.0%	-	50.0%	67.3%
	2	66.7%	-	66.7%	
	3	75.0%	75.0%	75.0%	
	4	75.0%	80.0%	77.5%	
Septiembre	1	75.0%	-	75.0%	86.3%
	2	80.0%	80.0%	80.0%	
	3	80.0%	100.0%	90.0%	
	4	100.0%	-	100.0%	
<b>Total</b>		<b>75.2%</b>	<b>83.8%</b>	<b>76.8%</b>	<b>76.8%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Figura 9 se muestra que, las entregas a tiempo tienen una tendencia a incrementar; ya que los porcentajes semanales durante los 2 meses estudiados se encuentran en aumento; asimismo, se observa que el mayor porcentaje es para la cuarta semana de septiembre con un 100.0%.

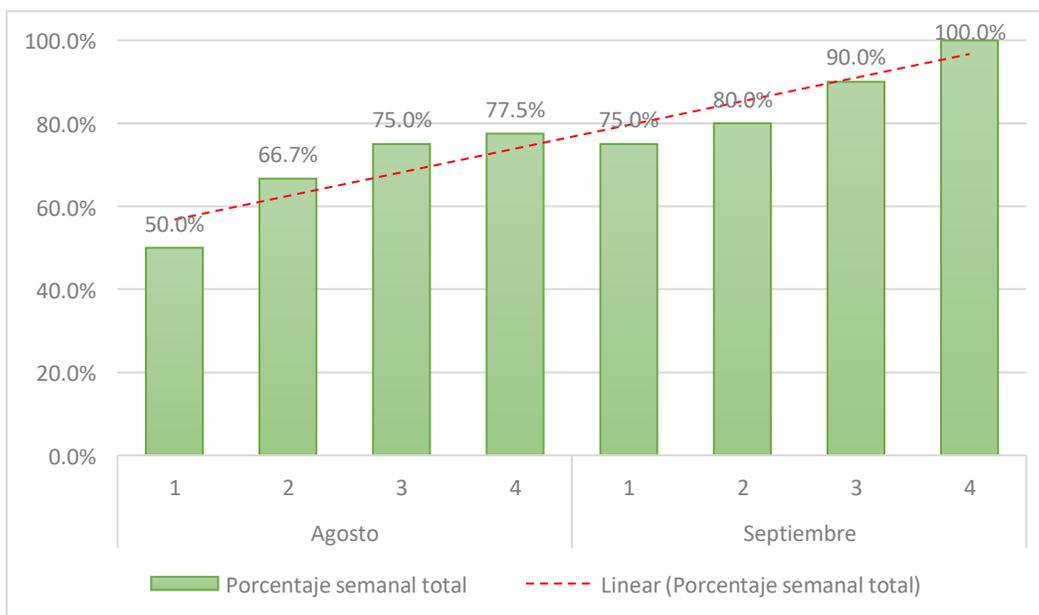


Figura 9. Calidad de servicio final

Asimismo, se muestra un resumen de la medición de la **calidad de producto** para ambas muestras en las siguientes tablas. Se menciona que el detalle mensual donde se encuentra la data más específica se encuentra en el Anexo 47, para los pedidos nacionales y en el Anexo 48, para los pedidos para exportación.

**Tabla 27.**

Calidad de producto final para pedidos nacionales

Mes	Semanas	Productos totales (kg)	Producto con cumplimiento de especificaciones (kg)	Porcentaje semanal	Porcentaje mensual
Agosto	1	29.44	25.76	87.5%	88.7%
	2	16.56	14.72	88.9%	
	3	23.92	20.24	84.6%	
	4	29.44	27.60	93.8%	
Septiembre	1	42.32	36.80	87.0%	93.2%
	2	36.80	33.12	90.0%	
	3	44.16	42.32	95.8%	
	4	41.95	41.95	100.0%	
<b>Total</b>		<b>264.6</b>	<b>242.5</b>		<b>90.9%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 27, se aprecia que de los 264.6 kg de café para venta nacional que se tomó como muestra de los meses anteriormente mencionados, 242.5 kg de café cumplieron las especificaciones acordadas, representando un porcentaje de 90.9%; asimismo, se observa que el mes de septiembre tiene el porcentaje más alto de productos conformes con un 93.2%.

**Tabla 28.**

Calidad de producto final para pedidos para exportación

Mes	Semanas	Productos totales (kg)	Producto con cumplimiento de especificaciones (kg)	Porcentaje semanal	Porcentaje mensual
Agosto	3	110.4	89.7	81.3%	87.5%
	4	110.4	103.5	93.8%	
Septiembre	2	93.8	89.7	95.6%	97.8%
	4	69	69	100.0%	
<b>Total</b>		<b>383.6</b>	<b>351.9</b>		<b>92.6%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 28, se aprecia que de los 383.6 kg de café para exportación que se tomó como muestra de los meses anteriormente mencionados, 351.9 kg de café cumplieron las especificaciones acordadas, representando un porcentaje de 92.6%; asimismo, se observa que el mes de septiembre tiene el porcentaje más alto de productos conformes con un 97.8%.

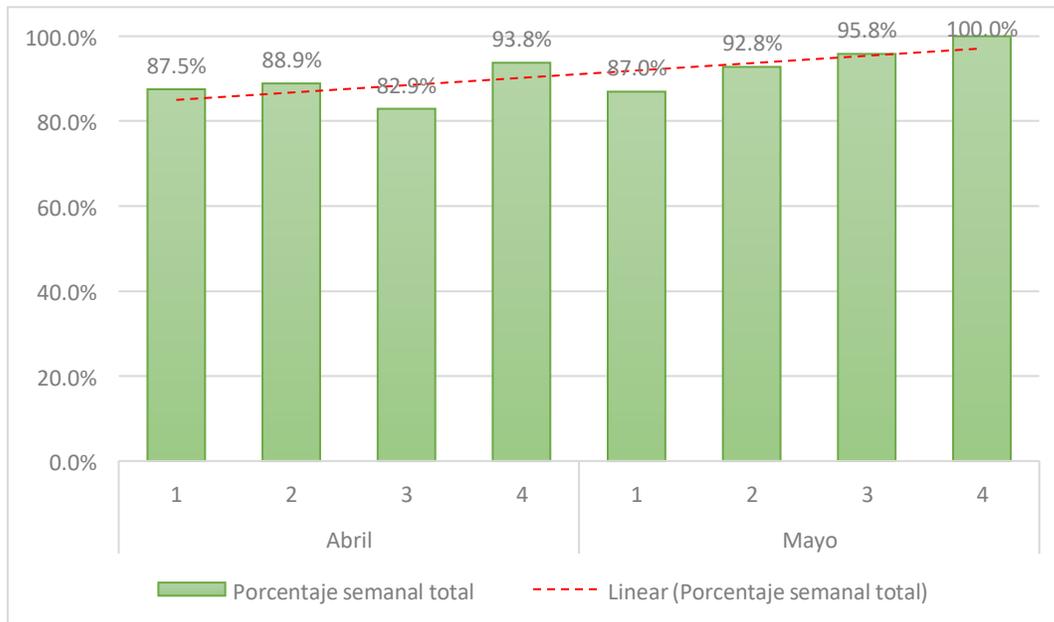
De esta manera, en la Tabla 29, se aprecia los productos conformes promedios tanto para los pedidos nacionales como para los de exportación, por tanto, el porcentaje promedio total de la empresa representa el 91.1%, donde se observa que existe un incremento, con el mes más alto siendo septiembre (93.9%); asimismo, se evidencia que los pedidos para exportación son los que tienen mayor porcentaje de producto conforme.

**Tabla 29.**

Calidad de producto final

Mes	Semanas	Productos conformes (pedidos nacionales)	Productos conformes (pedidos para exportación)	Porcentaje semanal total	Porcentaje mensual
Abril	1	87.5%	-	87.5%	88.3%
	2	88.9%	-	88.9%	
	3	84.6%	81.3%	82.9%	
	4	93.8%	93.8%	93.8%	
Mayo	1	87.0%	-	87.0%	93.9%
	2	90.0%	95.6%	92.8%	
	3	95.8%	-	95.8%	
	4	100.0%	100.0%	100.0%	
<b>Total</b>		<b>90.9%</b>	<b>92.6%</b>	<b>91.1%</b>	<b>91.1%</b>

Fuente. Elaboración propia



*Figura 10. Calidad de producto final*

En la Figura 10 se muestra que, la tendencia de productos conformes va incrementando al pasar de las semanas, el mayor porcentaje se encuentra en la cuarta semana de septiembre (100.0%).

### Satisfacción del cliente:

Finalmente, se procedió a calcular el promedio de ambas dimensiones: calidad de producto y calidad de servicio, durante los meses de agosto y septiembre; teniendo en cuenta que en la Tabla 18 se expresa el nivel de satisfacción según los porcentajes obtenidos. A continuación, se muestra un resumen de la satisfacción del cliente para ambas muestras:

En la Tabla 30, se observa que la satisfacción del cliente para los pedidos de venta nacional se encuentra en un 83.1%, lo que representa un nivel alto, según la Tabla 18; y esto se debe a que la calidad de servicio incrementó de manera considerable al igual que la calidad de producto.

**Tabla 30.**

Satisfacción del cliente final para pedidos nacionales

Mes	Semanas	Calidad de Servicio	Calidad de Producto	Satisfacción
Agosto	1	50.0%	87.5%	68.8%
	2	66.7%	88.9%	77.8%
	3	75.0%	84.6%	79.8%
	4	75.0%	93.8%	84.4%
Septiembre	1	75.0%	87.0%	81.0%
	2	80.0%	90.0%	85.0%
	3	80.0%	95.8%	87.9%
	4	100.0%	100.0%	100.0%
<b>Promedio</b>		<b>75.2%</b>	<b>90.9%</b>	<b>83.1%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Tabla 31, se observa que la satisfacción del cliente para los pedidos de exportación se encuentra en un 88.2%, lo que representa un nivel alto, según la Tabla 18; y esto se debe a que tanto la calidad de servicio como la calidad de producto tienen porcentajes altos, siendo mayor la calidad de producto.

**Tabla 31.**

Satisfacción del cliente final para pedidos para exportación

Mes	Semanas	Calidad de Servicio	Calidad de Producto	Satisfacción
Agosto	3	75.0%	81.3%	78.1%
	4	80.0%	93.8%	86.9%
Septiembre	2	80.0%	95.6%	87.8%
	4	100.0%	100.0%	100.0%
<b>Promedio</b>		<b>83.8%</b>	<b>92.6%</b>	<b>88.2%</b>

Fuente. Elaboración propia

De esta manera, en la Tabla 32, se aprecia la satisfacción del cliente promedio total de la empresa, representada por un 83.9%, es decir, nivel alto según la Tabla 18; donde se observa que existe un incremento por semanas y; que la calidad de producto es mayor a la calidad de servicio.

**Tabla 32.**

Satisfacción del cliente final

Mes	Semanas	Calidad de Servicio	Calidad de Producto	Satisfacción
Agosto	1	50.0%	87.5%	68.8%
	2	66.7%	88.9%	77.8%
	3	75.0%	82.9%	79.0%
	4	77.5%	93.8%	85.6%
Septiembre	1	75.0%	87.0%	81.0%
	2	80.0%	92.8%	86.4%
	3	90.0%	95.8%	92.9%
	4	100.0%	100.0%	100.0%
<b>Promedio</b>		<b>76.8%</b>	<b>91.1%</b>	<b>83.9%</b>

Fuente. Elaboración propia

En la Figura 11 se muestra que, el porcentaje de satisfacción del cliente va incrementando al pasar las semanas, siendo la cuarta semana de septiembre la más alta con un 100.0%.

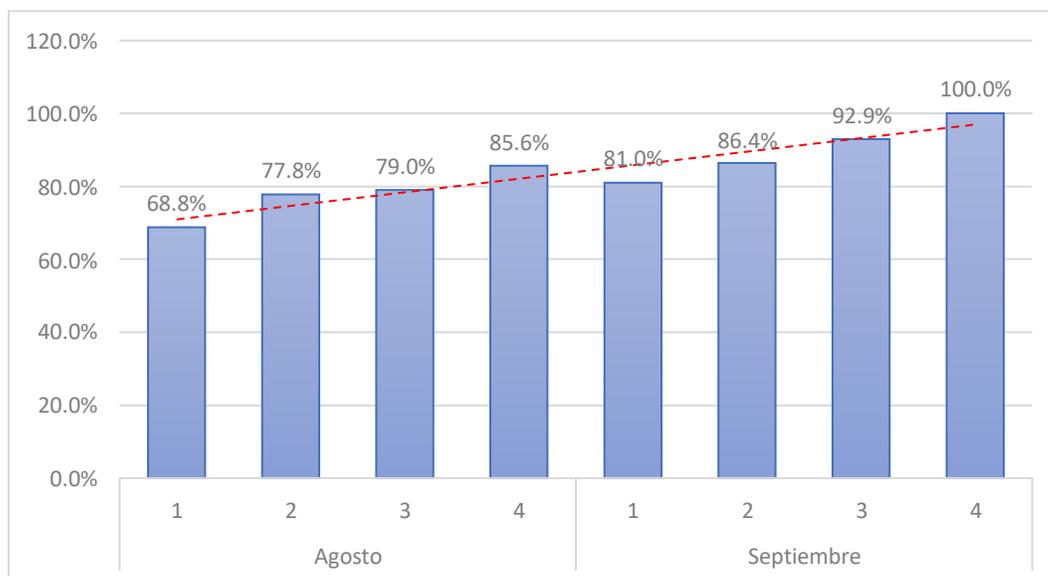


Figura 11. Satisfacción del cliente final

### 3.5.4. Evaluación económica

Para la evaluación económica, primero, se detalló la inversión total de implementar el SGC basada en la ISO 9001:2015, la cual se encuentra dividida en materiales de oficina, capacitaciones y tiempo del personal para la ejecución del SGC:

Tabla 33.

Inversión en materiales de oficina

Ítem	Cantidad	Precio	Costo
Papel bond (1/2 millar)	3	S/ 14.20	S/ 42.60
Archivador	5	S/ 12.90	S/ 64.50
Lapiceros	10	S/ 0.90	S/ 9.00
Tintas colores impresora	6	S/ 62.30	S/ 373.80
Tinta negra impresora	2	S/ 48.80	S/ 97.60
TOTAL			S/ 587.50

Fuente. Elaboración propia

Según la Tabla 33, la inversión en materiales de oficina asciende a S/ 587.50.

**Tabla 34.**

Inversión en capacitaciones

Puestos	Sueldo mensual	Sueldo/hora	N° capacitaciones	Horas de capacitación	Costo
Gerente General	S/ 7,500.00	S/ 32.05	7	1	S/ 224.36
Administrador	S/ 4,700.00	S/ 20.09	7	1	S/ 140.60
Asistente de gerencia	S/ 2,000.00	S/ 8.55	3	1	S/ 25.64
Abogado	S/ 3,000.00	S/ 12.82	7	1	S/ 89.74
Jefe de Calidad	S/ 3,000.00	S/ 12.82	7	1	S/ 89.74
Asistente de calidad	S/ 1,500.00	S/ 6.41	3	1	S/ 19.23
Jefe de producción	S/ 3,500.00	S/ 14.96	7	1	S/ 104.70
Ejecutiva comercial (3)	S/ 4,500.00	S/ 19.23	3	1	S/ 173.08
Asistente de producción	S/ 1,800.00	S/ 7.69	3	1	S/ 23.08
Operarios	S/ 1,350.00	S/ 5.77	3	1	S/ 17.31
Contador	S/ 2,800.00	S/ 11.97	3	1	S/ 35.90
Asistente de contabilidad	S/ 1,500.00	S/ 6.41	3	1	S/ 19.23
Auxiliar de almacén (3)	S/ 3,300.00	S/ 14.10	3	1	S/ 126.92
<b>TOTAL</b>					<b>S/ 1,089.53</b>

Fuente. Elaboración propia

Según la Tabla 34, la inversión en capacitaciones asciende a S/ 1,089.53.

**Tabla 35.**

Inversión en tiempo del personal por ejecución

Puestos	Sueldo mensual	Sueldo/hora	Horas	Costo
Gerente General	S/ 7,500.00	S/ 32.05	52	S/ 1,666.67
Administrador	S/ 4,700.00	S/ 20.09	52	S/ 1,044.44
Asistente de gerencia	S/ 2,000.00	S/ 8.55	26	S/ 222.22
Abogado	S/ 3,000.00	S/ 12.82	26	S/ 333.33
Jefe de Calidad	S/ 3,000.00	S/ 12.82	208	S/ 2,666.67
Asistente de calidad	S/ 1,500.00	S/ 6.41	208	S/ 1,333.33
Jefe de producción	S/ 3,500.00	S/ 14.96	104	S/ 1,555.56
Ejecutiva comercial (3)	S/ 4,500.00	S/ 19.23	26	S/ 500.00
Asistente de producción	S/ 1,800.00	S/ 7.69	156	S/ 1,200.00

Operarios	S/ 1,350.00	S/ 5.77	52	S/ 300.00
Contador	S/ 2,800.00	S/ 11.97	52	S/ 622.22
Asistente de contabilidad	S/ 1,500.00	S/ 6.41	26	S/ 166.67
Auxiliar de almacén (3)	S/ 3,300.00	S/ 14.10	26	S/ 366.67
<b>TOTAL</b>				<b>S/ 11,977.78</b>

Fuente. Elaboración propia

Según la Tabla 35, la inversión en la ejecución del SGC asciende a S/ 11,977.78.

### **Tabla 36.**

Inversión total

<b>Ítem</b>	<b>Inversión</b>
Materiales de oficina	S/ 587.50
Capacitaciones	S/ 1,089.53
Ejecución del SGC	S/ 11,977.78
<b>Total</b>	<b>S/ 13,654.81</b>

Fuente. Elaboración propia

Por tanto, como inversión total de la implementación del SGC basado en la ISO 9001:2015, se tiene un monto de S/ 13,654.81; donde se observa una inversión mayor en el tiempo invertido del personal para la ejecución (S/ 11,977.78), seguido de las capacitaciones (S/ 1,089.53) y finalmente los materiales de oficina (S/ 587.50).

Luego de ello, se determinó los egresos mensuales en que la implementación del SGC debe incurrir; clasificándolos en materiales de oficina, capacitaciones y otros gastos. El detalle de cada tipo de costo se encuentra en el Anexo 48; a continuación, se presenta el resumen:

### **Tabla 37.**

Egresos mensuales

<b>Ítem</b>	<b>Costos mensuales</b>
Materiales de oficina	S/ 267.30
Capacitaciones	S/ 173.61
Otros gastos	S/ 200.00
<b>Total</b>	<b>S/ 640.91</b>

Fuente. Elaboración propia

De esta manera, se muestra que los egresos mensuales ascienden a S/ 640.91, entre materiales de oficina (S/ 267.30), capacitaciones (S/ 173.61) y otros gastos (S/ 200.00).

Posteriormente, se plasmaron las pérdidas pretest y posttest por no entregar pedidos a tiempo y conformes, con la finalidad de determinar el beneficio económico gracias a la implementación del SGC; este detalle se encuentra en el Anexo 49 y 50 respectivamente. A partir de ello, se obtuvo el beneficio económico para ambas muestras; tal cual se muestra en la Tabla 38:

**Tabla 38.**

Beneficio económico

Ítem	Nacional	Exportación	Total
Pretest	S/ 4,761.00	S/ 600.00	S/ 5,361.00
Posttest	S/ 1,380.00	S/ 260.00	S/ 1,640.00
<b>Beneficio</b>	<b>S/ 3,381.00</b>	<b>S/ 340.00</b>	S/ 3,721.00

Fuente. Elaboración propia

Se observa en la Tabla 38 que el beneficio económico para los pedidos nacionales es de S/ 3,381.00, mientras que, para los pedidos de exportación, S/ 340.00; asimismo, se obtiene que las pérdidas en el pretest fueron de S/ 5,361.00, reduciendo en un 69.4% gracias a la implementación del SGC.

Finalmente, se realizó la evaluación económica de la implementación del SGC por 1 año para determinar el VAN, TIR y Costo beneficio, los cuales fueron de S/ 6,390.73, 12% y 5.59 respectivamente; con una inversión total de S/ 13,654.81, egresos mensuales de S/ 640.91 y beneficios económicos mensuales de S/ 3,721.00. Por otro lado, el costo de oportunidad fue brindado por el área de contabilidad de la empresa.

**Tabla 39.**

Evaluación económica

	MES 0	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
<b>Inversión</b>	S/ 13,654.81												
Materiales	S/ 587.50												
Capacitaciones	S/ 1,089.53												
Ejecución del SGC	S/ 11,977.78												
<b>Egresos</b>		S/ 640.91	S/ 640.91	S/ 640.91	S/ 640.91	S/ 640.91	S/ 640.91	S/ 640.91	S/ 640.91	S/ 640.91	S/ 640.91	S/ 640.91	S/ 640.91
Materiales		S/ 267.30	S/ 267.30	S/ 267.30	S/ 267.30	S/ 267.30	S/ 267.30	S/ 267.30	S/ 267.30	S/ 267.30	S/ 267.30	S/ 267.30	S/ 267.30
Capacitaciones		S/ 173.61	S/ 173.61	S/ 173.61	S/ 173.61	S/ 173.61	S/ 173.61	S/ 173.61	S/ 173.61	S/ 173.61	S/ 173.61	S/ 173.61	S/ 173.61
Otros gastos		S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 200.00
<b>Beneficios</b>		S/ 3,721.00	S/ 3,721.0	S/ 3,721.0	S/ 3,721.0	S/ 3,721.0	S/ 3,721.0	S/ 3,721.0	S/ 3,721.00				
Pedidos nacionales		S/ 3,381.00	S/ 3,381.0	S/ 3,381.0	S/ 3,381.0	S/ 3,381.0	S/ 3,381.0	S/ 3,381.0	S/ 3,381.00				
Pedidos para exportación		S/ 340.00	S/ 340.00	S/ 340.00	S/ 340.00	S/ 340.00	S/ 340.00	S/ 340.00	S/ 340.00	S/ 340.00	S/ 340.00	S/ 340.00	S/ 340.00
<b>Flujo de caja</b>	-S/ 13,654.81	S/ 3,080.09	S/ 3,080.0	S/ 3,080.0	S/ 3,080.0	S/ 3,080.0	S/ 3,080.0	S/ 3,080.0	S/ 3,080.09				
<b>Utilidad acumulada</b>	-S/ 13,654.81	-S/ 10,574.7	-S/ 7,494.6	-S/ 4,414.5	-S/ 1,334.4	S/ 1,745.6	S/ 4,825.7	S/ 7,905.8	S/ 10,985.9	S/ 14,065.9	S/ 17,146.0	S/ 20,226.1	S/ 23,306.2

Cálculos del VAN	S/ 6,390.73
Costo de Oportunidad del capital	10.0%
Cálculo de la TIR	12%
Costo/Beneficio	5.59

Fuente. Elaboración propia

### **3.6. Método de análisis de datos**

La estadística descriptiva, de acuerdo a Rendón, Villasís y Miranda (2017), es una técnica que ayuda a recopilar y sintetizar los datos en tablas y gráficos; los datos recopilados son mostrados bajo diferentes métodos para facilitar su comprensión, tales como:

Las medidas de tendencia central, son medidas estadísticas que sintetizan los datos en uno solo; por ejemplo: la media o promedio, es el punto medio calculado por la suma de los datos divididos entre el número de datos; la mediana, es el dato central de una serie de ellos partiendo la población en dos; la moda, es el dato más mencionado. Por otro lado, las medidas de dispersión se utilizan para determinar el comportamiento de la distribución de datos; por ejemplo: Desviación estándar, mide la dispersión de los datos teniendo como referente la media; el rango intercuartil, mide la distancia entre el primer y tercer cuartil de un diagrama de caja; varianza, mide la variabilidad de los datos en torno a la media; rango, diferencia entre el valor máximo y mínimo; entre otros (Rendón, Villasís y Miranda, 2017).

La estadística inferencial, según Ramírez y Polack (2020), permite a través de los datos recolectados, analizar su comportamiento permitiendo hacer proyecciones respecto a ellos. Para ello, se tienen las pruebas de normalidad, las cuales indican si los datos vienen de una distribución normal, como por ejemplo la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para 1 muestra, la prueba de Shapiro Wilk para 2 muestras independientes, la prueba de Wilcoxon para 2 muestras dependientes y el T-Student para muestras relacionadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio es desarrollado bajo la normativa de la Universidad César Vallejo, por tanto, la redacción de las referencias y las citas se realizan utilizando ISO 690. Es importante mencionar que, la presente investigación fue evaluada mediante Turnitin para detectar algún tipo de plagio; lo que indica que la información utilizada es confiable y veraz; además de contar con el permiso de la empresa para el desarrollo de la investigación.

Se consideró los principios éticos de beneficencia, no maleficiencia, autonomía y justicia. La beneficencia; puesto que, la implementación de un SGC basada en una norma internacional ISO 9001:2015 beneficia a la empresa en la mejora de la satisfacción del cliente, tanto en su calidad de servicio como en la calidad de producto; de igual manera; no existe maleficiencia en el desarrollo del trabajo; ya que, se ha adquirido información con previa autorización, además se respeta a cada persona involucrada en el proceso; por otro lado, la autonomía es respetada, ya que, las personas involucradas pueden parar su participación en cualquier momento sin ninguna consecuencia; finalmente, la justicia se vio reflejada por la participación de toda la empresa sin discriminación alguna.

#### IV. RESULTADOS

##### **Análisis estadístico descriptivo**

###### Calidad de servicio:

Se puede visualizar en la tabla 40 que la calidad de servicio presentaba un promedio de 55.21% antes de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, pero luego de implementar dicho sistema, la calidad de servicio promedio aumenta a 81.15%; asimismo, la desviación estándar fue de 13.30 antes de implementar el sistema de gestión, posterior a la implementación, la desviación fue de 10.33.

**Tabla 40.**

Análisis descriptivo de la calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO PRE TEST	CALIDAD DE SERVICIO POST TEST
Media		55,2125	81,1500
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	44,0886	72,5104
	Límite superior	66,3364	89,7896
Media recortada al 5%		54,4028	80,9056
Mediana		50,0000	78,7500
Varianza		177,044	106,794
Desviación estándar		13,30579	10,33413
Mínimo		41,70	66,70
Máximo		83,30	100,00
Rango		41,60	33,30
Rango intercuartil		12,53	13,75
Asimetría		1,657	,676
Curtosis		2,503	,489

Fuente. IBM SPSS 27.

### Calidad de producto:

Se puede visualizar en la tabla 41 que la calidad de servicio presentaba un promedio de 67.73% antes de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, después de implementar dicho sistema, el promedio de la calidad de producto incrementa a 91.08%; además, la desviación estándar fue de 17.01 antes de implementar el sistema de gestión, después de ello, la desviación fue de 5.52.

**Tabla 41.**

Análisis descriptivo de la calidad de producto

		CALIDAD DE PRODUCTO PRE TEST	CALIDAD DE PRODUCTO POST TEST
Media		67.732	91.082
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	53.515	86.468
	Límite superior	81.949	95.696
Media recortada al 5%		67.096	91.039
Mediana		65.967	90.842
Varianza		289.182	30.461
Desviación estándar		17.005	5.519
Mínimo		46.900	82.933
Máximo		100.000	100.000
Rango		53.100	17.067
Rango intercuartil		24.568	8.220
Asimetría		0.795	0.196
Curtosis		0.739	-0.546

Fuente. IBM SPSS 27.

### Satisfacción del cliente:

Se puede visualizar en la tabla 42 que la satisfacción del cliente presentaba un promedio de 61.47% antes de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, después de implementar dicho sistema, el promedio incrementa a 86.13%; además, la desviación estándar fue de 14.53 antes de implementar el sistema de gestión, después de ello, la desviación fue de 7.41.

**Tabla 42.**

Análisis descriptivo de la satisfacción del cliente

		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PRE TEST	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POST TEST
Media		61.470	86,1250
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	49.326	79,9238
	Límite superior	73.614	92,3262
Media recortada al 5%		60.516	85,8167
Mediana		57.983	85,9500
Varianza		211.011	55,019
Desviación estándar		14.526	7,41750
Mínimo		48.450	77,80
Máximo		91.667	100,00
Rango		43.217	22,20
Rango intercuartil		19.803	11,78
Asimetría		1.469	,891
Curtosis		2.076	,450

Fuente. IBM SPSS 27.

**Análisis estadístico inferencial**Hipótesis específica 1: Calidad de servicio

Ha: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de servicio en la Cooperativa San Juan del oro, Juliaca, 2022.

En la tabla 43 se presenta la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, la que arroja una significancia menor a 0.05 (sig. = 0.008) para la calidad de servicio antes de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, por lo que se concluye que no sigue una distribución normal, asimismo, para la calidad de servicio posterior a la implementación arroja una significancia mayor a 0.05 (sig. = 0.842), por lo tanto, se

concluye que sigue una distribución normal. Ya que la calidad de servicio antes de la implementación no sigue una distribución normal se utilizó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

**Tabla 43.**

Análisis de normalidad para la calidad de servicio

	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl Sig.
CALIDAD DE SERVICIO PRE TEST	0.748	8 0.008
CALIDAD DE SERVICIO POST TEST	0.960	8 0.808

Fuente. IBM SPSS 27.

**Tabla 44.**

Prueba de Wilcoxon para la calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO POST TEST - CALIDAD DE SERVICIO PRE TEST	
Z	-2,521 <sup>b</sup>
Sig. asin. (bilateral)	,012

Fuente. IBM SPSS 27.

En la tabla 44, se muestra la prueba de Wilcoxon, la cual arrojó una significancia menor a 0.05, por lo tanto, si existe evidencia para aceptar la hipótesis, indicando de esa manera que sí hay diferencia entre la calidad de servicio antes y después de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, es decir si se evidencia mejora.

#### Hipótesis específica 2: Calidad de producto

Ha: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de producto en la Cooperativa San Juan del oro, Juliaca, 2022.

**Tabla 45.**

Análisis de normalidad para la calidad de producto

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE PRODUCTO PRE TEST	0.949	8	0.706
CALIDAD DE PRODUCTO POST TEST	0.979	8	0.959

Fuente. IBM SPSS 27.

En la tabla 45 se presenta la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, la que arroja una significancia mayor a 0.05 (sig. = 0.706) para la calidad de producto antes de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, por lo que se concluye que sigue una distribución normal, asimismo, para la calidad de producto posterior a la implementación arroja una significancia mayor a 0.05 (sig. = 0.959), por lo tanto, se concluye que sigue una distribución normal; como ambos siguen una distribución normal, se emplea la prueba estadística t de Student.

**Tabla 46.**

Prueba T de Student para la calidad de producto

	t	gl	Significación
CALIDAD DE PRODUCTO PRE TEST - CALIDAD DE PRODUCTO POST TEST	-3.335	7	0.012

Fuente. IBM SPSS 27.

En la tabla 46, se muestra la prueba T de Student, la cual arrojó una significancia menor a 0.05, por lo tanto, si existe evidencia para aceptar la hipótesis, indicando de esa manera que sí hay diferencia entre la calidad de servicio antes y después de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, es decir si se evidencia mejora.

### Hipótesis general: Satisfacción del cliente

Ha: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022.

#### **Tabla 47.**

Análisis de normalidad para la satisfacción del cliente

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PRE TEST	0.850	8	0.705
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POST TEST	0.982	8	0.959

Fuente. IBM SPSS 27.

En la tabla 47 se presenta la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, la que arroja una significancia mayor a 0.05 (sig. = 0.705) para la satisfacción del cliente antes de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, por lo que se concluye que sigue una distribución normal, asimismo, para la satisfacción del cliente posterior a la implementación arroja una significancia mayor a 0.05 (sig. = 0.959), por lo tanto, se concluye que sigue una distribución normal; como ambos siguen una distribución normal, se emplea la prueba estadística t de Student.

#### **Tabla 48.**

Prueba T de Student para la satisfacción del cliente

	t	gl	Significación
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PRE TEST - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POST TEST	-2.883	7	0.012

Fuente. IBM SPSS 27.

En la tabla 48, se muestra la prueba T de Student, la cual arrojó una significancia menor a 0.05 por lo tanto, si existe evidencia para aceptar la hipótesis, indicando de esa manera que sí hay diferencia entre la calidad de servicio antes y después de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, es decir si se evidencia mejora.

## V. DISCUSIONES

Con respecto al objetivo general, se señala que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro en un 24.7%; mientras que en la investigación de Avalos y Olivos (2020) fue un porcentaje mayor (35%); ya que no contaba para nada con un SGC a diferencia de esta investigación, donde la empresa cafetera sí contaba con algunos documentos del SGC, aunque no fueron suficientes ayudó a mantener una satisfacción regular. Asimismo, la satisfacción final del cliente, en esta investigación, se encontró en un 86.2% y en la investigación de Avalos y Olivos (2020) incrementó a un 85%, valores similares gracias a la implementación del SGC. Por otro lado, el diagnóstico del SGC reveló que cumplía solo con un 22.26% los requisitos de la norma ISO 9001:2015; de igual manera, Iskandar et al. (2020), quien diagnosticó esta variable en base a los requisitos obtuvo 14.28%; ambas empresas siendo del rubro cafetero utilizaron este indicador, ya que la Norma ISO 9001:2015 indica que es la base para las futuras mejoras; además que se utilizó esta norma por ser reconocida internacionalmente. Del mismo modo, al final se obtuvo un cumplimiento del 90.82%; mientras que Avalos y Olivos (2020) y Coronel y Salazar (2018), quien también midieron el SGC de la misma manera, tuvieron un cumplimiento del 100% y 63.41%; de esta manera, es posible que la variación de los resultados de cumplimiento en las distintas investigaciones incluyendo la presente, se deba a que en esta investigación no se está midiendo los lineamientos de contexto de la organización y liderazgo; sin embargo, se obtuvo el mayor incremento a diferencia de Coronel y Salazar (2018), el cual incrementó en un 24.5%, mientras que en esta investigación incrementó en un 68.5%.

En esta investigación, la satisfacción del cliente incrementó en un 36.5%, mientras que en la investigación de Coronel y Salazar (2018), incrementó en un 19.8% y en la investigación de Avalos y Olivos (2020) incrementó en un 50%; todo ello, gracias a la implementación del SGC basada en la ISO 9001:2015; sin embargo, Avalos y Olivos (2020) recolectó información de varias empresas, entre grandes y pequeñas, por lo

tanto ese valor es un promedio, que de alguna u otra manera, reafirma la influencia que tiene el SGC implementado sobre la satisfacción del cliente; de igual manera, en la investigación de Assefa (2021) se afirma esta declaración, indicando que la norma ISO 9001 tiene una influencia del 82,8% en la satisfacción del cliente. Por otro lado, los incrementos en menor porcentaje en otras empresas como en la investigación de Coronel y Salazar (2018), que a pesar de tener recursos financieros por ser más grandes, el compromiso en la ejecución del SGC puede jugar en contra, ya que, no solo se trata de documentar según lo exige la norma, sino de ejecutar y poner en práctica cada documento para mejorar continuamente el proceso. Finalmente, con una significancia de 0.012, la presente investigación indica que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente, tal cual lo afirma Sandoval (2018) con una significancia de 0.001, que sí existe relación entre el SGC y la satisfacción del cliente; por otro lado, gracias a los resultados de su implementación, Avalos y Olivos (2020), también afirma que el SGC bajo la norma ISO 9001 incrementa la satisfacción del cliente; mientras que Zumaeta (2019) gracias a su estudio en diferentes microempresas del sector cafetero obtuvo sí existe una relación entre el SGC con el incremento de la satisfacción del cliente. Por tanto, ya sea bajo un estudio donde se mida la correlación o un estudio de implementación en una sola empresa o varias empresas, la declaración es la misma que un SGC bajo la norma ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente.

Por otro lado, la implementación del SGC basado en la ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente, se realizó tomando en cuenta una inversión de S/ 13,654.81 y COK de 10%, el VAN fue de S/ 6,390.73, el TIR de 10% y un C/B de 5.59; mientras que en la investigación de Coronel y Salazar (2018) se tuvo una inversión de S/ 113, 882.00 y COK de 6.6%, un VAN de S/. 127,770.00, TIR de 38% y C/B de 1.12. La diferencia de estos valores se debe a la notable diferencia en la inversión, al ser la empresa de Coronel y Salazar (2018) más grande en relación a la Cooperativa en estudio de esta investigación; asimismo, a los recursos financieros, donde la empresa en cuestión apoyó en gran medida para la investigación. A pesar de ello, el costo

beneficio es mucho mayor al de Coronel y Salazar (2018) en un 79.9%; aunque el retorno si es menor en un 68.4%. Por otro lado, el costo de oportunidad influye en los cálculos de los indicadores, y es debido a este dato, que posiblemente exista una variación también; la variación en el COK se debe a la cantidad de meses estudiados, siendo para esta investigación anual y para Coronel y Salazar (2018) cuatrimestral.

Con respecto al objetivo específico 1, se señala que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio en la Cooperativa San Juan del Oro en un 26%; tomando esta dimensión como medio para calcular la variable dependiente, la cual es satisfacción del cliente; tal cual lo hicieron Yadav y Rai (2019) al utilizar, también, calidad de servicio, afirmando que la calidad de servicio influye en un 81.7% la satisfacción del cliente, lo cual es apoyado por Firdous y Farooqi (2017), quienes indican que la calidad de servicio influye en un 71% en la satisfacción del cliente. Este incremento en la calidad de servicio se debió a los procedimientos que se implementaron en el SGC en base a las deficiencias encontradas en el diagnóstico; al igual que López (2021), que aunque no llegó a implementarlo, propuso un plan de mejora en base a lo que diagnosticó del SGC en su empresa cafetera, en ambas investigaciones primaron la falta de capacitación, deficiente gestión del cambio, ausencia de registros enfocados al control de la calidad e inexistentes medios de comunicación con el cliente para retroalimentación; por otro lado, la implementación del SGC tuvo como finalidad en esta investigación incrementar la satisfacción del cliente, mientras que en la investigación de Sandoval (2018) se utilizó para mejorar la calidad de servicio (una de las dimensiones de satisfacción al cliente de esta investigación); sin embargo, ambos tienen por objetivo mantener al cliente contento ofreciendo sus servicios de manera oportuna y conforme.

Con respecto al objetivo específico 2, se señala que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de producto en la Cooperativa San Juan del Oro en un 26%; tomando esta dimensión como medio para calcular la variable dependiente, la cual es satisfacción del cliente; al igual que Udofia (2019) en su investigación quien utilizó la calidad de producto; afirmando que el 38.7% de la

satisfacción del cliente está determinada por las prácticas de calidad; por otro lado, Zumaeta (2019) quien realizó una investigación a varias empresas del sector cafetero indica que un 60% implementa un SGC enfocado en cumplir las exigencias del cliente y mejorar su satisfacción; de esta manera, la implementación directa o indirectamente tiene la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente a través de la mejora de las deficiencias encontradas en el diagnóstico, sobre todo en la falta de control de las no conformidades; tal cual en la presente investigación, que se implementaron procedimientos, registros y manuales para el control de las no conformidades del producto.

Un punto fuerte de esta investigación es ser pre-experimental, es decir, poder conocer de primera mano la influencia del SGC en la satisfacción del cliente; mientras que otros estudios como el de Iskandar et al. (2020), la cual fue descriptiva solo puede suponer que esta influencia es posible; ya que solo propuso un plan en base a las deficiencias encontradas en el SGC; por otro lado, los estudios correlacionales apoyan esta investigación, ya sea de una sola empresa o estudio en varias empresas; por tanto, de manera teórica se puede afirmar la misma declaración, es decir que, el SGC influye en la satisfacción del cliente.

La investigación es relevante, gracias a la metodología utilizada; ya que, se observa de manera clara el beneficio en la satisfacción al cliente; además, gracias a la evaluación económica, la implementación de un SGC basado en la ISO 9001:2015 es beneficio en cuanto a la reducción de pérdidas, el retorno de la inversión es significativo al igual que su costo beneficio; por otro lado, la empresa obtuvo un diagnóstico completo para su solución; asimismo, todo un Sistema de Gestión de Calidad documentado que puede ser utilizado para su certificación, cuando ellos lo requieran.

## VI. CONCLUSIONES

Se concluye lo siguiente:

- El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio en la Cooperativa San Juan del Oro en un 26%; ya que inicialmente se encontraba en un 55.2% e incrementó a un 81.2%; siendo porcentajes promedio de la calidad de servicio para pedidos nacionales y la calidad de servicio para pedidos para exportación. Para pedidos nacionales inicialmente se encontraba en un 50.0%, incrementando a un 79.7%, es decir mejoró en un 29.7%; para pedidos para exportación, se encontraba en un 66.7% incrementando a un 83.8%, es decir mejoró en un 17.1%. Se evidencia una mejora mayor en la calidad de servicio para los pedidos nacionales; sin embargo, la calidad de servicio para los pedidos para exportación es mayor.
- El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de producto en la Cooperativa San Juan del Oro en un 23.4%; ya que inicialmente se encontraba en un 67.7% e incrementó a un 91.1%; siendo porcentajes promedio de la calidad de producto para pedidos nacionales y la calidad de producto para pedidos para exportación. Para pedidos nacionales inicialmente se encontraba en un 66.7%, incrementando a un 90.9%, es decir mejoró en un 24.2%; para pedidos para exportación, se encontraba en un 70.2% incrementando a un 92.6%, es decir mejoró en un 22.4%. Se evidencia una mejora mayor en la calidad de producto para los pedidos nacionales; sin embargo, la calidad de producto para los pedidos para exportación es mayor.
- El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro en un 24.7%; ya que inicialmente se encontraba en un 61.5% e incrementó a un 86.2%; siendo porcentajes promedio de la satisfacción de cliente para pedidos nacionales y la satisfacción de cliente para pedidos para exportación. Para pedidos nacionales inicialmente se encontraba en un 58.3%, incrementando a un 85.3%, es decir mejoró en un

27.0%; para pedidos para exportación, se encontraba en un 68.4% incrementando a un 88.2%, es decir mejoró en un 19.8%. Se evidencia una mejora mayor en la satisfacción del cliente para los pedidos nacionales; sin embargo, la satisfacción del cliente para los pedidos para exportación es mayor.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente:

- Analizar el checklist final que determina el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en base a la ISO 9001:2015, con la finalidad de mejorar las deficiencias que no permitieron llegar al 100%; para de esta manera, mejorar de manera continua el proceso de producción y comercialización de café; por tanto, este análisis debe realizarse cada 6 meses hasta cumplir con el 100% de los requisitos de la norma, al llegar a ese cumplimiento se debe estandarizar y mantener el proceso.
- Conseguir los recursos económicos necesarios por parte de la Gerencia, para mejorar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad y, a su vez, optimizar los procesos; asimismo, al seguir el procedimiento para llegar un porcentaje máximo de cumplimiento, se espera que la Gerencia incremente el presupuesto cada vez para este objetivo, demostrando los beneficios económicos que el SGC genera.
- Persuadir a la Gerencia para acreditar a la Cooperativa San Juan del Oro con la Norma ISO 9001:2015 bajo la institución correspondiente, evidenciando los beneficios que podría traerle a nivel internacional. Al ser una empresa que brinda productos para exportación, la competencia es mayor; por tanto, tener en su poder una acreditación internacional ayudaría mucho para atraer clientes y tener mayor solvencia.
- Acoplar otras certificaciones ISO con la finalidad de seguir mejorando los procesos; sobre todo en Seguridad y Salud en el Trabajo y la Gestión Medioambiental, lo que daría mucha mas credibilidad a la empresa y competiría con empresas más grandes.

## REFERENCIAS

- ALVES, F. Estudio de caso: Matriz SWOT do BTS. Simbiótica. Revista Eletrônica. [en línea]. 2020. Vol. 7 no 2. [Fecha de consulta: 2 de Agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5759/575965958014/575965958014.pdf>
- ANTONIO, P.; BALESTRIN, L. Y GATTERMANN, M. Dysfunctional customer behavior and service employees tactics. Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria. [en línea]. 2019. Vol. 12 no 2. [Fecha de consulta: 25 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2734/273460054007/273460054007.pdf>
- ARORA, P., y NARULA, S. Linkages between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: A Literature Review. ProQuest [en línea], 2018. vol 17 no 4 [Fecha de consulta: 15 de junio 2022]. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/48a589bc526754673c894f436c0c7755/1?pq-origsite=gscholar&cbl=54464>
- ASSEFA, G. Influence of ISO 9001:2015 QMS on customer satisfaction: the case of Ethiopian Textile Industry Development Institute. Tesis (Ingeniería Industrial). Ethiopia. St. Mary's University. 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/123456789/6436>
- AVALOS, K., y OLIVOS, M. Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 para aumentar la satisfacción del cliente en el C.E.L Conache S.A.C, 2019. Tesis (Ing. Industrial). Universidad Cesar Vallejo. 2020. [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49533>
- BECERRA, F.; ANDRADE, A.; DÍAZ, L. Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades Investigativas en Educación. [en línea]. 2019. vol. 19 no 1. [Fecha de consulta: 25 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- BENZAQUEN, J. La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas

- peruanas. Universidad & Empresa, [en línea], 2018. Vol 20 no 35. [Fecha de consulta 26 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1872/187255450011/html/>
- BRIÑEZ, M.; GÓMEZ, S.; GUERRA, J.; BETANCOURT, Y. y CAMILO, J. Mapa do Processo de Internacionalização das Instituições colombianas de Ensino Superior. SAPIENTIAE: Revista de Ciências Sociais, Humanas e Engenharias. [en línea]. 2020. vol. 5 no 2. [Fecha de consulta: 2 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5727/572762223007/572762223007.pdf>
- BURGOS, S. y MOROCHO, T. Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Revista Científica de Administración. Valor Agregado [en línea]. 2018. vol 5 no 1. [Fecha de consulta: 21 de abril de 2022]. Disponible en: [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
- CASTILLO, R. Propuesta de un modelo integrado CRM 2.0 y sistema de gestión de calidad en los servicios de capacitación continua en modalidad virtual para la satisfacción de los clientes de la empresa GICA Ingenieros. Revista Ciencia y Tecnología [en línea]. 2019, vol. 15 no 2 [Fecha de consulta: 20 de abril de 2022]. Disponible en: <file:///C:/Users/Tony/Downloads/2376-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7288-1-10-20190607.pdf>
- CISNEROS, A. Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano. Tesis (Ing. Industrial). Universidad Andina Simón Bolívar. 2020. [Fecha de consulta: 15 de junio 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7288/1/T3156-MGD-Cisneros-Propuesta.pdf>
- CHAVEZ, E. y SOLIS, V. Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa R&S, Lima, 2020. Tesis (Ing. Industrial) Universidad César Vallejo. 2020. [Fecha de consulta: 23 de agosto de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68467/Chavez\\_BEK-Solis\\_RVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68467/Chavez_BEK-Solis_RVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CORONEL, J., & SALAZAR, D. Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada

- en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L. Tesis (Ing. Industrial). Universidad Privada del Norte. 2018. [Fecha de consulta: 22 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13444>
- CRUZ, W. Propuesta de mejora la gestión de calidad en proyectos para incrementar la satisfacción del cliente, empresa INGENIERIA M.V.D S.A.C, Callao-2020. Tesis (Ing. Industrial). Universidad César Vallejo. 2020. [Fecha de consulta: 23 de agosto de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54507/Cruz\\_RW-G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54507/Cruz_RW-G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- EAE BUSINESS SCHOOL. (2017). ¿Qué es la fidelización de clientes y por qué es importante? [en línea] [Fecha de consulta: 10 de mayo 2022]. Disponible en: <https://www.eaeprogramas.es/blog/negocio/empresa/que-es-la-fidelizacion-de-clientes-y-por-que-es-importante>
- GECIANE, A. y ANDERSON, P. Customer Satisfaction based on the Attributes of Accommodation Services. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. [en línea]. 2019. vol. 13 no 2. [Fecha de consulta: 25 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5041/504160351003/504160351003.pdf>
- FABIANO, A.; RODRIGUES, V.; FERRARESI, A. y GERHARD, A. Evaluating credit union members' perception of service quality through service innovation. RAI - Revista de Administração e Inovação. [en línea]. 2018, vol. 13 no 4. [Fecha de consulta: 2 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97350436003>
- FIRDOUS, S., y FAROOQI, R. Impact of Internet Banking Service Quality on Customer Satisfaction. The Journal of Internet Banking and Commerce [en línea]. 2017, vol. 22 no 1. [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.icommercentral.com/open-access/impact-of-internet-banking-service-quality-on-customer-satisfaction.php?aid=85570#:~:text=They%20found%20a%20high%20level,affected%20the%20total%20satisfaction%20perception.>

- HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R., & MENDOZA, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill. Interamericana Editores S.A, 2018.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. What's the bottom line? [en línea]. Suiza: ISO. 2017. [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2022]. Disponible en: [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/bottom\\_line.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/bottom_line.pdf)
- ISKANDAR, R., y HALIMAH, N. Quality management system implementation of ISO 9000:2015 on robusta coffee processing in Jember regency. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science [en línea]. 2020. [Fecha de consulta: 10 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/411/1/012021/meta>
- LEÓN, C.; MENÉNDEZ, A.; RODRÍGUEZ, I.; LÓPEZ, B.; GARCÍA, M.; FERNÁNDEZ, S. Importance of a quality management system at the university of medical sciences. Revista Archivo Médico de Camaguey. [en línea]. 2018. vol. 22 no 6. [Fecha de consulta 20 de julio de 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552018000600843](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843)
- LÓPEZ, M. Propuesta de mejora de la atención al cliente para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro cafeterías, Callería – Coronel Portillo, 2021. Tesis (Administración). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. 2021. [Fecha de consulta: 22 de mayo de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24138>
- LUNA, B.; ESPINOSA, M.; LÓPEZ, M.; VALDÉS, C. y BATALLER, M. Metodología para la gestión de riesgos y oportunidades en el Sistema de Gestión de los Servicios Científico-Técnicos DECA. Revista CENIC Ciencias Químicas. [en línea]. 2022. vol. 53 no 1. [Fecha de consulta: 2 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1816/181671261003/181671261003.pdf>
- MARTÍNEZ, A., LAGUADO, R., y FLÓREZ, E. Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas Cúcuta y su área Metropolitana. Estudios Gerenciales, [en línea]. 2018. vol 34 no 147. [Fecha de consulta: 23 de abril de 2022]. Disponible

- en: <https://www.redalyc.org/journal/212/21256159009/html/>
- MARTÍNEZ-ZARCUELO, A., RODRÍGUEZ-MANTILLA, J., y FERNÁNDEZ-DÍAZ, M. J. (2022). Improvements in climate and satisfaction at schools after applying ISO 9001 Standards. *Evaluation and Program Planning*. [en línea]. 2022. Vol. 94 no 1. [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2022]. Disponible en: [doi:https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102119](https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102119)
- MAYO, J.; LOREDO, N. y FERNÁNDEZ, L. The service quality assessment in the banking services context. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*. [en línea]. 2020, vol. 36 no 68. [Fecha de consulta: 2 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2250/225070049006/225070049006.pdf>
- MENDOZA, V.; PICO, B.; CORNELIO, E. Human approach in the quality management system of manufacturing SMEs in Mexico. *Contaduría y Administración* [en línea]. 2018, vol. 58 no 2. [Fecha de consulta: 28 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-human-approach-in-quality-management-S0186104213712129>
- MORENO, E. Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Industrial Data* [en línea]. 2019. vol. 22 no 2. [Fecha de consulta: 3 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/816/81662532008/81662532008.pdf>
- MOYANO, F.; VILLAMIL, D. Análisis del ciclo phva en la gestión de proyectos, una revisión documental. *Revista Politécnica*. [en línea]. 2021, vol. 17 no 34. [Fecha de consulta: 25 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6078/607869210004/html/>
- ÑAUPAS, H., VALDIVIA DUEÑAS, M., PALACIOS VILELA, J. J., & ROMERO DELGADO, H. E. Metodología de la Investigación Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de tesis [en línea]. Bogotá. 2018. [Fecha de consulta: 10 de abril de 2022]. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- OLIVERA, S. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de la empresa Corporación Mayo SAC. Tesis (Ing.

- Industrial). Universidad Privada del Norte. 2021. [Fecha de consulta: 01 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27724/Olivera%20Nu%c3%b1ez%2c%20Sandra%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ORTIZ, K. Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el servicio de la unidad de información en un colegio con bachillerato internacional. Tesis (Ing. Industrial). Universidad Ricardo Palma. 2019. [Fecha de consulta: 01 de abril de 2022]. Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2365/T030\\_47163261\\_M%20%20%20%20KEYLA%20SOLEDAD%20ORTIZ%20CONTRERAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2365/T030_47163261_M%20%20%20%20KEYLA%20SOLEDAD%20ORTIZ%20CONTRERAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OTTO, A., SZYMANSKI, D., & VARADARAJAN, R. Customer satisfaction and firm performance: insights from over a quarter century of empirical research. *Journal of the Academy of Marketing Science* [en línea]. 2020, vol. 48, no. 1. [Fecha de consulta: 15 de abril de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00657-7>
- PRADO, C.; DEL CASTILLO, C.; MERCADO, C.; DEL CASTILLO, J. The effects of implementing ISO 9001 in the Spanish construction industry. *Cuadernos de Gestión*. [en línea]. 2018, vol. 18 no 1. [Fecha de consulta: 28 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274353533007>
- RAHMAT, N., ZULFADLILLAH, y MUHAMMAD, H. Relationship between ISO 9001:2015 and operational and business performance of manufacturing industries in a developing country (Indonesia). *Heliyon* [en línea]. 2020, vol. 7 no. 1. [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2022]. Disponible en: [doi:https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05537](https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05537)
- Ramírez, A.; Polack, A. Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la ciencia* [en línea]. 2020, vol. 10 no 19. pp. 191-208. [Fecha de consulta: 10 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5709/570962992015/570962992015.pdf>

- RENDÓN, M.; VILLASÍS, M. Y MIRANDA, M. Estadística descriptiva. Revista Alergia México. [en línea]. 2017, vol. 63 no 4. pp. 397- 407. [Fecha de consulta: 10 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755026009>
- RITA, P., OLIVIERA, T., & FARISA, A. The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. Heliyon [en línea]. 2019. vol. 5 no 10. [Fecha de consulta: 10 de abril de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- RITUAY, P., BRUNO, A., ZUCCHERELLI, R., y CAMPOS, J. Satisfacción del cliente: Estudio desde las metodologías de calidad. Caso Black Mouth. Universidad del Zulia, [en línea]. 2019. Vol. 24 no 88. [Fecha de consulta: 27 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051019/html/>
- SALAZAR, J.; MORA, N.; ROMERO, W.; OLLAGUE, J. Diagnóstico de la aplicación del ciclo PHVA según la ISO 9001:2015 en la empresa INCARPALM. Digital Publisher. [en línea]. 2020. vol. 5 no 6. [Fecha de consulta: 25 de julio de 2022]. Disponible en: <file:///C:/Users/Tony/Downloads/Dialnet-DiagnosticoDeLaAplicacionDelCicloPHVASegunLaISO900-7897683.pdf>
- SANCHEZ, M.; LIMON, J.; TIAPA, D.; BAEZ, Y. ISO 9001 Standard: exploratory analysis in the manufacturing sector in Mexico. DYNA. [en línea]. 2020. vol. 87 no 213. [Fecha de consulta: 3 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/496/49664596027/49664596027.pdf>
- SANDOVAL, F. El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro, 2015. Tesis (Ciencias Gastronómicas). Universidad de San Martín de Porres. 2018. [Fecha de consulta: 22 de mayo de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4339/sandoval\\_cfe.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4339/sandoval_cfe.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- SANMIGUEL, E., RIVERA, M., MANCILLA, N., y BALLESTEROS, H. Medición de la calidad percibida en el servicio mediante la herramienta SERVQUAL en tiendas de café en Santander, Colombia. Criterio Libre, [en línea]. 2018. vol 13 no 21. [Fecha de consulta: 25 de abril de 2022]. Disponible en:

- file:///C:/Users/Tony/Downloads/Dialnet-MedicionDeLaCalidadPercibidaEnElServicioMedianteLa-6675952.pdf
- SEGORO, W. y LIMAKRISNA, N. Model of Customer Satisfaction and Loyalty. Utopía y Praxis Latinoamericana. [en línea]. 2020. vol. 25 no 1. [Fecha de consulta: 25 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/279/27963086017/27963086017.pdf>
- SIMON, A. y KAFEL, P. Reasons for decertification of ISO 9001. An empirical study. Gestión y Organizaciones. [en línea]. 2018. vol. 28 no 70. [Fecha de consulta: 2 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/818/81857786006/81857786006.pdf>
- SHIVA, J., & DEEPAK, K. Evaluación of effect of ISO 9001:2008 standard implementation on TQM parameters in manufacturing & production processes performance in small enterprises. Material Today: Proceedings [en línea]. 2021, vol. 64 no 6. [Fecha de consulta: 25 de mayo de 2022]. Disponible en: [doi:https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.12.696](https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.12.696)
- TEBAR, M., BALADRÓN, V., BEJARANO, N., MARTÍNEZ, A., RODRÍGUEZ, J., & REDONDO, F. Quality Management System Implementation Based on Lean Principles and ISO 9001:2015 Standard in an Advanced Simulation Centre. Clinical Simulation in Nursing. [en línea]. 2021. vol. 51 no 1. [Fecha de consulta 26 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S187613992030102X>
- TEJADA, I. Implementación del Sistema de Calidad, Seguridad y Ambiente en Equipetrol para sus procesos. Tesis (Ing. Industrial). Universidad San Ignacio de Loyola]. 2019. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/79015349-f7c4-41b2-bf74-6e38d655e54b/content>
- TERÁN, N., GONZÁLES, J., RAMIREZ, R., y PALOMINO, G. Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia Latina. Revista científica multidisciplinar, [en línea]. 2021, vol. 5 no 1. [Fecha de consulta: 20 de abril de 2022]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>

- TORRES, C.; MALTA, N.; OLIVARES, C. Sistema de monitoreo para la implementación de la norma ISO 9001. Ingeniería Industrial. [en línea]. 2020. vol. 51 no. 1. [Fecha de consulta: 3 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464918009/360464918009.pdf>
- UDOFIA, E. E. Understanding quality management and customer satisfaction: A necessity. European Journal of Applied Business Management [en línea], 2019, Vol. 5 no 4. [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2022]. Disponible en: <http://nidisag.isag.pt/index.php/IJAM/article/view/455>
- ULLOA, S.; JAVEZ, S.; TELLO, E.; CRUZ, L. Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C,2020. Journal of business and entrepreneurial studies [en línea]. 2020. Vol, 4 no 3. [Fecha de consulta: 5 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939006/573667939006.pdf>
- VALDEZ, M., CUÉN, H., & PEINADO, V. Capacitación y calidad en el servicio. Caso: Cafeterías de la ciudad de Culiacán, Sinaloa. VinculaTégica EFAN [en línea]. 2018, vol. 2 no 1. [Fecha de consulta: 1 de julio de 2022]. Disponible en: <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/3152-3176%20-%20Capacitacion%20Y%20Calidad%20En%20El%20Servicio%20Caso%20Cafeteras%20De%20La%20Ciudad%20De%20Culiacan,%20Sinaloa.pdf>
- VENTURA, J. L. ¿Población o muestra? Una diferencia necesaria. Revista Cubana de Salud Pública [en línea]. 2017. vol. 43 no 4. [Fecha de consulta: 12 de abril de 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)
- VIVANCO, M. Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Revista Universidad y Sociedad. [en línea]. 2018. vol. 9 no 2. [Fecha de consulta: 8 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- YADAV, M. K., y RAI, A. K. An assessment of the mediating effect of customer satisfaction on the relationship between service quality and customer loyalty.

IUP Journal of Marketing Management [en línea]. 2019, Vol. 18 no 3. [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/d0fda8ee5214dbd77bb6597f34000837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=54464#:~:text=The%20study%20finds%20that%20customer,not%20refute%20the%20direct%20relationship.>

ZUMAETA, D. Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, cafetería – Callería, 2019. Tesis (Administración). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. 2019. [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2022]. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25564/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_PROCESOS\\_ADMINISTRATIVOS\\_ZUMAETA\\_AREVALO\\_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25564/GESTION_DE_CALIDAD_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS_ZUMAETA_AREVALO_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Variable Independiente:</b> Sistema de Gestión de Calidad	Shiva & Deepak (2021) establecieron que es la agrupación de actividades y procedimientos dirigidos al cumplimiento de los requerimientos solicitados por los clientes, y de igual forma, al acatamiento de los lineamientos establecidos por las leyes.	El Sistema de Gestión de Calidad se realizó en función de la ISO 9001:2015; por lo que, se medirá en base al cumplimiento de sus lineamientos.	Planificación	$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	Razón
			Apoyo		
			Operación		
			Evaluación del desempeño		
			Mejora		
<b>Variable Dependiente:</b> Satisfacción del cliente	Arenal (2019) afirma que la satisfacción del cliente es un elemento básico para comprender al cliente y entender al mercado en el que la organización se desenvuelve.	La variable se medió en función a la calidad de servicio y de calidad de producto.	Calidad de servicio	$= \frac{\text{Entregas a tiempo}}{\text{Pedidos atendidos a tiempo}} \times 100$	Razón
			Calidad de producto	$= \frac{\text{Productos conformes}}{\text{Productos con cumplimiento de especificaciones}} \times 100$	Razón

Fuente. Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>General:</b> ¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022?</p> <p><b>Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022?</li> <li>- ¿En qué magnitud la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de producto en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022?</li> </ul>	<p><b>General:</b> Implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro, Lima, 2022</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022</li> <li>- Establecer en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de producto en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022</li> </ul>	<p><b>General:</b> La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente de la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022.</p> <p><b>Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de servicio en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022.</li> <li>- La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 incrementa positivamente la calidad de producto en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022.</li> </ul>	<p><b>Variable independiente:</b> Sistema de Gestión de Calidad</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Satisfacción del cliente</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> Pre-experimental</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> * Observación sistemática *Análisis documental</p>

Fuente. Elaboración propia

### Anexo 3: Determinación de la muestra

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

Donde:

n = muestra

N = población

Z = valor correspondiente a la distribución de gauss, para 95% = 1.96

P = prevalencia esperada del parámetro a evaluar = 0.5

q = prevalencia esperada del parámetro a evaluar = 0.5

e = error de estimación = 0.05

*Estrato 1:*

$$n = \frac{1.96^2 \times 284625 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (284625 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{273353.85}{712.5204}$$

$$n = 383.6 \text{ kg}$$

*Estrato 2:*

$$n = \frac{1.96^2 \times 846.4 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (846.4 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{812.88256}{3.0739}$$

$$n = 264.6 \text{ kg}$$

**Anexo 4: Lista de verificación inicial de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad. ISO 9001:2015.**

**CHECKLIST PARA ISO 9001: 2015 (SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD)**

N°	REQUERIMIENTO	GRADO DE CUMPLIMIENTO		
		SI	NO	Calificación (0-4)
<b>6 Planificación</b>				
<b>6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</b>				
18	Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el apartado 4.1 y los requisitos mencionados en el punto 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:			
	a) asegurar el sistema de gestión de la calidad puede alcanzar su resultado deseado (s),		x	0
	b) asegurar que la organización pueda lograr de manera consistente la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,	x		1
	c) prevenir o reducir los efectos no deseados, y	x		1
	d) lograr la mejora continua.	x		1
19	La organización debe planificar:			
	a) Acciones para hacer frente a estos riesgos y oportunidades, y	x		1
	b) la forma de			
	1) integrar y poner en práctica las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad (ver 4.4), y		x	0
	2) evaluar la eficacia de estas acciones.	x		2
<b>6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos</b>				
20	La organización debe establecer los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, niveles y procesos.		x	0
	Los objetivos de calidad deberán:			
	a) ser coherente con la política de calidad,		x	0
	b) ser pertinentes para la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,		x	0
	c) ser medibles (si es posible),		x	0
	d) tener en cuenta los requisitos aplicables,		x	0
	e) supervisar,		x	0
	f) comunicarse		x	0
	g) actualizarse según corresponda.		x	0
21	La organización conservará información documentada sobre los objetivos de calidad.		x	0
22	Cuando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:			

	a) ¿qué se hará,	x		2
	b) qué recursos serán necesarios (véase 7.1),		x	0
	c) quien será responsable,		x	0
	d) cuando se completará, y		x	0
	e) cómo se evaluarán los resultados.		x	0
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>				
23	La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.	x		2
	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y oportunidades, y la revisión de las posibles consecuencias del cambio.	x		2
<b>SUB TOTAL:</b>		8	15	12
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)</b>		<b>13.04%</b>		
<b>7. APOYO</b>				
<b>7.1 Recursos</b>				
<b>7.1.1 Generalidades</b>				
24	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.		x	0
25	La organización debe tener en cuenta			
	a) ¿cuáles son los recursos internos existentes, las capacidades y limitaciones, y		x	0
	b) que los bienes y servicios deben ser de origen externo.		x	0
<b>7.1.2 Infraestructura</b>				
26	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.			
	Nota: infraestructura puede incluir,			
	a) Los edificios y los servicios públicos asociados,	x		4
	b) equipos, incluyendo hardware y software, y	x		2
	c) Los sistemas de transporte, la comunicación y la información.	x		2
<b>7.1.3 Entorno del Proceso</b>				
27	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de proceso y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.		x	0
<b>7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición</b>				

28	La organización debe determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito	x		1
29	La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.	x		2
<b>7.1.5 Conocimiento</b>				
30	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantendrá Este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario.		x	0
31	La organización debe tener en cuenta su actual base de conocimientos dónde abordar las cambiantes necesidades y tendencias, y determinar la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios. (Véase también 6.3)	x		2
<b>7.2 Competencia</b>				
32	La organización debe:			
	a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad, y	x		2
	b) asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia;	x		2
	c) en su caso, tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y	x		2
	d) retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	x		4
<b>7.3 Conciencia</b>				
33	Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:			
	a) la política de calidad,		x	0
	b) los objetivos de calidad pertinentes,		x	0
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y		x	0
	d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.		x	0
<b>7.4 Comunicación</b>				
34	La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:			
	a) en lo que se comunicará,		x	0
	b) cuando para comunicarse, y		x	0
	c) con el que comunicarse.		x	0

7.5 Información documentada				
7.5.1 Generalidades				
35	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir			
	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,		x	0
	b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.		x	0
7.5.2 Creación y actualización				
36	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:			
	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),		x	0
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),		x	0
	c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.	x		4
7.5.3 Control de la Información documentada				
37	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:			
	a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y		x	0
	b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).		x	0
38	Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda			
	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,		x	0
	b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,		x	0
	c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y		x	0
	d) la retención y disposición.		x	0
<b>SUB TOTAL:</b>		11	22	27
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)</b>		<b>20.45%</b>		
8 Operación				
8.1 Planificación y control operacional				
39	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, por			
	a) el establecimiento de criterios para los procesos	x		2
	b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y	x		2
	c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.	x		1

	La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea necesario.		x	0
	La organización debe asegurarse de que la operación de una función o proceso de la organización es controlado por un proveedor externo (véase 8.4).		x	0
<b>8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes</b>				
<b>8.2.1 Generalidades</b>				
<b>40</b>	La organización debe implementar un proceso de interacción con los clientes para determinar sus requisitos relativos a los bienes y servicios.	x		1
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>				
	La organización debe determinar en su caso			
<b>41</b>	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega,	x		2
	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,	x		2
	c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, y	x		4
	d) cualquier requisito adicional considera necesario por la organización.	x		1
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>				
	La organización debe revisar los requisitos relacionados con los bienes y servicios. Esta revisión se llevará a cabo antes del compromiso de la organización para suministrar bienes y servicios al cliente (por ejemplo, la presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:			
<b>42</b>	a) los requisitos de bienes y servicios se definen y se acordaron,	x		4
	b) los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados previamente se resuelven, y	x		2
	c) la organización es capaz de cumplir los requisitos definidos.	x		2
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la revisión.		x	0
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, los requisitos de los clientes serán confirmados por la organización antes de la aceptación.	x		2
	Cuando se cambien los requisitos para bienes y servicios, la organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.	x		1
<b>8.2.4 Comunicación con el cliente</b>				
<b>43</b>	La organización debe determinar e implementar disposiciones planificadas para la comunicación con los clientes, relativas a:			
	a) información de los bienes y servicios,	x		4

	b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,	x		2
	c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (ver 9.1),	x		1
	d) el manejo de la propiedad del cliente, en su caso, y		x	0
	e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, en su caso.		x	0
<b>8.3 Proceso de planificación operacional</b>				
	En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización debe implementar un proceso para determinar lo siguiente, según sea apropiado,			
	a) Requisitos para los bienes y servicios, teniendo en cuenta los objetivos de calidad pertinentes;		x	0
	b) las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con la consecución de la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades;	x		2
44	c) los recursos que serán necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios;	x		4
	d) los criterios para la aceptación de bienes y servicios;	x		2
	e) la verificación requerida, validación, seguimiento, medición, inspección y actividades de ensayo a los bienes y servicios;	x		2
	f) la forma en que se establecerán y comunicarán los datos de rendimiento; y	x		2
	g) los requisitos de trazabilidad, la conservación, los bienes y servicios de entrega y las actividades posteriores a la entrega.	x		1
	El resultado de este proceso de planificación debe presentarse de forma adecuada para las operaciones de la organización.		x	0
<b>8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios</b>				
<b>8.4.1 Generalidades</b>				
45	La organización debe asegurarse siempre que los bienes y servicios externos se ajustan a los requisitos especificados.	x		2
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa</b>				
	El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores externos y los procesos proporcionados externamente, los bienes y servicios deberán ser dependiente			
	a) los riesgos identificados y los impactos potenciales, ISO / CD 9001		x	0
	b) el grado en que se comparte el control de un proceso de provisión externa entre la organización y el proveedor, y		x	0
46	c) la capacidad de los controles potenciales.		x	0
	La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores externos en función de su capacidad de proporcionar bienes y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.		x	0
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de las evaluaciones.		x	0
<b>8.4.3 Información documentada para los proveedores externos</b>				

	Información documentada se facilitará al proveedor externo describiendo, en su caso:			
	a) los bienes y servicios a ser prestados o el proceso a realizar,	x		4
	b) los requisitos para la aprobación o la liberación de bienes y servicios, procedimientos, procesos o equipos,	x		1
	c) los requisitos para la competencia del personal, incluida la cualificación necesaria,	x		4
	d) los requisitos del sistema de gestión de calidad,		x	0
	e) el control y seguimiento del rendimiento del proveedor externo que sera aplicado por la organización,		x	0
47	f) cualquier actividad de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en los proveedor externos y locales.		x	0
	g) los requisitos para el manejo de la propiedad de proveedores externos proporcionado a la organización.	x		4
	La organización debe asegurarse de la idoneidad de los requisitos especificados antes de comunicárselos al proveedor externo.	x		2
	La organización debe monitorear el desempeño de los proveedores externos. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la supervisión.		x	0
<b>8.5 Desarrollo de productos y servicios</b>				
<b>8.5.1 Los procesos de desarrollo</b>				
	La organización debe planificar e implementar los procesos para el desarrollo de bienes y servicios consistentes con el enfoque basado en procesos.	x		2
	En la determinación de las etapas y los controles de los procesos de desarrollo, la organización debe tener en cuenta:			
	a) la naturaleza, la duración y la complejidad de las actividades de desarrollo,	x		2
	b) los clientes, los requisitos legales y reglamentarias que especifiquen las etapas del proceso particulares o controles,	x		2
48	c) los requisitos especificados por la organización como algo esencial para el tipo específico de los bienes y servicios que se están desarrollando,	x		2
	d) las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica,	x		2
	e) los riesgos y oportunidades asociados con determinadas actividades de desarrollo con respecto a:			
	1) la naturaleza de los bienes y servicios que se desarrollarán y las consecuencias potenciales de fracaso		x	0
	2) el nivel de control de espera del proceso de desarrollo por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, y		x	0
48	3) el impacto potencial sobre la capacidad de la organización de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.	x		2
	f) los recursos internos y externos que necesita para el desarrollo de bienes y servicios,	x		4

	g) la necesidad de claridad con respecto a las responsabilidades y autoridades de los individuos y las partes involucradas en el proceso de desarrollo,	x		2
	h) la necesidad de que la gestión de las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en la tarea de desarrollo o la oportunidad,	x		2
	i) la necesidad de participación de los grupos de clientes y grupos de usuarios en el proceso de desarrollo y su interfaz con la gestión del proceso de desarrollo,	x		2
	j) la información documentada necesaria sobre la aplicación de los procesos de desarrollo, los productos y su adecuación, y	x		3
	k) las actividades necesarias para la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicios.	x		2
<b>8.5.2 Controles de Desarrollo</b>				
	Los controles que se aplican al proceso de desarrollo se asegurarán de que			
	a) los resultados que deben alcanzarse mediante las acciones de desarrollo está claramente definido,	x		2
	b) las entradas están definidas a un nivel suficiente para las actividades de desarrollo emprendidas y no dan lugar a la ambigüedad, conflicto o falta de claridad,	x		1
	c) las salidas están en una forma adecuada para su posterior uso en la producción de bienes y prestación de servicios, y el seguimiento y la medición correspondiente,	x		2
49	d) los problemas y cuestiones que surjan durante el proceso de desarrollo se resuelven o manejados de otra manera antes de comprometerse a un trabajo de desarrollo o establecimiento de prioridades para que el trabajo,		x	0
	e) los procesos de desarrollo previstas se han seguido, los resultados son consistentes con las entradas y el objetivo de la actividad de desarrollo se ha cumplido,	x		1
	f) bienes producidos o servicios prestados, como consecuencia del desarrollo emprendido son aptos para el propósito, y	x		2
	g) Control de cambio apropiado y gestión de la configuración se mantiene durante todo el desarrollo de bienes y servicios y cualquier modificación posterior de bienes y servicios.		x	0
<b>8.5.3 Transferencia de Desarrollo</b>				
50	La organización debe asegurarse de que la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicio sólo tiene lugar cuando las acciones en circulación o surgido del desarrollo se han completado o se gestionan de otro modo tal que no hay un impacto negativo en la organización es capacidad de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente, legales o los requisitos reglamentarios, o para mejorar la satisfacción del cliente.	x		4
<b>8.6 La producción de bienes y prestación de servicios</b>				
<b>8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios</b>				
51	La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas.	x		2
	Las condiciones controladas deben incluir, según corresponda:			

	a) la disponibilidad de información documentada que describe las características de los bienes y servicios;	x		2
	b) la aplicación de los controles;	x		2
	c) la disponibilidad de información documentado que describa las actividades a realizar y los resultados obtenidos, según sea necesario;	x		1
	d) el uso de equipo adecuado;	x		2
	e) la disponibilidad, la aplicación y el uso de los dispositivos de seguimiento y medición;	x		1
	f) la competencia del personal o su cualificación;	x		3
	g) la validación y aprobación y revalidación periódica, de cualquier proceso de producción de bienes y prestación de servicios, donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;		x	0
	h) la aplicación de los bienes y servicios de liberación, entrega y posteriores a la entrega; y	x		2
	i) la prevención de la no conformidad, debido a un error humano, tales como errores no intencionales y violaciones de reglas intencionales.		x	0
<b>8.6.2 Identificación y trazabilidad</b>				
52	En su caso, la organización debe identificar las salidas de proceso con los medios adecuados.	x		2
	La organización debe identificar el estado de las salidas del proceso con respecto a los requisitos de medición de seguimiento y largo de la realización de los bienes y servicios.	x		2
	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de las salidas del proceso, y mantener como información documentada.	x		2
<b>8.6.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos.</b>				
53	La organización debe cuidar los bienes de propiedad del cliente o proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar el cliente o proveedor externo "s bienes suministrados para su utilización o incorporación en los bienes y servicios.	x		4
	Si cualquier propiedad del cliente o proveedor externo se ha perdido, dañado o de otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente o el proveedor externo y mantener información documentada.	x		4
<b>8.6.4 Preservación de bienes y servicios</b>				
54	La organización debe garantizar la preservación de los bienes y servicios, incluida las salidas del proceso, durante el procesamiento y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.	x		2
	La preservación debe aplicarse también para procesar las salidas que constituyen partes de los productos o de cualquier salida del proceso físico que se necesita para la prestación del servicio.	x		2
<b>8.6.5 Las actividades posteriores a la entrega</b>				

55	En su caso, la organización debe determinar y cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con la naturaleza y la vida útil de los bienes y servicios destinados.	x		2
	El alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren tendrá en cuenta			
	a) los riesgos asociados con los bienes y servicios,	x		2
	b) retroalimentación del cliente, y		x	0
	c) los requisitos legales y reglamentarios.	x		4
<b>8.6.6 Control de los cambios</b>				
56	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, teniendo en cuenta el examen de las posibles consecuencias de los cambios (ver 6.3) y tomar medidas, según sea necesario, para asegurar la integridad de los bienes y servicios se mantienen.		x	0
	Información que describe los resultados de la revisión de los cambios documentados, se mantendrán el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.		x	0
<b>8.7 Liberación de bienes y servicios</b>				
57	La organización debe implementar las actividades planificadas en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los requisitos de bienes y servicios (véase el punto 8.3). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	x		2
	El despacho de las mercancías y servicios al cliente no procederá hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se han cumplido satisfactoriamente, a menos que sea aprobado por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Información documentada deberá indicar la persona (s) que autoriza la liberación de los bienes y servicios para su entrega al cliente.	x		3
<b>8.8 Bienes y servicios no conformes</b>				
58	La organización debe asegurarse de que los bienes y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado o entrega, que tendrá un impacto negativo en el cliente.	x		1
	La organización debe tomar acciones (incluidas las correcciones si es necesario) adecuadas a la naturaleza de la no conformidad y sus efectos. Esto se aplica también a los bienes y servicios detectados después de la entrega de las mercancías o durante la prestación del servicio no conforme.	x		1
	Cuando los bienes y servicios no conformes se han entregado al cliente, la organización tendrá también la corrección apropiada para asegurar que se logra la satisfacción del cliente. Acciones correctivas apropiadas se aplicarán (véase 10.1).	x		1
<b>SUB TOTAL:</b>		69	25	151
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)</b>		<b>40.16%</b>		
<b>9 Evaluación del desempeño</b>				
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>				

9.1.1 Generalidades				
59	La organización deberá tener en cuenta los riesgos y las oportunidades determinadas y deberá:			
	a) determinar lo que necesita ser monitoreado y medido con el fin de:			
	- Demostrar la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades,	x		2
	- Evaluar el desempeño de los procesos (ver 4.4),	x		2
	- Garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y		x	0
	- Evaluar la satisfacción del cliente; y		x	0
	b) evaluar el desempeño del proveedor externo (ver 8.4);		x	0
59	c) determinar los métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados;	x		2
	d) determinar cuándo se llevarán a cabo el seguimiento y medición;	x		1
	e) determinar cuándo se analizarán y evaluarán los resultados de seguimiento y medición; y	x		1
	f) determinar lo que se necesitan indicadores de desempeño del sistema de gestión de calidad.		x	0
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera que sea consistente con los requisitos de seguimiento y medición.	x		1
	La organización conservará información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	x		2
	La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.		x	0
9.1.2 Satisfacción del cliente				
60	La organización debe supervisar los datos relativos a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen los requisitos.		x	0
	En su caso, la organización debe obtener los datos relativos a:			
	a) la retroalimentación del cliente, y		x	0
	b) las opiniones de los clientes y las percepciones de la organización, sus procesos y sus productos y servicios.		x	0
	Los métodos para obtener y utilizar dicha información se precisarán.		x	0
	La organización debe evaluar los datos obtenidos para determinar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.		x	0
9.1.3 Análisis y evaluación de datos				
61	La organización debe analizar y evaluar los datos correspondientes derivadas del monitoreo, la medición (véase 9.1.1 y 9.1.2) y otras fuentes pertinentes. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables.	x		1
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán para:			

	a) para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de la calidad		x	0
	b) para garantizar que los bienes y servicios pueden satisfacer constantemente las necesidades del cliente,	x		2
	c) para asegurar que la operación y control de procesos es eficaz, y	x		2
	d) identificar las mejoras en el sistema de gestión de calidad.		x	0
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán como insumo para la revisión por la dirección.	x		2
<b>9.2 Auditoría Interna</b>				
	La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de calidad;			
	a) cumple			
	1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y		x	0
	2) los requisitos de esta norma internacional;		x	0
	b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz. La organización debe:			
<b>62</b>	a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa (s) de auditoría, incluida la periodicidad, los métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes. El programa (s) de auditoría deberá tener en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, los riesgos relacionados, así como los resultados de auditorías anteriores;	x		1
	b) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;	x		1
	c) seleccionar los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría;	x		2
	d) garantizar que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación,	x		3
	e) tomar las medidas adecuadas y sin dilaciones indebidas; y	x		2
	f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	x		3
<b>9.3 Revisión por la dirección</b>				
	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.		x	0
	Revisión por la dirección debe ser planeado y llevado a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización.	x		1
<b>63</b>	La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:			
	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	x		2
	b) los cambios en los problemas externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de calidad;		x	0

	c) la información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:			
63	1) las no conformidades y acciones correctivas;		x	0
	2) seguimiento y medición a los resultados;		x	0
	3) resultados de las auditorías;		x	0
	4) la retroalimentación del cliente;		x	0
	5) proveedor y cuestiones de proveedores externos; y		x	0
	6) desempeño de los procesos y conformidad del producto;		x	0
	d) oportunidades para la mejora continua.		x	0
	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con:			
	a) las oportunidades de mejora continua, y		x	0
	b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.		x	0
	La organización conservará información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo las acciones tomadas.	x		1
<b>SUB TOTAL:</b>		20	25	34
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)</b>		<b>18.89%</b>		
<b>10. Mejora</b>				
<b>10.1 No conformidad y acciones correctivas</b>				
64	Cuando se produce una no conformidad, la organización deberá:			
	a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso			
	1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y	x		2
	2) hacer frente a las consecuencias;	x		2
	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir o se producen en otros lugares, por			
	1) la revisión de la no conformidad;	x		2
	2) determinar las causas de la no conformidad, y		x	0
	3) determinar si existen incumplimientos similares o podrían producirse;		x	0
	c) poner en práctica las medidas oportunas;	x		1
	d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y		x	0
	e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.		x	0
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	x		1
	La organización conservará información documentada como evidencia de			
	a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y	x		2
b) los resultados de cualquier acción correctiva.	x		2	

10.2 Mejora			
65	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. La organización debe mejorar el sistema de gestión de calidad, los procesos y los productos y servicios, en su caso, a través de la respuesta a:		
	a) Los resultados del análisis de datos;	x	0
	b) los cambios en el contexto de la organización;	x	0
	c) cambios en el riesgo identificados (ver 6.1); y	x	0
	d) nuevas oportunidades.	x	0
	La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.	x	0
<b>SUB TOTAL:</b>		7	12
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)</b>		<b>18.75%</b>	

Fuente. (International Organization for Standardization, 2017)





## Anexo 7: Validación de los instrumentos

### Validación 1:

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
Dimensión 1: Planificación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 2: Apoyo $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 3: Operación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 4: Evaluación del desempeño $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 5: Mejora $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>							
Dimensión 1: Calidad de servicio $\text{Entregas a tiempo} = \frac{\text{Pedidos atendidos a tiempo}}{\text{Pedidos totales}} \times 100$	X		X		X		
Dimensión 2: Calidad de producto $\text{Productos conformes} = \frac{\text{productos con cumplimiento de especificaciones}}{\text{Productos totales}} \times 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.:           Baldeon Montalvo Melanie Yunnete

DNI:47460661

Especialidad del validador:   MAESTRA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

15 de agosto del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Mg. Melanie Yunnete Baldeon Montealvo

DNI: 47460661

## Validación 2:

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
Dimensión 1: Planificación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 2: Apoyo $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 3: Operación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 4: Evaluación del desempeño $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 5: Mejora $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>							
Dimensión 1: Calidad de servicio $\text{Entregas a tiempo} = \frac{\text{Pedidos atendidos a tiempo}}{\text{Pedidos totales}} \times 100$	X		X		X		
Dimensión 2: Calidad de producto $\text{Productos conformes} = \frac{\text{productos con cumplimiento de especificaciones}}{\text{Productos totales}} \times 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X ]           Aplicable después de corregir [ \_ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.:           Romel Dario Bazan Robles

DNI:41091024

Especialidad del validador:   MAESTRO EN PRODUCTIVIDAD Y RELACIONES.

15 de agosto del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Mg. Romel Dario Bazan Robles

DNI: 41091024

### Validación 3:

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
Dimensión 1: Planificación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 2: Apoyo $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 3: Operación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 4: Evaluación del desempeño $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 5: Mejora $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{\text{N}^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>							
Dimensión 1: Calidad de servicio $\text{Entregas a tiempo} = \frac{\text{Pedidos atendidos a tiempo}}{\text{Pedidos totales}} \times 100$	X		X		X		
Dimensión 2: Calidad de producto $\text{Productos conformes} = \frac{\text{productos con cumplimiento de especificaciones}}{\text{Productos totales}} \times 100$	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ si hay suficiencia \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X ]    Aplicable después de corregir [ \_ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.:    Aldo Alex Acosta Linares

DNI:41609054

Especialidad del validador:    MAESTRO DE GESTION DE TALENTO HUMANO.

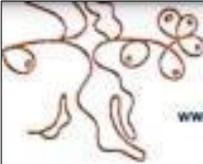
14 de agosto del 2022

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
  - <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
  - <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ing. C<sup>a</sup> Aldo Alex Acosta Linares  
Ingeniero Industrial  
Reg. C<sup>a</sup> 187841

## Anexo 8: Autorización de la empresa de estudio



www.cacsanjuandeloro.org



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

**Datos Generales**

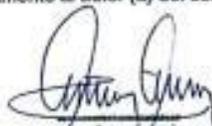
Nombre de la Organización:	RUC: 20114542937
Cooperativa Agraria Cafetera San Juan Del Oro Ltda.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Ing. Mateo Quispe Capejaña	
Nombres y Apellidos	DNI:
Mateo Quispe Capejaña	02059032

**Consentimiento:**  
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>U</sup>, autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

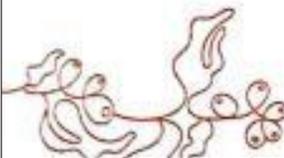
Nombre del Trabajo de Investigación	
Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 para Mejorar la Satisfacción del Cliente en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
Elaboración de Tesis	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Paola Matilde Mamani Maraza	72133081

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Juliaca, 05 de Julio del 2022.



Mateo Quispe Capeña  
GERENTE GENERAL  
CAC SAN JUAN DEL ORO



☎ 051 636343 📍 Av. Manuel Nuñez Butrón 460  
Juliaca - Puno - Perú

**Anexo 9: Detalle mensual de calidad de servicio inicial para pedidos nacionales**

<b>ABRIL 2022</b>						
<b>Semanas</b>	<b>Fecha</b>	<b>N° Orden de Pedido</b>	<b>Fecha de entrega pactada</b>	<b>Fecha real de entrega</b>	<b>¿Entregado a tiempo?</b>	<b>Porcentaje entregas a tiempo</b>
1	2/04/2022	OP 212-N	5/04/2022	5/04/2022	SI	66.7%
	8/04/2022	OP 213-N	9/04/2022	9/04/2022	SI	
	8/04/2022	OP 214-N	10/04/2022	12/04/2022	NO	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>			<b>2</b>	
2	13/04/2022	OP 216-N	15/04/2022	16/04/2022	NO	50.0%
	14/04/2022	OP 217-N	14/04/2022	14/04/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>			<b>1</b>	
3	18/04/2022	OP 219-N	20/04/2022	21/04/2022	NO	33.3%
	20/04/2022	OP 220-N	23/04/2022	23/04/2022	SI	
	23/04/2022	OP 221-N	25/04/2022	-	NO	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>			<b>1</b>	
4	27/04/2022	OP 223-N	28/04/2022	27/04/2022	SI	50.0%
	28/04/2022	OP 223-N	28/04/2022	29/04/2022	NO	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>			<b>1</b>	
<b>TOTAL</b>						<b>50.0%</b>

<b>MAYO 2022</b>						
<b>Semanas</b>	<b>Fecha</b>	<b>N° Orden de Pedido</b>	<b>Fecha de entrega pactada</b>	<b>Fecha real de entrega</b>	<b>¿Entregado a tiempo?</b>	<b>Porcentaje entregas a tiempo</b>
1	2/05/2022	OP 224-N	6/05/2022	6/05/2022	SI	66.7%
	3/05/2022	OP 225-N	6/05/2022	7/05/2022	NO	
	6/05/2022	OP 226-N	10/05/2022	10/05/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>			<b>2</b>	
2	10/05/2022	OP 227-N	15/04/2022	16/04/2022	NO	50.0%
	11/05/2022	OP 228-N	14/04/2022	14/04/2022	SI	

<b>Subtotal</b>		<b>2</b>			<b>1</b>	
3	16/05/2022	OP 230-N	20/04/2022	20/04/2022	SI	50.0%
	18/05/2022	OP 231-N	25/04/2022	-	NO	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>			<b>1</b>	
4	23/05/2022	OP 233-N	27/04/2022	30/04/2022	NO	33.3%
	25/05/2022	OP 235-N	28/04/2022	31/04/2022	NO	
	27/04/2022	OP 236-N	28/04/2022	27/04/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>			<b>1</b>	
<b>TOTAL</b>						<b>50.0%</b>

**Anexo 10: Detalle mensual de calidad de servicio inicial para pedidos para exportación**

<b>ABRIL 2022</b>						
<b>Semanas</b>	<b>Fecha</b>	<b>N° Orden de Pedido</b>	<b>Fecha de entrega pactada</b>	<b>Fecha real de entrega</b>	<b>¿Entregado a tiempo?</b>	<b>Porcentaje entregas a tiempo</b>
1	5/04/2022	OP 105-E	15/05/2022	15/05/2022	SI	100.0%
<b>Subtotal</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	
3	18/04/2022	OP 106-E	18/05/2022	20/05/2022	NO	50.0%
	18/04/2022	OP 106-E	25/05/2022	25/05/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>			<b>1</b>	
<b>TOTAL</b>						<b>75.0%</b>

<b>MAYO 2022</b>						
<b>Semanas</b>	<b>Fecha</b>	<b>N° Orden de Pedido</b>	<b>Fecha de entrega pactada</b>	<b>Fecha real de entrega</b>	<b>¿Entregado a tiempo?</b>	<b>Porcentaje entregas a tiempo</b>
4	19/05/2022	OP 107-E	15/06/2022	27/06/2022	NO	50.0%
	19/05/2022	OP 107-E	15/06/2022	15/06/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>			<b>1</b>	
3	23/05/2022	OP 108-E	2/07/2022	27/06/2022	SI	66.7%
	23/05/2022	OP 108-E	2/07/2022	2/07/2022	SI	
	25/05/2022	OP 108-E	2/07/2022	2/07/2022	NO	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>			<b>2</b>	
<b>TOTAL</b>						<b>58.3%</b>

uente. Elaboración propia.

### Anexo 11: Detalle mensual de calidad de producto inicial para pedidos nacionales

ABRIL 2022										
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (und)	Cantidad pactada (kg)	Cantidad muestreada (und)	Cantidad muestreada (kg)	¿Muestra conforme?	Cantidad total conforme (und.)	Cantidad total conforme (kg)	Porcentaje productos conformes
1	2/04/2022	OP 212-N	30	11.04	3	1.104	SI	30	11.040	100.0%
	8/04/2022	OP 213-N	45	16.56	4.5	1.656	SI	45	16.560	
	8/04/2022	OP 214-N	55	20.24	5.5	2.024	SI	55	20.240	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>130</b>	<b>47.84</b>	<b>13</b>	<b>4.784</b>	<b>3</b>	<b>130</b>	<b>47.840</b>	
2	13/04/2022	OP 216-N	25	9.2	3	0.92	NO	20	7.360	76.0%
	14/04/2022	OP 217-N	25	9.2	2.5	0.92	SI	18	6.624	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>50</b>	<b>18.4</b>	<b>5</b>	<b>1.84</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>13.984</b>	
3	18/04/2022	OP 219-N	40	14.72	4	1.472	SI	40	14.720	66.7%
	20/04/2022	OP 220-N	70	25.76	7	2.576	NO	50	18.400	
	23/04/2022	OP 221-N	25	9.2	3	0.92	NO	0	0.000	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>135</b>	<b>49.68</b>	<b>13.5</b>	<b>4.968</b>	<b>1</b>	<b>90</b>	<b>33.120</b>	
4	27/04/2022	OP 223-N	20	7.36	2	0.736	SI	20	7.360	50.9%
	28/04/2022	OP 223-N	35	12.88	3.5	1.288	NO	8	2.944	
<b>Subtotal</b>		<b>1</b>	<b>55</b>	<b>20.24</b>	<b>5.5</b>	<b>2.024</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>370</b>	<b>136.16</b>	<b>37</b>	<b>13.616</b>		<b>286</b>	<b>105.25</b>	<b>73.4%</b>

MAYO 2022										
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (und)	Cantidad pactada (kg)	Cantidad muestreada (und)	Cantidad muestreada (kg)	¿Muestra conforme?	Cantidad total conforme (und.)	Cantidad total conforme (kg)	Porcentaje productos conformes
1	2/05/2022	OP 224-N	30	11.04	3	1.104	SI	30	11.04	77.8%
	3/05/2022	OP 225-N	40	14.72	4	1.472	NO	20	7.36	
	6/05/2022	OP 226-N	20	7.36	2	0.736	SI	20	7.36	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>90</b>	<b>33.12</b>	<b>9</b>	<b>3.312</b>	<b>2</b>	<b>70</b>	<b>25.76</b>	
2	10/05/2022	OP 227-N	65	23.92	6.5	2.392	NO	25	9.20	64.9%
	11/05/2022	OP 228-N	49	18.032	5	1.8032	SI	49	18.03	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>114</b>	<b>41.952</b>	<b>11</b>	<b>4.1952</b>	<b>1</b>	<b>74</b>	<b>27.23</b>	
3	16/05/2022	OP 230-N	30	11.04	3	1.104	SI	30	11.04	40.0%
	18/05/2022	OP 231-N	45	16.56	5	1.656	NO	0	0.00	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>75</b>	<b>27.6</b>	<b>8</b>	<b>2.76</b>	<b>1</b>	<b>104</b>	<b>11.04</b>	
4	23/05/2022	OP 233-N	15	5.52	2	0.552	NO	0	0.00	57.1%
	25/05/2022	OP 235-N	15	5.52	2	0.552	NO	0	0.00	
	27/04/2022	OP 236-N	40	14.72	4	1.472	SI	40	14.72	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>70</b>	<b>25.76</b>	<b>7</b>	<b>2.576</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>14.72</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>349</b>	<b>128.43</b>	<b>35</b>	<b>12.8432</b>		<b>288</b>	<b>78.75</b>	<b>60.0%</b>

Fuente. Elaboración propia.

## Anexo 12: Detalle mensual de calidad de producto inicial para pedidos para exportación

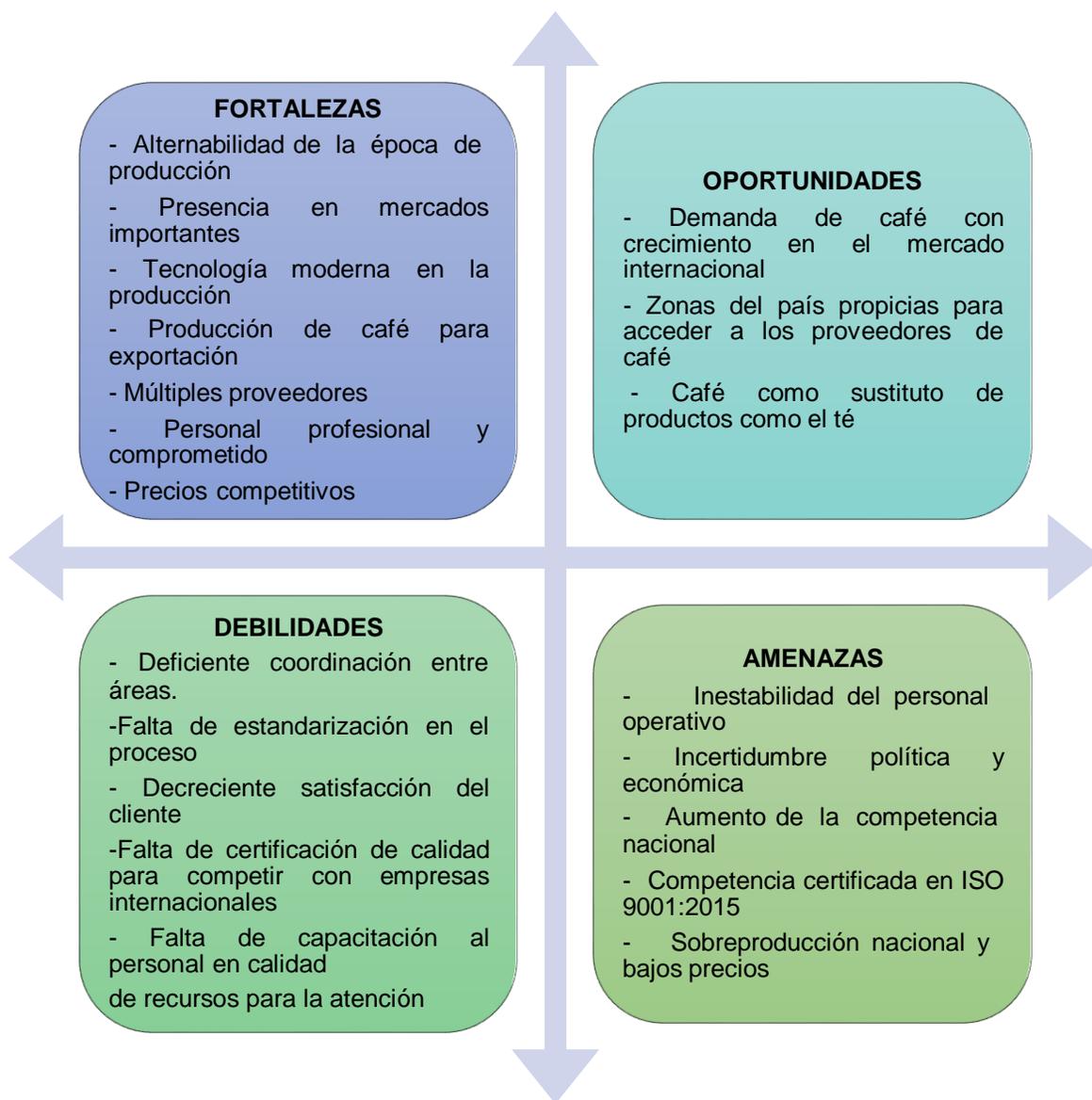
ABRIL 2022										
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (sacos)	Cantidad pactada (kg)	Cantidad muestreada (sacos)	Cantidad muestreada (kg)	¿Muestra conforme?	Cantidad total conforme (sacos)	Cantidad total conforme (kg)	Porcentaje productos conformes
1	5/04/2022	OP 105-E	1	69	0.1	6.9	SI	1.0	69.00	100.0%
<b>Subtotal</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>0.1</b>	<b>6.9</b>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>69.00</b>	
3	18/04/2022	OP 106-E	1	69	0.1	6.9	NO	0.0	0.00	50.0%
	18/04/2022	OP 106-E	1	69	0.10	6.9	SI	1.0	69.00	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>138</b>	<b>0.2</b>	<b>13.8</b>	<b>1</b>	<b>1.0</b>	<b>69.00</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>3</b>	<b>207</b>	<b>0.3</b>	<b>20.7</b>		<b>2.0</b>	<b>138.0</b>	<b>75.0%</b>

MAYO 2022										
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (sacos)	Cantidad pactada (kg)	Cantidad muestreada (sacos)	Cantidad muestreada (kg)	¿Muestra conforme?	Cantidad total conforme (und.)	Cantidad total conforme (kg)	Porcentaje productos conformes
4	19/05/2022	OP 107-E	1	69	0.1	6.9	SI	1.00	69.00	76.9%
	19/05/2022	OP 107-E	0.3	20.7	0.03	2.07	NO	0.00	0.00	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>1.3</b>	<b>89.7</b>	<b>0.13</b>	<b>8.97</b>	<b>1</b>	<b>1.00</b>	<b>69.00</b>	
3	23/05/2022	OP 108-E	0.7	48.3	0.07	4.83	SI	0.70	48.30	53.8%
	23/05/2022	OP 108-E	0.5	34.5	0.05	3.45	NO	0.00	0.00	
	25/05/2022	OP 108-E	0.1	6.9	0.01	0.69	NO	0.00	0.00	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>1.3</b>	<b>89.7</b>	<b>0.13</b>	<b>8.97</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>48.30</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>2.6</b>	<b>179.4</b>	<b>0.26</b>	<b>17.94</b>		<b>1.70</b>	<b>117.30</b>	<b>65.4%</b>

Fuente. Elaboración propia.

## Anexo 13: Matriz FODA

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>MATRIZ FODA</b>		
	Código: SJO-FD-SGC-01	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 01-06-2022	



## Anexo 14: Matriz de identificación de las partes interesadas

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS</b>		
	Código: SJO-PI-SGC-02	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 02-06-2022	

### MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

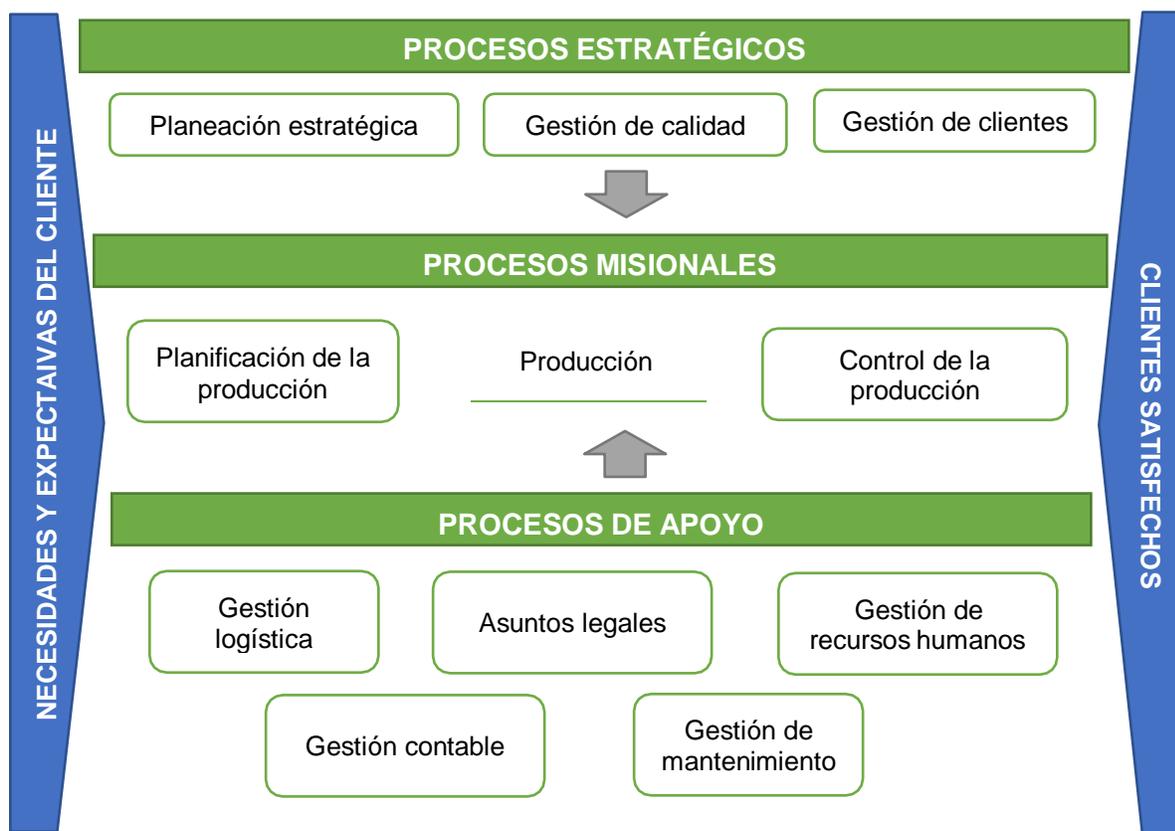
<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>NECESIDAD</b>	<b>EXPECTATIVA</b>
Socios cooperativistas	Estar informados de los cambios que surgen, costos inesperados y las utilidades esperadas de la producción de café.	Anualmente incrementar las utilidades en un porcentaje significativo.
Gerencia	Disponer de los recursos necesarios para el funcionamiento del negocio.	Crecimiento significativo consecuente de su gestión.
Jefes de área	Personal y recursos adecuados para el funcionamiento del área.	Capacitaciones constantes, reconocimientos, clima laboral bueno.
Trabajadores	Respetar el contrato de trabajo y buen clima laboral.	Crecimiento profesional, comunicación asertiva, incremento de salario.
Productores	Planificación eficiente de la demanda por un tiempo determinado; así como asistencia técnica y personalizada.	Alianza estratégica.
Proveedores	Recibir la información detallada de los materiales a proveer	Alianza estratégica.
Clientes	Atención rápida y facilidad del proceso.	Recibir el producto conforme y de manera oportuna.
Organismos públicos	Cumplir las normativas que rigen a la producción de café	Oportunidades de empleo

\_\_\_\_\_  
Firma  
Administrador

## Anexo 15: Mapa de procesos

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>MAPA DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-MP-SGC-03	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 04-06-2022	

### MAPA DE PROCESOS



\_\_\_\_\_  
 Firma  
 Jefe de calidad

## Anexo 16: Caracterización de procesos

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 1 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 04-06-2022	

### 1. PROCESOS ESTRATÉGICOS

#### 1.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

<b>Planeación estratégica</b>	
<p><b>Objetivo:</b> Planificar y direccionar a la organización de acuerdo a las actividades estratégicas para la obtención de resultados beneficiosos a corto y largo plazo.</p>	
<p><b>Responsable:</b> Gerente general</p>	
<p><b>Entradas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de evaluación de desempeño</li> <li>- Reporte de resultados</li> <li>- Alianzas estratégicas</li> <li>- Necesidades y expectativas de las partes interesadas internas</li> <li>- Normativa aplicable al giro del negocio</li> <li>- Lineamientos estratégicos</li> </ul>	
<p><b>Procesos PHVA:</b></p>	
<p><b>Planificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración del presupuesto</li> <li>- Elaboración del Planeamiento estratégico</li> <li>- Procedimiento de revisión de la Gerencia</li> </ul>	<p><b>Hacer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorizar la utilización de los recursos</li> <li>- Ejecutar los procedimientos elaborados</li> <li>- Ejecutar el presupuesto</li> <li>- Revisar los reportes otorgados a la Gerencia</li> </ul>
<p><b>Actuar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	<p><b>Verificar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditoría interna</li> <li>- Verificar el cumplimiento del plan estratégico</li> <li>- Análisis del desempeño</li> <li>- Recomendaciones de mejora</li> </ul>
<p><b>Salidas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto</li> <li>- Plan estratégico</li> <li>- Informe de análisis de resultados</li> <li>- Plan de acción</li> </ul>	

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 135 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 04-06-2022	

<b>Indicadores</b>	Índice de variación del presupuesto
	Nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos
	Rotación de activos
	Índice de endeudamiento
<b>Documentación asociada</b>	Normativa legal publicada en El Peruano
	Código laboral
	Caracterización de los procesos
	Procedimientos
	Manual de Calidad
	Actas

## 1.2. GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Gestión de calidad</b>	
<b>Objetivo:</b> Planificar, establecer, ejecutar y controlar el Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de asegurar el correcto funcionamiento de todos los procesos.	
<b>Responsable:</b> Gerente general y jefe de calidad	
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015</li> <li>- Planeación estratégica</li> <li>- Plan de auditorías internas.</li> </ul>	
<b>Procesos PHVA:</b>	
<b>Planificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de la normativa ISO 9001:2015</li> <li>- Elaborar Plan de auditorías</li> <li>- Revisar actualizaciones de la normativa internacional</li> </ul>	<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentar procesos nuevos</li> <li>- Ejecutar y cumplir el cronograma de auditorías</li> <li>- Mejorar documentación existente</li> <li>- Ejecutar actividades para alcanzar los objetivos de calidad</li> </ul>
<b>Actuar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	<b>Verificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditoría interna</li> <li>- Verificar cumplimiento de los lineamientos</li> <li>- Verificar cumplimiento de los objetivos de calidad</li> <li>- Verificar satisfacción del cliente</li> </ul>

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 136 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 04-06-2022	

<b>Salidas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos documentados</li> <li>- Actas de comité de calidad</li> <li>- Planes de acción</li> <li>- Informe de auditorías</li> </ul>	
<b>Indicadores</b>	Porcentaje de no conformidades
	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad
	Auditorías ejecutadas
	Nivel de cumplimiento de los lineamientos del SGC
<b>Documentación asociada</b>	Norma ISO 9001:2015
	Documentación del SGC

### 1.3. GESTIÓN DE CLIENTES

<b>Gestión de clientes</b>	
<b>Objetivo:</b> Mejorar los procesos de la organización para asegurar la satisfacción y fidelidad de los clientes	
<b>Responsable:</b> Gerente general y jefe de calidad	
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015</li> <li>- Planeación estratégica</li> <li>- Plan de auditorías internas.</li> </ul>	
<b>Procesos PHVA:</b>	
<b>Planificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar oportunidades de mejora</li> <li>- Elaborar procedimiento de enfoque al cliente</li> <li>- Elaborar encuesta de satisfacción</li> <li>- Revisar frecuentemente los procesos de atención al cliente</li> </ul>	<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar las quejas oportunamente</li> <li>- Ejecutar las oportunidades de mejora</li> <li>- Aplicar encuesta de satisfacción</li> <li>- Mejorar los procesos existentes</li> </ul>
<b>Actuar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	<b>Verificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditoría interna</li> <li>- Verificar cumplimiento de las oportunidades de mejora</li> <li>- Analizar la encuesta de satisfacción</li> <li>- Verificar la calidad de servicio</li> </ul>

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 137 de 11
Área: Calidad		Fecha: 04-06-2022	

<b>Salidas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos enfocados en el cliente</li> <li>- Resultado de encuestas</li> <li>- Planes de acción</li> <li>- Informe de auditorías</li> </ul>	
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de calidad de servicio</li> <li>Nivel de satisfacción del cliente</li> </ul>
<b>Documentación asociada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe del análisis de satisfacción del cliente</li> <li>Informe del análisis de calidad de servicio</li> <li>Procedimientos de enfoque al cliente</li> <li>Reporte de quejas</li> </ul>

## 2. PROCESOS MISIONALES

### 2.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

<b>Planificación de la producción</b>	
<b>Objetivo:</b> Planificar los recursos necesarios, de acuerdo a los requerimientos, para el inicio de la producción, con la finalidad de atender de manera oportuna los pedidos.	
<b>Responsable:</b> Jefe de producción	
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Máquinas en óptimas condiciones</li> <li>- Personal competente</li> <li>- Instalaciones adecuadas</li> <li>- Procedimientos de los procesos</li> </ul>	
<b>Procesos PHVA:</b>	
<b>Planificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar las actividades de trabajo</li> <li>- Planificar el mantenimiento de las máquinas</li> <li>- Cronograma y temas de capacitación al personal</li> <li>- Elaborar manual de metodologías</li> </ul>	<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difundir y ejecutar las actividades de trabajo</li> <li>- Ejecutar el mantenimiento de las máquinas</li> <li>- Capacitar al personal</li> </ul>
<b>Actuar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	<b>Verificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de las actividades de trabajo</li> <li>- Cumplimiento del mantenimiento</li> <li>- Cumplimiento de las capacitaciones</li> </ul>

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 138 de 11
Área: Calidad		Fecha: 04-06-2022	

<b>Salidas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de capacitaciones</li> <li>- Plan de mantenimiento</li> <li>- Plan de trabajo</li> </ul>	
<b>Indicadores</b>	Nivel de cumplimiento del plan de trabajo
	Nivel de cumplimiento del plan de mantenimiento
	Nivel de cumplimiento del plan de capacitación
<b>Documentación asociada</b>	Normativa laboral que aplica al giro de negocio
	Manual de calidad
	Procedimientos
	Formatos

## 2.2. PRODUCCIÓN

<b>Producción</b>	
<b>Objetivo:</b> Producción de café para venta nacional y de exportación cumpliendo los requerimientos mínimos de calidad y la normativa vigente.	
<b>Responsable:</b> Jefe de producción	
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Máquinas en óptimas condiciones</li> <li>- Personal competente</li> <li>- Instalaciones adecuadas</li> <li>- Procedimientos de los procesos</li> </ul>	
<b>Procesos PHVA:</b>	
<b>Planificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar planes operativos de acuerdo a necesidad.</li> <li>- Elaborar procedimiento de calidad de producto.</li> <li>- Elaborar cronograma de capacitación</li> </ul>	<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar los planes operativos.</li> <li>- Difusión de los procedimientos de calidad</li> <li>- Capacitar al personal en temas de producción</li> <li>- Registrar los avances de producción</li> </ul>
<b>Actuar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	<b>Verificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de los registros de producción</li> <li>- Cumplimiento de las capacitaciones</li> <li>- Seguimiento de las actividades no conformes</li> </ul>

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 139 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 04-06-2022	

<b>Salidas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas operativos</li> <li>- Procedimientos de calidad</li> <li>- Plan de capacitaciones</li> </ul>	
<b>Indicadores</b>	No conformidades
	Porcentaje de pedidos no conformes
	Nivel de cumplimiento del plan de capacitación
<b>Documentación asociada</b>	Normativa laboral que aplica al giro de negocio
	Manual de calidad
	Procedimientos
	Formatos

### 2.3. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

<b>Control de la Producción</b>	
<b>Objetivo:</b> Controlar la producción de café para venta nacional y de exportación con la finalidad de garantizar los requerimientos mínimos de calidad y lo acordado con el cliente.	
<b>Responsable:</b> Jefe de producción y Jefe de calidad	
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Máquinas en óptimas condiciones</li> <li>- Personal competente</li> <li>- Instalaciones adecuadas</li> <li>- Plan de contingencia</li> </ul>	
<b>Procesos PHVA:</b>	
<b>Planificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar planes de control operativos de acuerdo a necesidad.</li> <li>- Elaborar registros de control de cada proceso.</li> <li>- Elaborar cronograma de capacitación</li> </ul>	<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar los planes de control operativos.</li> <li>- Aplicar los registros de control de cada proceso.</li> <li>- Capacitar al personal</li> <li>- Revisión de las no conformidades</li> </ul>
<b>Actuar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	<b>Verificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de los planes de control operativos.</li> <li>- Revisión de los registros de control de cada proceso</li> <li>- Seguimiento de las actividades no conformes</li> </ul>

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 140 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 04-06-2022	

<b>Salidas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de control operativo</li> <li>- Proceso controlado</li> <li>- Informe de no conformidades</li> <li>- Plan de capacitación</li> </ul>	
<b>Indicadores</b>	Nivel de cumplimiento de los planes de control operativos
	Porcentaje de no conformidades
	Nivel de cumplimiento del plan de capacitación
<b>Documentación asociada</b>	Normativa laboral que aplica al giro de negocio
	Manual de calidad
	Procedimientos
	Formatos

### 3. PROCESOS DE APOYO

#### 3.1. GESTIÓN LOGÍSTICA

<b>Gestión logística</b>	
<b>Objetivo:</b> Planificar, ejecutar y controlar y mejorar el proceso de abastecimiento, almacenamiento e inventarios para la correcta ejecución de la producción.	
<b>Responsable:</b> Jefe de logística	
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitud de compra</li> <li>- Cotizaciones</li> <li>- Guías de remisión</li> <li>- Plan presupuestario</li> </ul>	
<b>Procesos PHVA:</b>	
<b>Planificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar formato de solicitud de pedido</li> <li>- Elaborar formato de selección y evaluación de proveedores</li> <li>- Elaborar política de compras</li> </ul>	<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar las solicitudes de pedido</li> <li>- Aplicar la política de compras</li> <li>- Seleccionar y evaluar a los proveedores</li> <li>- Aprobación de las compras</li> <li>- Utilizar el presupuesto adecuadamente</li> </ul>
<b>Actuar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	<b>Verificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar las compras no conformes</li> <li>- Analizar los proveedores no eficientes</li> <li>- Cumplimiento de la política de compra</li> <li>- Cumplimiento del plan presupuestario</li> </ul>

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 141 de 11
Área: Calidad		Fecha: 04-06-2022	

<b>Salidas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveedores eficientes</li> <li>- Compras conformes</li> <li>- Facturas y boletas</li> <li>- Cartera de proveedores</li> </ul>	
<b>Indicadores</b>	Nivel de cumplimiento de la política de compras
	Porcentaje de compras conformes
	Desviación del presupuesto
	Porcentaje de compras a tiempo
<b>Documentación asociada</b>	Política de compra
	Plan presupuestario
	Procedimientos
	Formatos

### 3.2. ASUNTOS LEGALES

<b>Asuntos legales</b>	
<b>Objetivo:</b> Brindar apoyo legal en la ejecución de los procesos de la empresa y representar a la empresa en procesos legales y administrativos.	
<b>Responsable:</b> Abogado	
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitudes de conceptos jurídicos</li> <li>- Contexto estratégico de la organización</li> <li>- Necesidades y expectativas de las PI</li> <li>- Bienes y datos de la empresa</li> </ul>	
<b>Procesos PHVA:</b>	
<b>Planificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las necesidades y expectativas de las PI</li> <li>- Analizar el contexto estratégico</li> <li>- Analizar las solicitudes de conceptos jurídicos</li> </ul>	<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contestar asuntos jurídicos de la administración</li> <li>- Representar a la empresa judicialmente</li> <li>- Expedición de actos administrativos</li> <li>- Propuestas de conciliación</li> </ul>
<b>Actuar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	<b>Verificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento de la prestación de servicios.</li> <li>- Analizar los hallazgos de las auditorías internas y externas</li> <li>- Cumplimiento de los indicadores de gestión.</li> </ul>

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 9 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 04-06-2022	

<b>Salidas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actos administrativos</li> <li>- Actuaciones procesales</li> <li>- Informes de control de los indicadores de gestión</li> <li>- Registro de salidas no conformes</li> </ul>	
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de los indicadores de gestión</li> <li>Porcentaje de salidas no conformes</li> <li>Cumplimiento de los actos administrativos</li> </ul>
<b>Documentación asociada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actos administrativos</li> <li>Normativas</li> <li>Manual de calidad</li> <li>Informes</li> </ul>

### 3.3. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

<b>Gestión de recursos humanos</b>	
<b>Objetivo:</b> Planificar, ejecutar y supervisar la contratación y promoción del personal de la empresa, asegurando su bienestar.	
<b>Responsable:</b> Jefe de recursos humanos	
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa vigente</li> <li>- Desempeño de los procesos</li> <li>- Estrategia corporativa</li> <li>- Necesidades de ajuste corporativo</li> </ul>	
<b>Procesos PHVA:</b>	
<b>Planificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar política de integridad y gestión estratégica.</li> <li>- Elaborar la estructura organizacional</li> <li>- Elaborar cronograma de capacitaciones</li> </ul>	<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar el ingreso, permanencia y salida del personal</li> <li>- Promocionar las políticas</li> <li>- Ejecutar las capacitaciones</li> </ul>
<b>Actuar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones preventivas</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>	<b>Verificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar el cronograma de capacitaciones</li> <li>- Seguimiento de las gestiones del proceso</li> <li>- Evaluación del desempeño</li> </ul>

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 10 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 04-06-2022	

<b>Salidas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de integridad y gestión estratégica</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Plan de capacitaciones</li> <li>- Informes de desempeño</li> </ul>	
<b>Indicadores</b>	Cumplimiento de las capacitaciones
	Nivel de desempeño
	Informe de la gestión de los procesos
<b>Documentación asociada</b>	Planes
	Normativas
	Políticas
	Informes

### 3.4. GESTIÓN CONTABLE

<b>Gestión contable</b>	
<b>Objetivo:</b> Establecer las actividades conforme la normativa vigente garantizando la contabilidad adecuada y gestión de recursos.	
<b>Responsable:</b> Contador	
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obligaciones y pagos periódicos</li> <li>- Soportes contables y liquidaciones</li> <li>- Acceso a los recursos</li> <li>- Ordenación de los gastos</li> </ul>	
<b>Procesos PHVA:</b>	
<b>Planificar</b> - Planificar los pagos a realizar	<b>Hacer</b> - Pagos y cobros - Elaborar los asientos contables y estados financieros
<b>Actuar</b> - Acciones correctivas - Acciones preventivas	<b>Verificar</b> - Arqueos - Auditoría interna
<b>Salidas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estados financieros</li> <li>- Pago de obligaciones</li> <li>- Asiento de ingresos</li> </ul>	

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 11 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 04-06-2022	

<b>Indicadores</b>	ROI
	ROA
	ROE
<b>Documentación asociada</b>	Normas tributarias
	Obligaciones contables
	Informes

### 3.5. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO

<b>Gestión de mantenimiento</b>	
<b>Objetivo:</b> Planificar, ejecutar y supervisar el mantenimiento de las máquinas garantizando su funcionamiento durante todo el proceso.	
<b>Responsable:</b> Jefe de mantenimiento	
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Máquinas</li> <li>- Manuales, especificaciones, etc.</li> <li>- Recursos</li> </ul>	
<b>Procesos PHVA:</b>	
<b>Planificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar el programa de mantenimiento preventivo.</li> </ul>	<b>Hacer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alistamiento y chequeo de las máquinas</li> <li>- Revisión trimestral de las máquinas</li> <li>- Arreglar fallas no previstas</li> </ul>
<b>Actuar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones correctivas</li> <li>- Acciones preventivas</li> <li>- Mejoramiento continuo</li> </ul>	<b>Verificar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento del mantenimiento preventivo</li> <li>- Adecuado funcionamiento</li> </ul>
<b>Salidas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Máquinas en óptimas condiciones</li> </ul>	
<b>Indicadores</b>	Nivel de cumplimiento de mantenimientos preventivos
	Cantidad de mantenimientos correctivos al año
	OEE
<b>Documentación asociada</b>	Fichas técnicas
	Registros de mantenimientos correctivos
	Plan de mantenimiento preventivo

## Anexo 17: Política de Calidad

### Política de calidad

La Cooperativa Agraria Cafetalera San Juan del Oro se asegura de satisfacer las necesidades y expectativas a los clientes y demás partes interesadas, ejecutando un Sistema de Gestión de Calidad que sea efectivo; por tanto, se promoverá el mejoramiento continuo de los procesos.

Cada año se revisará esta política y se modificará los objetivos de calidad, de acuerdo, al contexto estratégico de la empresa asegurando que sean medibles, alcanzables y consistentes con la visión y misión de la organización.

La administración se compromete a alcanzar los objetivos de calidad:

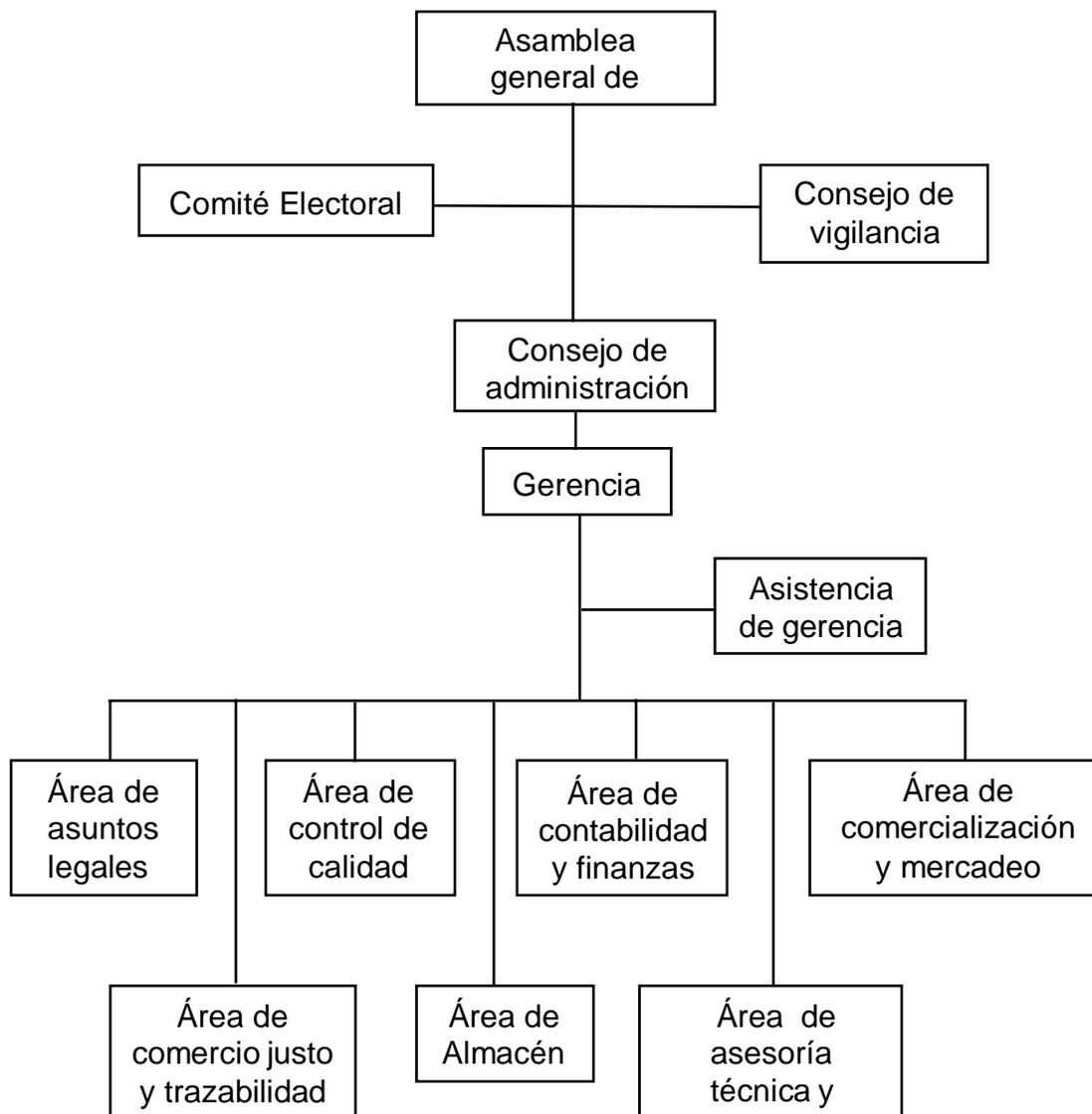
- Implementar, asegurar el cumplimiento y mejoramiento de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Orientar a brindar servicios de calidad para satisfacer a los clientes.
- Promover la comunicación transparente, clara y efectiva con los clientes y trabajadores de la organización.
- Orientar la gestión a un enfoque por procesos para su mayor control.
- Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Capacitar y evaluar el desempeño de los trabajadores constantemente.
- Actualizar, difundir y garantizar el cumplimiento de la política de calidad en la organización.

Juliaca, 08 de junio de 2022



## Anexo 18: Organigrama General de la empresa

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>ORGANIGRAMA</b>		
	Código: SJO-OG-SGC-05	Versión: 0	Páginas: 1 de 1



## Anexo 19: Manual de Organización y Funciones

	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES</b>		
	Código: SJO-MOF-SGC-06	Versión: 0	Páginas: 1 de 10

### Manual de Operaciones y Funciones

#### 1. Propósito

La finalidad del presente documento, es la de establecer el perfil adecuado que debe cubrir cada profesional para poder desarrollar las funciones asignadas correspondientes a cada uno de los puestos de trabajo detallados en la estructura organizacional.

#### 2. Alcance

Las funciones establecidas en la estructura organizacional y el presente documento abarcan a la totalidad de los miembros de la cooperativa San Juan del Oro.

#### 3. Responsables

Los responsables o líderes de cada una de las unidades operativas y administrativas de la cooperativa, tiene la obligación de capacitarse cada vez que así lo detalle el cronograma de capacitaciones.

Asimismo, la asamblea general de delegados tiene la obligación de vigilar y supervisar el correcto desempeño del personal que integra cada una de las unidades funcionales de la cooperativa.

#### 4. Desarrollo

### *Manual de Operaciones y funciones de la asamblea general de delegados*

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>
Asamblea general de delegados	--	Todo el personal de la cooperativa
<b>Objetivo del cargo:</b> Supervisar, evaluar, programar y dirigir todas las actividades que se desarrollen dentro de la cooperativa de forma efectiva y eficiente.		

	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES</b>		
	Código: SJO-MOF-SGC-06	Versión: 0	Páginas: 148 de 148

*Manual de Operaciones y funciones de la asamblea general de delegados*

<b>II. COMPETENCIA DEL CARGO</b>	
<b>EDUCACIÓN FORMAL</b>	No aplica
<b>EXPERIENCIA</b>	No aplica
<b>CONOCIMIENTOS</b>	<p>Sólidos conocimientos en el cultivo de café, así como en los procesos administrativos y operativos maneja la cooperativa.</p> <p>Conocimientos relacionados con el comercio justo.</p> <p>Conocimientos relacionados con el sistema de gestión de calidad.</p>
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participar continuamente en las decisiones que se tomen relacionadas con el manejo de la cooperativa.</li> <li>- Identificar las necesidades de capacitación de los miembros en cuanto al adecuado manejo del cultivo.</li> <li>- Evaluar constantemente los KPI's de calidad del café.</li> <li>- Verificar el cumplimiento de la calidad del producto para su aceptación en el mercado.</li> </ul>
<b>ACTITUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de toma de decisiones</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Habilidades de comunicación</li> <li>- Capacidad de negociación y planificación</li> <li>- Pensamiento crítico</li> <li>- Adaptabilidad al cambio</li> <li>- Innovador y creativo</li> </ul>

	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES</b>		
	Código: SJO-MOF-SGC-06	Versión: 0	Páginas: 149 de 149

*Manual de operaciones y funciones del asistente de gerencia*

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>
Asistente de gerencia	Gerente general	No aplica
<p><b>Objetivo del cargo:</b> Ejecutar los reportes de control para ser presentados a su jefe inmediato.</p>		
<b>II. COMPETENCIA DEL CARGO</b>		
<b>EDUCACIÓN FORMAL</b>	Bachiller en ingeniería agrónoma Bachiller en administración y/o profesiones afines	
<b>EXPERIENCIA</b>	Contar con al menos 6 meses de experiencia en el puesto	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	Sólidos conocimientos en su campo Conocimiento del cultivo de café Conocimientos relacionados con la generación de reportes.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redactar y tramitar comunicaciones internas y externas conforme lo solicite la gerencia.</li> <li>- Controlar y gestionar las actividades asignadas por la gerencia.</li> <li>- Administrar, digitalizar y actualizar los archivos necesarios para la toma estratégica de decisiones.</li> <li>- Ejecutar las actividades de apoyo administrativo que le sean asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>ACTITUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de organización</li> <li>- Capacidad de investigación</li> <li>- Razonamiento crítico</li> </ul>	

	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES</b>		
	Código: SJO-MOF-SGC-06	Versión: 0	Páginas: 150 de

*Manual de operaciones y funciones del abogado*

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>
Abogado	Gerente general	No aplica
<p><b>Objetivo del cargo:</b> Garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales de la cooperativa</p>		
<b>II. COMPETENCIA DEL CARGO</b>		
<b>EDUCACIÓN FORMAL</b>	Título profesional universitario Abogado 2. Capacitación: Especialización asuntos legales asociados con la cooperativa 3. Experiencia: 6 años mínimo de experiencia general	
<b>EXPERIENCIA</b>	Contar con al menos 3 años de experiencia en el puesto	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	Sólidos en materia de su competencia.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	Brindar soporte legal cuando la cooperativa así lo requiera.	
<b>ACTITUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de negociación</li> <li style="padding-left: 20px;">- Liderazgo</li> <li>- Capacidad de comunicación</li> <li>- Capacidad de resolución de conflictos</li> </ul>	

	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES</b>		
	Código: SJO-MOF-SGC-06	Versión: 0	Páginas: 151 de 160

*Manual de operaciones y funciones del contador*

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>
Contador	Gerente general	No aplica
<p><b>Objetivo del cargo:</b> Asegurar que la cooperativa cumpla con la totalidad de sus obligaciones tributarias</p>		
<b>II. COMPETENCIA DEL CARGO</b>		
<b>EDUCACIÓN FORMAL</b>	Título profesional universitario contador 2. Capacitación: Especialización asuntos tributarios	
<b>EXPERIENCIA</b>	Contar con al menos 2 años de experiencia en el puesto	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	Sólidos conocimientos en asuntos tributarios	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar la rendición de cuentas de la cooperativa               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el pago de tributos</li> <li>- Llevar la contabilidad de la cooperativa</li> </ul> </li> </ul>	
<b>ACTITUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de toma de decisiones               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> </ul> </li> <li>- Habilidades de comunicación</li> <li>- Capacidad de negociación y planificación               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamiento crítico</li> </ul> </li> </ul>	

	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES</b>		
	Código: SJO-MOF-SGC-06	Versión: 0	Páginas: 152 de 152

*Manual de operaciones y funciones del asesor técnico, comercio justo, trazabilidad y certificaciones*

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>
Asesor técnico, comercio justo, trazabilidad y certificaciones	Gerente general	No aplica
<p><b>Objetivo del cargo:</b> Asegurar el cumplimiento de todos los requerimientos técnicos, de trazabilidad y certificaciones asociados con el cultivo</p>		
<b>II. COMPETENCIA DEL CARGO</b>		
<b>EDUCACIÓN FORMAL</b>	Título profesional universitario Ingeniero Agrónomo 2. Capacitación: Especialización en el cultivo de café	
<b>EXPERIENCIA</b>	Contar con al menos 3 años de experiencia en el puesto	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	Sólidos conocimientos en el cultivo de café, así como en los procesos administrativos y operativos maneja la cooperativa.  Conocimientos relacionados con el comercio justo. Conocimientos las certificaciones necesarias para asegurar la calidad de la producción	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar asistencia para el cumplimiento de todos los requerimientos técnicos que deba cumplir la producción para su venta en el mercado.</li> <li>- Seleccionar técnicas de trazabilidad del producto.</li> <li>- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos para la participación en el comercio justo.</li> <li>- Brindar soporte para la certificación de la producción.</li> </ul>	
<b>ACTITUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades de comunicación</li> <li>- Capacidad de negociación y planificación               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamiento crítico</li> <li>- Adaptabilidad al cambio</li> <li>- Innovador y creativo</li> </ul> </li> </ul>	

	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES</b>		
	Código: SJO-MOF-SGC-06	Versión: 0	Páginas: 153 de 153

*Manual de operaciones y funciones del jefe de comercialización y mercadeo*

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>
Jefe de comercialización y mercadeo	Gerente general	No aplica
<p><b>Objetivo del cargo:</b> Supervisar, evaluar, programar y dirigir todas las actividades que se desarrollen dentro de la cooperativa de forma efectiva y eficiente.</p>		
<b>II. COMPETENCIA DEL CARGO</b>		
<b>EDUCACIÓN FORMAL</b>	Título profesional universitario Administración y marketing 2. Capacitación: Especialización en el cultivo de café y promoción de productos en particular productos agrarios	
<b>EXPERIENCIA</b>	Contar con al menos 3 años de experiencia en el puesto	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	Sólidos conocimientos en el cultivo de café Conocimientos asociados con la promoción de productos agrarios Conocimientos de posicionamiento de productos	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar actividades para la promoción y posicionamiento del cultivo</li> </ul>	
<b>ACTITUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de toma de decisiones               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Habilidades de comunicación</li> </ul> </li> <li>- Capacidad de negociación y planificación               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamiento crítico</li> <li>- Adaptabilidad al cambio</li> <li>- Innovador y creativo</li> </ul> </li> </ul>	

	<b>MANUAL</b>		
	<b>MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES</b>		
	Código: SJO-MOF-SGC-06	Versión: 0	Páginas: 154 de 154

*Manual de operaciones y funciones del jefe de control de calidad*

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>
Jefe de control de calidad	Gerente general	Jornaleros
<b>Objetivo del cargo:</b> Asegurar la calidad del producto agrícola		
<b>II. COMPETENCIA DEL CARGO</b>		
<b>EDUCACIÓN FORMAL</b>	Título profesional universitario Ingeniero Agrónomo 2. Capacitación: Especialización en el cultivo de café	
<b>EXPERIENCIA</b>	Contar con al menos 3 años de experiencia en el puesto	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	Sólidos conocimientos en el cultivo de café, así como en los procesos administrativos y operativos maneja la cooperativa.  Conocimientos relacionados con el comercio justo. Conocimientos relacionados con el sistema de gestión de	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar la calidad del cultivo</li> <li>- Proponer alternativas innovadoras para mejorar la calidad del cultivo</li> </ul>	
<b>ACTITUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de toma de decisiones               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Habilidades de comunicación</li> </ul> </li> <li>- Capacidad de negociación y planificación               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamiento crítico</li> <li>- Adaptabilidad al cambio</li> </ul> </li> </ul>	

<b>MANUAL</b>		
<b>MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES</b>		
Código: SJO-MOF-SGC-06	Versión: 0	Páginas: 9 de 10

*Manual de operaciones y funciones del jefe de almacén*

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>
Jefe de almacén	Gerente general	Jornaleros
<b>Objetivo del cargo:</b> Verificar y asegurar el correcto almacenamiento de la producción acopiada		
<b>II. COMPETENCIA DEL CARGO</b>		
<b>EDUCACIÓN FORMAL</b>	Título profesional universitario Ingeniero Agrónomo 2. Capacitación: Especialización en el cultivo de café	
<b>EXPERIENCIA</b>	Contar con al menos 3 años de experiencia en el puesto	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	Sólidos conocimientos en manejo y almacenamiento del café	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el correcto acopio de la producción.</li> <li>- Garantizar una adecuada manipulación del producto, así como un adecuado almacenamiento del mismo.</li> </ul>	
<b>ACTITUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de toma de decisiones               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Habilidades de comunicación</li> </ul> </li> <li>- Capacidad de negociación y planificación               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pensamiento crítico</li> <li>- Adaptabilidad al cambio</li> <li>- Innovador y creativo</li> </ul> </li> </ul>	

<b>MANUAL</b>		
<b>MANUAL DE OPERACIONES Y FUNCIONES</b>		
Código: SJO-MOF-SGC-06	Versión: 0	Páginas: 10 de 10

*Manual de operaciones y funciones de los jornaleros*

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>		
<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD</b>
Jornaleros	Unidades funcionales de la cooperativa	No aplica
<p><b>Objetivo del cargo:</b> Realizar las funciones asignadas por cada una de las unidades funcionales de la cooperativa</p>		
<b>II. COMPETENCIA DEL CARGO</b>		
<b>EDUCACIÓN FORMAL</b>	Educación secundaria	
<b>EXPERIENCIA</b>	Contar con al menos 6 meses en manejo de cultivo de café	
<b>CONOCIMIENTOS</b>	Conocimientos básicos relacionados con el manejo del cultivo de café	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutar las actividades de cosecha del café.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el secado del café.</li> </ul> </li> <li>- Almacenar el producto para su posterior venta.</li> </ul>	
<b>ACTITUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad de seguir indicaciones               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Honestidad</li> <li>- Perseverancia</li> </ul> </li> </ul>	

## Anexo 20: Matriz de riesgos y oportunidades

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>		
	Código: SJO-RO-SGC-12	Versión: 0	Páginas: 1 de 3
	Área: Calidad	Fecha: 13-06-2022	

RIESGO / OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	EFEECTO POTENCIAL	ENTREGABLES AFECTADOS	NIVEL	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA PLANIFICADA	RESPONSABLE	FECHA PLANIFICADA
RIESGO	Personal insuficiente	Sobrecarga de trabajo, clima laboral bajo, entregables fuera de fecha	Todos los entregables programados	3	APRECIABLE	Planificar los tiempos de entrega de acuerdo a los recursos	Jefe de cada área	Antes de iniciar la actividad
						Monitoreo constante de la carga de trabajo por recurso	Jefe de cada área	Durante el desarrollo de la actividad
RIESGO	Identificación deficiente de las partes interesadas	Insatisfacción de las partes interesadas, falta de participación de las partes interesadas	Necesidades y expectativas de las partes interesadas	8	APRECIABLE	Consultar a la administración para recopilar datos	Jefe de Calidad	Al inicio del proyecto
						Elaborar contexto de la organización	Jefe de Calidad	Al inicio del proyecto
RIESGO	Renuncia de personal clave	Retraso de los entregables, desacuerdos entre equipos	Todos los entregables programados	8	APRECIABLE	Reuniones diarias para dar alcances a todo el equipo	Jefe de cada área	Durante todo el proyecto
						Encuestas de satisfacción laboral	Jefe de Calidad / Jefe de recursos humanos	Durante todo el proyecto

**REGISTRO**

**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Código: SJO-RO-SGC-12

Versión: 0

Páginas: 158 de 3

Área: Calidad

Fecha: 13-06-2022

RIESGO	Paradas no programadas de los equipos	Retraso en la entrega de entregables, retraso del flujo del trabajo	Mantenimiento de la infraestructura	2	MARGINAL	Elaborar cronograma de mantenimiento	Jefe de Calidad / Responsable TI	Al inicio de del proyecto
						Reemplazar equipos obsoletos	Jefe de Calidad	Al inicio de del proyecto
RIESGO	Falta de comunicación entre los miembros del equipo	Desconocimiento de las actividades coordinadas y realizadas	Flujo del trabajo, todos los entregables	2	MARGINAL	Elaborar Matriz de comunicaciones	Jefe de Calidad	Al inicio del proyecto
						Gestión adecuada de conflictos	Jefe de Recursos Humanos	Durante todo el proyecto
RIESGO	Presupuesto mal planificado	Desviación del presupuesto, retraso del proyecto	Planificación y control operacional	9	IMPORTANTE	Identificación adecuada de los recursos a utilizar	Jefe de cada área	Al inicio de del proyecto
						Controlar el presupuesto	Jefe de Finanzas / Jefe de Calidad	Durante todo el proyecto
RIESGO	Falta de tecnología adecuada	Proceso tradicional, periodos largos en los procesos, rendimiento deficiente	Entregables de operación	2	MARGINAL	Identificar procesos con necesidad de tecnología	Jefe de Calidad	Al inicio de del proyecto
						Elaborar beneficio costo de la implementación de tecnología	Jefe de Calidad	Al inicio de del proyecto
RIESGO	Incumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad	No se logran las metas planificadas	Entregables de operación	15	GRAVE	Identificar las causas del incumplimiento del SGC	Jefe de Calidad	En la evaluación del proyecto
						Proponer mejoras para el cumplimiento del SGC		

**REGISTRO**

**MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Código: SJO-RO-SGC-12

Versión: 0

Páginas: 159 de 3

Área: Calidad

Fecha: 13-06-2022

RIESGO / OPORTUNIDAD	DESCRIPCIÓN	EFECTO POTENCIAL	ENTREGABLES AFECTADOS	NIVEL	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA PLANIFICADA	RESPONSABLE	FECHA PLANIFICADA
OPORTUNIDAD	Aportación de ideas por parte de los trabajadores	Diferentes soluciones eficientes para los problemas que se puedan presentar	Todos los entregables	9	REALIZABLE MEDIATA	Mantener a los trabajadores motivados	Jefe de recursos humanos	Durante todo el proyecto
						Capacitación constante	Jefe de recursos humanos	Durante todo el proyecto
OPORTUNIDAD	Experiencia en la ejecución de proyectos	Buena planificación y ejecución del proyecto	Todos los entregables	8	REALIZABLES A LARGO PLAZO	Capacitación constante por auditores externos	Jefe de Calidad	Al inicio del proyecto
						Evaluación del desempeño	Jefe de Calidad	Durante todo el proyecto
OPORTUNIDAD	Fuentes de financiamiento para la ejecución del SGC	Ejecución sin restricción monetaria del SGC	Presupuesto	12	REALIZABLE MEDIATA	Alianzas estratégicas con las fuentes de financiamiento	Jefe de Calidad	Al inicio del proyecto
						Reportes de ejecución del presupuesto	Jefe de Calidad / Jefe de finanzas	Durante todo el proyecto

## Anexo 21: Matriz de objetivos de calidad

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>MATRIZ DE OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	Código: SJO-OC-SGC-07	Versión: 0	Páginas: 1 de 2
	Área: Calidad	Fecha: 16-06-2022	

N°	Objetivo	Meta	Indicador	Actividades programadas para lograr los objetivos	Recursos	Responsable	Seguimiento del Cumplimiento	
1	Implementar, asegurar el cumplimiento y mejoramiento de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad.	100%	Porcentaje de implementación del Manual del Sistema de Gestión de Calidad	1	Aplicar y analizar la línea base del SGC	Humanos, materiales, tecnológicos	Jefe de Calidad	Gerente General
				2	Elaborar el Manual del SGC		Jefe de Calidad y jefes de área	Jefe de calidad
				3	Desarrollar el Manual del SGC			Jefe de Calidad
				4	Auditar el SGC			
				5	Obtener la certificación del SGC según la Norma ISO 9001:2015			
2	Orientar a brindar servicios de calidad para satisfacer a los clientes.	85% ^	Nivel de satisfacción del cliente	1	Identificar y analizar de las expectativas y necesidades del cliente	Humanos, materiales, tecnológicos	Jefe de Calidad	Gerente General
				2	Optimizar los procesos de acuerdo a la ISO 9001		Jefe de Calidad y Jefes de área	
				3	Medir la calidad de servicio y de producto		Jefe de Calidad y Jefe de producción	
3	Promover la comunicación transparente, clara y efectiva con los clientes y trabajadores de la organización.	90% ^	Porcentaje de clientes y trabajadores informados	1	Realizar Matriz de comunicaciones	Humanos, materiales, tecnológicos	Jefe de Calidad	Gerente General
				2	Optimizar la gestión de clientes			
				3	Socializar al cliente con la organización			

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>MATRIZ DE OBJETIVOS DE CALIDAD</b>		
	Código: SJO-OC-SGC-07	Versión: 0	Páginas: 2 de 2
	Área: Calidad	Fecha: 16-06-2022	

4	Orientar la gestión a un enfoque por procesos para su mayor control.	85% >	Nivel de desempeño de los procesos	1	Crear comité para la evaluación de los procesos	Humanos, materiales, tecnológicos	Jefe de calidad	Gerente General
				2	Establecer mecanismos para el cumplimiento de los procedimientos		Jefes de área	Jefe de calidad
5	Proveer los recursos necesarios para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	90% >	Porcentaje de ejecución de recursos	1	Elaborar cuadro de necesidades de recursos	Humanos, materiales, tecnológicos	Gerente General	Gerente General
				2	Procedimiento para el uso y control de los recursos		Jefe de Calidad	
6	Capacitar y evaluar el desempeño de los trabajadores constantemente.	95% >	Porcentaje de trabajadores capacitados	1	Elaborar plan de capacitación	Humanos, materiales, tecnológicos	Jefe de Recursos Humanos	Jefe de Calidad
				2	Elaborar formatos de evaluación por capacitación			
7	Actualizar, difundir y garantizar el cumplimiento de la política de calidad en la organización.	90% >	Nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	1	Elaborar la política de calidad	Humanos, materiales, tecnológicos	Jefe de calidad	Gerente General
				2	Difundir la política de calidad			
				3	Monitorear el cumplimiento de los objetivos establecidos en la política de calidad			

## Anexo 22: Procedimiento de Gestión del Cambio

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b>		
	Código: SJO-GC-SGC-08	Versión: 0	Páginas: 1 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

### **GESTIÓN DEL CAMBIO**

#### **1. OBJETIVO**

Establecer una metodología para la gestión de los cambios (identificación, evaluación, gestión y comunicación) asegurando el impacto mínimo sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

#### **2. ALCANCE**

Se extiende a todas las áreas de la organización que soliciten un cambio en relación a los procesos, materiales, tecnología, equipos, personal, entre otros, que puedan afectar el funcionamiento de la organización.

#### **3. REFERENCIAS LEGALES Y OTRAS NORMAS**

Norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad

#### **4. DEFINICIONES**

- Cambio: Sustitución de una cosa por otra por considerarse ineficiente.
- Cambio previsto: Cambio debidamente planificado que genera una alteración en una situación; asimismo, es debidamente notificada.
- Cambio no previsto: Cambio no planificado, que ocurre de manera inesperada que impacta en el cumplimiento del SGC.

#### **5. DESARROLLO**

Todo cambio requiere de la aprobación de la máxima autoridad de la organización y debe aplicar el presente procedimiento.

##### **5.1. Identificación de la necesidad del cambio**

Cualquier persona de la organización puede solicitar un cambio que pueda afectar el SGC, lo que incluye procesos, equipos, etc. Se identifica la necesidad del cambio para su posterior análisis.

##### **5.2. Análisis del cambio**

Se debe registrar los datos de la necesidad del cambio en el Formato de solicitud de cambios del Anexo A, para el correcto análisis del cambio, la cual tendrá en cuenta:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b>		
	Código: SJO-GC-SGC-08	Versión: 0	Páginas: 163 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

- Áreas potencialmente afectadas
- Aprobación del jefe directo
- Consulta a las áreas potencialmente afectadas considerando la evaluación de riesgos
- Actualizar el mapa de procesos, caracterización de procesos, Matriz de riesgos y oportunidades.

### **5.3. Planificación del cambio**

Elaborar un plan de acción que pretenda controlar los efectos del cambio solicitado, estableciendo responsables y plazos. Dentro de las actividades planificadas se toma en cuenta la capacitación y difusión de las modificaciones realizadas provenientes del cambio solicitado.

El Plan debe ser aprobado, primero por el Jefe directo de área, luego por la Gerencia.

### **5.4. Implementación del cambio**

Se ejecutarán las actividades planificadas del Plan de acción, cumpliendo los procedimientos de cada proceso relacionado; asimismo, se incluirá en toda la información documentada el registro del cambio.

### **5.5. Cierre del cambio**

Verificar que se ha implementado todas las actividades del plan para cerrar el cambio. La verificación lo realiza el jefe directo, jefe de calidad y la Gerencia.

## **6. ANEXOS**

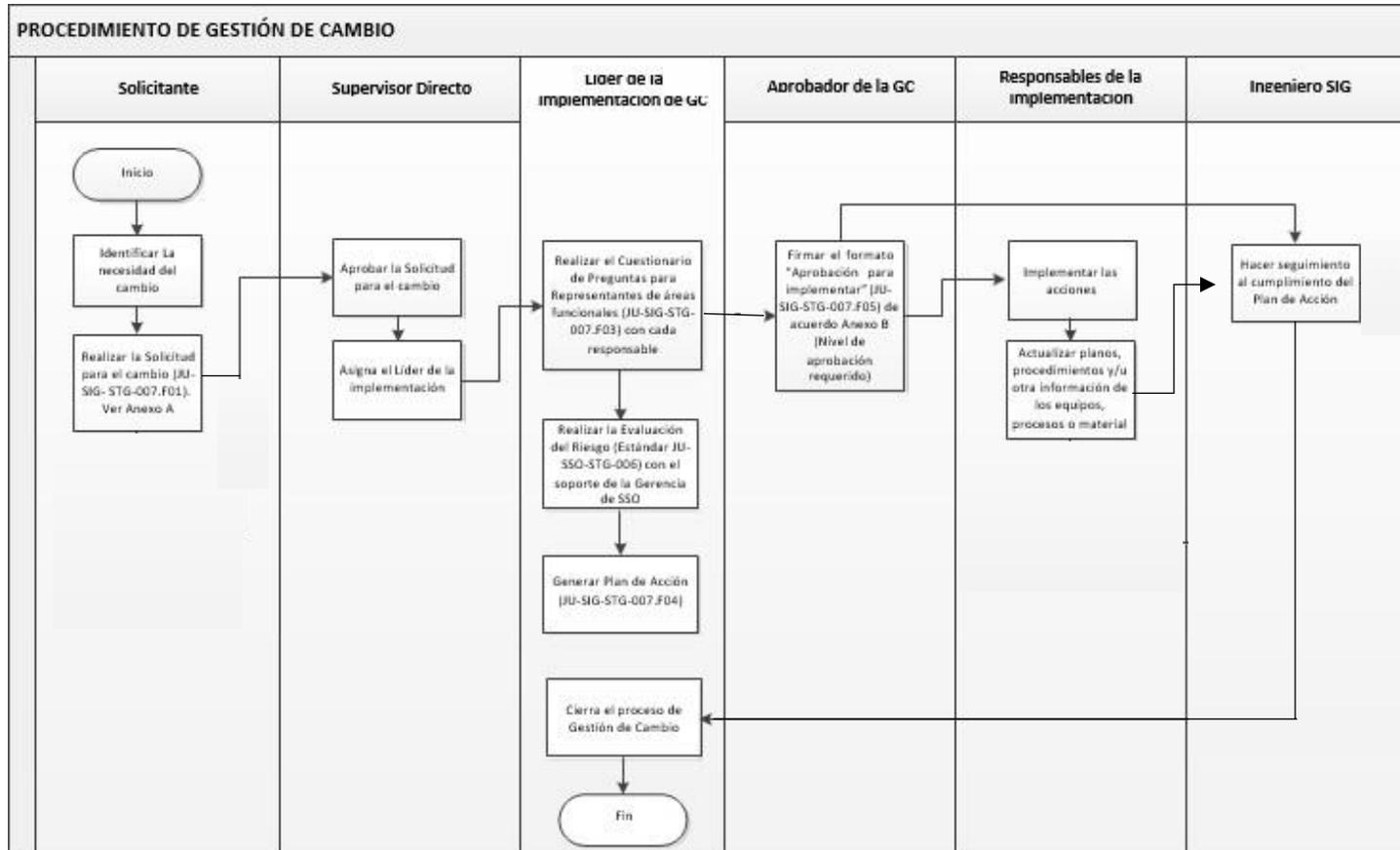
- ANEXO A. Formato de solicitud de cambios
- ANEXO B. Flujograma del procedimiento de gestión del cambio

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b>		
	Código: SJO-GC-SGC-08	Versión: 0	Páginas: 164 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

**ANEXO A. Formato de solicitud de cambios**

	<b>REGISTRO</b>					
	<b>FORMATO DE SOLICITUD DE CAMBIOS</b>					
	Código: SJO-GC-SGC-08.F01	Versión: 0	Páginas: 1 de 1			
	Área: Calidad	Fecha:				
Solicitado por:						
Área perteneciente:						
<b>NOMBRE DE DOCUMENTO</b>						
<b>CÓDIGO</b>	<b>ÚLTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN</b>	<b>OBJETIVO DEL CAMBIO</b>	<b>RIESGOS DEL CAMBIO</b>	<b>OPORTUNIDADES DEL CAMBIO</b>	<b>RECURSOS A UTILIZAR</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Firma del solicitante						

**ANEXO B. Flujoograma del procedimiento de gestión del cambio**



## Anexo 23: Cronograma de mantenimiento

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>		
	Código: SJO-MP-SGC-09	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 20-06-2022	

Fecha		Ejecutado		Pendiente		Año
20/06/2022		E		P		2022
N°	Código Patrimonial	Máquina	Área	Responsable	Mantenimiento Preventivo	Frecuencia
1	MQ-PD-001	Tostador 1	Producción	Jefe de producción	E	4 meses
2	MQ-PD-002	Tostador 2	Producción	Jefe de producción	P	4 meses
3	MQ-PD-003	Tostador 3	Producción	Jefe de producción	P	4 meses
4	MQ-PD-004	Clasificador 1	Producción	Jefe de producción	E	6 meses
5	MQ-PD-005	Clasificador 2	Producción	Jefe de producción	E	6 meses
6	MQ-PD-006	Moedor 1	Producción	Jefe de producción	P	4 meses
7	MQ-PD-007	Moedor 2	Producción	Jefe de producción	P	4 meses
8	MQ-PD-008	Silo 1	Producción	Jefe de producción	P	6 meses
9	MQ-PD-009	Silo 2	Producción	Jefe de producción	E	6 meses
10	MQ-PD-010	Empacadora 1	Producción	Jefe de producción	P	6 meses
11	MQ-PD-011	Empacadora 2	Producción	Jefe de producción	P	6 meses

## Anexo 24: Registro de daños de la infraestructura

	<b>REGISTRO</b>	
	<b>DAÑOS DE LA INFRAESTRUCTURA</b>	
	Código: SJO-DI-SGC-10	Versión: 0   Páginas: 1 de 1 Fecha: 20-06-2022
	Área: Calidad	
Fecha del reporte:		
Nombre del reportante:		
Cargo del reportante:		
<b>Información del bien dañado</b>		
Nombre del bien dañado:		
Tipo de daño ocurrido (Marcar con una X)	Hurto	
	Pérdida por partes	
	Pérdida total	
	Colisión	
	Avería	
	Otro	
Descripción del daño ocurrido:		
<b>Información del informado</b>		
Nombre del informado:		
Cargo:		
_____ Firma		

## Anexo 25: Plan Anual de capacitaciones

		PLAN														Fecha	Objetivo	Dirigido a	
		CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES																	
		Código: SJO-CC-SGC-11							Versión: 0			Páginas: 1 de 1							
		Área: Calidad							Fecha: 22-06-2022										
N°	Tema	Responsable	Tipo de Capacitación	Planificación Anual												Fecha	Objetivo	Dirigido a	
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre				
1	Importancia del Sistema de Gestión de Calidad	Jefe de Calidad	Interna						x								02/06/2022-15/12/2022	Compromiso de los trabajadores	Todos los trabajadores
2	Breve resumen de la Norma ISO 9001:2015	Jefe de Calidad	Interna						x								02/06/2022-15/12/2022	Difusión de la Norma ISO 9001	Todos los trabajadores
3	Documentación por área	Jefe de Calidad	Interna						x	x							02/06/2022-30/07/2022	Adaptación a la nueva forma de trabajo	Jefes de cada área
4	Importancia de la Satisfacción al cliente	Jefe de Calidad	Interna						x								02/06/2022-15/12/2022	Mejorar la calidad de servicio	Todos los trabajadores
5	Procedimiento de auditoría	Auditor Norma ISO 9001:2015	Externa						x								02/06/2022-15/12/2022	Conocer la forma en que las auditorías serán realizadas	Jefes de cada área
6	Mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad	Auditor Norma ISO 9001:2016	Externa	x							x						02/06/2022-05/01/2023	Conocer la forma de mejorar los errores de ejecución	Jefes de cada área

## Anexo 26: Encuesta toma de conciencia

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>ENCUESTA TOMA DE CONCIENCIA</b>		
	Código: SJO-TC-SGC-12	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 23-06-2022	

### ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Favor de calificar de acuerdo a la siguiente tabla de valoración:

VALORACION					
SIEMPRE	GENERALMENTE	REGULARMENTE	POCAS VECES	NUNCA	NO APLICA
5	4	3	2	1	N/A

CRITERIOS DE EVALUACION	VALORACION
<b>ORGANIZACIÓN</b>	
1. ¿Con que frecuencia usted busca a su jefe, cuando tiene inquietudes y dificultades?	
2. ¿Su jefe inmediato le hace acompañamiento a sus actividades?	
3. ¿Conoce los objetivos, misión, visión y política de la empresa?	
4. Le han brindado los medios de capacitación para conocer oportunamente las innovaciones y cambios de la empresa?	
5. ¿Las metas fijadas en su trabajo son informadas y se establecen en forma racional?	
6. Cuando su jefe toma decisiones que afectan directamente su trabajo, tiene en cuenta su opinión?	
7. La delegación de funciones se realiza de una forma planeada y organizada?	
<b>RELACION LABORAL – ENTRE PARES Y JEFES</b>	
8. Recibe ayuda para solucionar las dificultades laborales cuando se le presentan?	
9. Las relaciones entre los compañeros de trabajo es buena?	
10. Se le presentan dificultades de tipo personal con sus compañeros y/o jefes?	
11. ¿Colabora con sus compañeros cuando requieren la ayuda de alguien por situaciones coyunturales?	
12. ¿Con que frecuencia usted comenta las dificultades laborales a sus compañeros y/o jefes, antes de que sean de conocimiento público?	
13. ¿Percibe manifestaciones de acoso laboral en su trabajo?	
<b>AMBIENTE LABORAL</b>	
14. Considera que la comunicación fluye de manera eficaz y oportuna?	
15. Cuando habla con su jefe inmediato, puede decir siempre lo que quiere, necesita y siente?	
16. Evaluaría como bueno su ambiente de trabajo dentro de la Empresa?	
17. Se siente satisfecho con la labor desempeñada por usted dentro de la Empresa?	
18. Con que frecuencia usted planea, se pone metas y resultados para tener un buen desempeño laboral dentro de la Empresa?	
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	
19. ¿Se presentan dificultades o roces entre los compañeros de trabajo?	
20. Con que frecuencia soluciona directamente las dificultades que tiene con otro compañero antes de entrar a mediar con el jefe?	
21. Cuando usted tiene un problema o situación de tipo laboral, recurre a su jefe inmediato para solucionarlo?	
<b>SENTIR DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>VALORACION</b>
22. ¿Se siente respetado y apreciado dentro de la organización?	
23. ¿Siente reconocimiento cuando ha hecho una labor importante para la Empresa?	
24. ¿Se siente escuchado y valorado por el jefe cuando expresa ideas y puntos de vista?	
25. Considera que la Empresa le da los implementos necesarios para desarrollar su actividad laboral con eficiencia?	
26. ¿Informa las situaciones por usted detectadas que puedan afectar su entorno laboral o tiendan a producir accidentes de trabajo?	

## Anexo 27: Procedimiento de comunicación interna y externa

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		
	Código: SJO-IE-SGC-13	Versión: 0	Páginas: 1 de 2
	Área: Calidad	Fecha: 24-06-2022	

### **PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

#### 1. OBJETIVO

Establecer una metodología para la comunicación externa e interna de la empresa.

#### 2. ALCANCE

Incluye todos los procesos que se desarrollan en todas las áreas de la organización y; sobre todo, para información importante que se desee comunicar en los diferentes niveles de la empresa.

#### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Comunicación interna: Información que sea desea transmitir al personal interno de la organización, es decir, a los trabajadores.
- Comunicación externa: Información que desea transmitir a los agentes externos de la organización, como: proveedores, consumidores, etc.

#### 4. DESARROLLO

##### 4.1. Comunicación Interna

La metodología ha aplicarse para desarrollar de manera efectiva la comunicación interna, tiene en cuenta, para todo tipo de información, las siguientes características: contenido, responsable, destinatario, frecuencia, medio de comunicación.

CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE	DESTINATARIO	FRECUENCIA	CANAL O MEDIO
Sugerencia, propuestas de mejoras Identificación de posibles riesgos Ocupacionales	Partes interesadas	Jefes de proceso – Comités de calidad (COPASO) Coordinador de Calidad	Según se genere	Buzón, informes escritos y reuniones de comités
Quejas y reclamos		Gerencia Coordinador de Calidad		
Solicitudes		Jefe de área o proceso comprometida		

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		
	Código: SJO-IE-SGC-13	Versión: 0	Páginas: 2 de 2
	Área: Calidad	Fecha: 24-06-2022	

#### **4.2. Comunicación externa**

La comunicación externa sigue una metodología similar, aplicando los mismos criterios que la comunicación interna. Para ello, se debe tener en claro qué motivo representa una comunicación externa:

- Información que se quiera brindar a las partes interesadas, de manera voluntaria, sobre nuevas políticas.
- Respuestas por parte de la empresa, debido a información requerida por las partes interesadas.

#### **5. CONTROL DE LA COMUNICACIÓN**

La organización establece que todo tipo de comunicación recibida y entregada debe ser documentada. La información recibida que tiene tipo queja o reclamo debe ser respondida en 5 días hábiles.

## Anexo 28: Matriz de Comunicación interna y externa del SGC

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		
	Código: SJO-IE-SGC-13.F01	Versión: 0	Páginas: 1 de 2
	Área: Calidad	Fecha: 25-06-2022	

<b>CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESTINATARIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>MEDIO DE COMUNICACIÓN</b>
Matriz de Identificación de las partes interesadas	Gerente General	Jefe de Calidad	Cada año o cuando existan modificaciones.	Correo
Mapa de procesos y caracterización de procesos	Jefe de Calidad	Jefes de área	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión
Política y objetivos de calidad	Jefe de Calidad	Todos los trabajadores	Cada año o cuando existan modificaciones.	Capacitación
Manual de organización y funciones	Recursos Humanos	Jefe de calidad	Cuando existan modificaciones.	Correo
Matriz de riesgos y oportunidades	Jefe de Calidad	Gerente General	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión
Matriz de objetivos de calidad	Jefe de Calidad	Jefes de área	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión
	Jefe de Calidad	Socios	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión
Formatos, registros, planes, manuales y procedimientos	Jefe de Calidad	Todos los trabajadores	Cuando existan modificaciones.	Capacitación

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		
	Código: SJO-IE-SGC-13.F01	Versión: 0	Páginas: 2 de 2
	Área: Calidad	Fecha: 25-06-2022	

<b>CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESTINATARIO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>MEDIO DE COMUNICACIÓN</b>
Procedimiento de evaluación de proveedores	Jefe de logística	Jefe de Calidad y proveedores	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión / Capacitación
Procedimiento de auditoría	Jefe de Calidad	Todos los trabajadores	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión
Divulgación de la implementación de SGC	Jefe de Calidad	Todos los trabajadores	Cada año o cuando existan modificaciones.	Capacitación
Evaluación del SGC	Jefe de Calidad	Todos los trabajadores	Trimestral	Reunión
Documentación del SGC	Jefe de Calidad	Jefes de área	Cada año o cuando existan modificaciones.	Correo

## Anexo 29: Procedimiento de elaboración y control de la documentación

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN</b>		
	Código: SJO-PD-SGC-14	Versión: 0	Páginas: 1 de 3
	Área: Calidad	Fecha: 25-06-2022	

### 1. OBJETIVO

Estandarizar la identificación y estructura de los documentos relacionados al Sistema de Gestión de Calidad; asimismo, definir los controles de la documentación.

### 2. ALCANCE

Aplica a toda la documentación que forme parte del Sistema de Gestión de Calidad, en cuanto a su elaboración, uso, conservación y control.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Documento: Información de valor relacionada al SGC soportada digitalmente o física.
- Sistema de Gestión de Calidad: Sistema para dirigir y controlar los procesos con estándares de calidad de una organización.
- Procedimiento: Documento que abarca una metodología para llevar a cabo una actividad o proceso.
- Registro: Documento que recopila cierta información para su posterior análisis.
- Formato: Documento preestablecido donde se registra cierta información.
- Manual: Documento que especifica información esencial para la comprensión de un proceso.
- Plan: Documento donde se detalla la metodología y recursos para llevar a cabo un proceso.

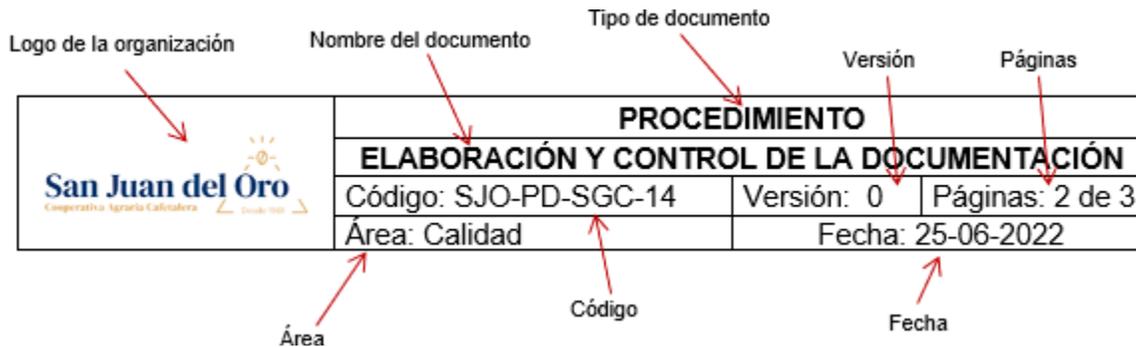
### 4. DESARROLLO

#### 4.1. Estructura de la documentación

La documentación perteneciente al Sistema de Gestión de Calidad de cumplir con la siguiente estructura:

- Logo de la organización
- Nombre del tipo de documento
- Nombre del documento
- Código del documento
- Versión
- Páginas (Formato X de Y)
- Área
- Fecha de elaboración

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN</b>		
	Código: SJO-PD-SGC-14	Versión: 0	Páginas: 175 de 3
	Área: Calidad	Fecha: 25-06-2022	



La codificación de los documentos se basa en la siguiente estructura:

**XXX-YYY-ZZZ-OO**

- Las 3 primeras letras XXX representan las iniciales de la organización San Juan del Oro; por tanto, siempre debe colocarse SJO.
- Las 3 letras YYY representan las iniciales del nombre del documento, según se crea conveniente, es posible utilizar solo 2 letras.
- Las 3 letras ZZZ representan las iniciales del Sistema de Gestión de Calidad; por tanto, todo documento relacionado debe tener SGC.
- Las letras finales OO representan la numeración correlativa del documento.

Ejemplo: SJO-PD-SGC-14, representa el Procedimiento de elaboración y control de la documentación, correspondiente al 14avo documento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización San Juan del Oro S.A.

#### **4.2. Cambios de los documentos**

Los trabajadores de la organización pueden solicitar un cambio de algún documento; para esto, se utiliza el Formato de solicitud de cambios; de esta manera el Jefe Calidad se encargará de evaluar la solicitud.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN</b>		
	Código: SJO-PD-SGC-14	Versión: 0	Páginas: 176 de 3
	Área: Calidad	Fecha: 25-06-2022	

#### **4.3. Almacenamiento y protección de la documentación**

Los documentos se almacenarán en folders rotulados en la oficina del Jefe de Calidad, el cual es responsable de su conservación; asimismo, se debe tener una copia controlada virtual de toda la documentación de manera organizada.

La documentación también debe ser custodiada por el Gerente General de la organización y los Jefes de área.

La documentación física debe ser almacenada en un lugar seco, protegido contra la humedad, polvo u otro factor que pueda dañarlos.

#### **4.4. Distribución y divulgación de la documentación**

El Jefe de Calidad de siempre, estar informado acerca de la creación u modificación de un documento.

El documento creado debe ser difundido por a toda la empresa, sobretodo a las personas que harán uso de ella; por otro lado, los documentos con cambios deben ser difundidos a todos los trabajadores que hacen uso de ella y de alguna manera les afecta el cambio; asimismo, debe existir una capacitación de cómo utilizar el nuevo formato o registro, procedimiento, etc.

## Anexo 30: Manual de Procedimientos de Operaciones

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>		
	Código: SJO-PO-SGC-15	Versión: 0	Páginas: 1 de 2
	Area: Calidad	Fecha: 27-06-2022	

### 1. OBJETIVO

El objeto del presente documento es el de estandarizar los procedimientos administrativos de la Cooperativa San Juan del Oro, partiendo de base de normas y reglamentos establecidos en las legislaciones vigentes.

### 2. ALCANCE

El documento tiene por alcance a los procedimientos administrativos correspondientes a la venta nacional y de exportación del café que acopia la cooperativa de los productores de la zona.

### 3. RESPONSABILIDADES

Todos los miembros que integren la Cooperativa San Juan del Oro tienen la obligación de cumplir con cada uno de los lineamientos establecidos en el presente documento.

### 4. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

#### 4.1. Procedimiento de venta nacional

Objetivo: Establecer las acciones a ejecutar para llevar a cabo el proceso de venta de café dirigido al mercado nacional.

PROCESO	ACTIVIDAD
Recepción	Recibir sacos de pepas de café verde
	Revisar documentación del pedido
Inspección 1	Prueba de taza según muestreo
	Transportar los sacos al almacén de materia prima
Pelado	Transportar la cantidad requerida a la peladora
	Pelar las pepas de café verde
Apilado	Se selecciona el café verde de grado 1, grado 2 y grado 3
	Se distribuye café de grado 1 para exportación y de grado 2 y 3 para venta nacional
Tostado	Transportar la cantidad requerida a producción
	Depositar la materia prima en las bombas de café verde
	Tostar por 10 min

	<b>MANUAL</b>		
	<b>PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES</b>		
	Código: SJO-PO-SGC-15	Versión: 0	Páginas: 2 de 2
	Área: Calidad	Fecha: 27-06-2022	

<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Inspección 2	Realizar prueba de taza
	Transportar a los silos de café tostado
Molienda	Moler el café tostado
Empaquetado	Empacar el café tostado
Inspección 3	Muestreo aleatorio del café tostado empaquetado
Almacenamiento	Transportar a almacén de producto terminado

#### **4.2. Procedimiento de venta para exportación**

Objetivo: Establecer las acciones a ejecutar para llevar a cabo el proceso de venta de café dirigido al mercado internacional.

<b>PROCESO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Recepción	Recibir sacos de pepas de café verde
	Revisar documentación del pedido
Inspección 1	Prueba de taza según muestreo
	Transportar los sacos al almacén de materia prima
Pelado	Transportar la cantidad requerida a la peladora
	Pelar las pepas de café verde
Apilado	Se selecciona el café verde de grado 1, grado 2 y grado 3
	Se distribuye café de grado 1 para exportación y de grado 2 y 3 para venta nacional
Empaquetado	Empacar el café tostado
Inspección 3	Muestreo aleatorio del café tostado empaquetado
Almacenamiento	Transportar a almacén de producto terminado

## Anexo 31: Ficha técnica producto nacional

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>FICHA TÉCNICA PARA CAFÉ NACIONAL</b>		
	Código: SJO-FT-SGC-16.F01	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Area: Calidad	Fecha: 30-06-2022	

### Ficha técnica del café para venta nacional

<b>Producto</b>	Café para pasar
<b>Cooperativa</b>	Cooperativa San Juan del Oro
<b>Clasificación</b>	Café orgánico tostado
<b>Descripción</b>	Café orgánico de calidad, cosechado en cumplimiento de principios medioambientales
<b>Ingredientes</b>	Café Orgánico
<b>Otras características del producto</b>	La cooperativa cuenta con diferentes variedades de producto, como es el caso de: <ul style="list-style-type: none"><li>- Café tipo gourmet</li><li>- Café Orgánico</li><li>- Café Especial</li></ul>
<b>Vida útil</b>	Al tratarse de un producto orgánico, tiene una vida útil no mayor a 9 meses posterior a su elaboración.
<b>Instrucciones de uso y conservación</b>	Para la obtención de una taza de 100 ml de café molido se debe colocar una cucharadita (8 a 10 g) en agua filtrada a una temperatura de 90°C. El café debe ser preservado en un ambiente seco, a temperatura ambiente y una vez abierto debe cerrarse con ayuda de un peel stitck.

## Anexo 32: Ficha técnica producto exportación

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>FICHA TÉCNICA PARA CAFÉ DE EXPORTACIÓN</b>		
	Código: SJO-FT-SGC-16.F02	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad		Fecha: 01-07-2022

### Ficha técnica del café para venta de exportación

<b>Producto</b>	Café
<b>Cooperativa</b>	Cooperativa San Juan del Oro
<b>Origen</b>	Perú
<b>Clasificación</b>	Café tostado
<b>Descripción</b>	Café orgánico de alta calidad, cosechado en cumplimiento de las normas para el comercio justo, productos orgánicos, con estándares internacionales de calidad y bajo principios medioambientales.
<b>Ingredientes</b>	Café Orgánico
<b>Otras características del producto</b>	La cooperativa cuenta con diferentes variedades de producto, como es el caso de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Café tipo gourmet</li> <li>- Café Orgánico Comercio Justo</li> <li>- Café Orgánico</li> <li>- Café Especial Comercio Justo</li> </ul>
<b>Vida útil</b>	Al tratarse de un producto orgánico, tiene una vida útil no mayor a 9 meses posterior a su elaboración.
<b>Instrucciones de uso y conservación</b>	Para la obtención de una taza de 100 ml de café molido se debe colocar una cucharadita (8 a 10 g) en agua filtrada a una temperatura de 90°C. El café debe ser preservado en un ambiente seco, a temperatura ambiente y una vez abierto debe cerrarse con ayuda de un peel stick.
<b>Tipo de molienda</b>	Molienda fina
<b>Peso bruto</b>	70 kg
<b>Peso neto</b>	69 kg
<b>Puntuación</b>	80 a 82 puntos en el ranking SCA para el café especial comercio justo y entre 84 a 90 para el café tipo gourmet.

## Anexo 33: Procedimiento de diseño y desarrollo de productos

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS</b>		
	Código: SJO-DD-SGC-17	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Area: Calidad	Fecha: 04-07-2022	

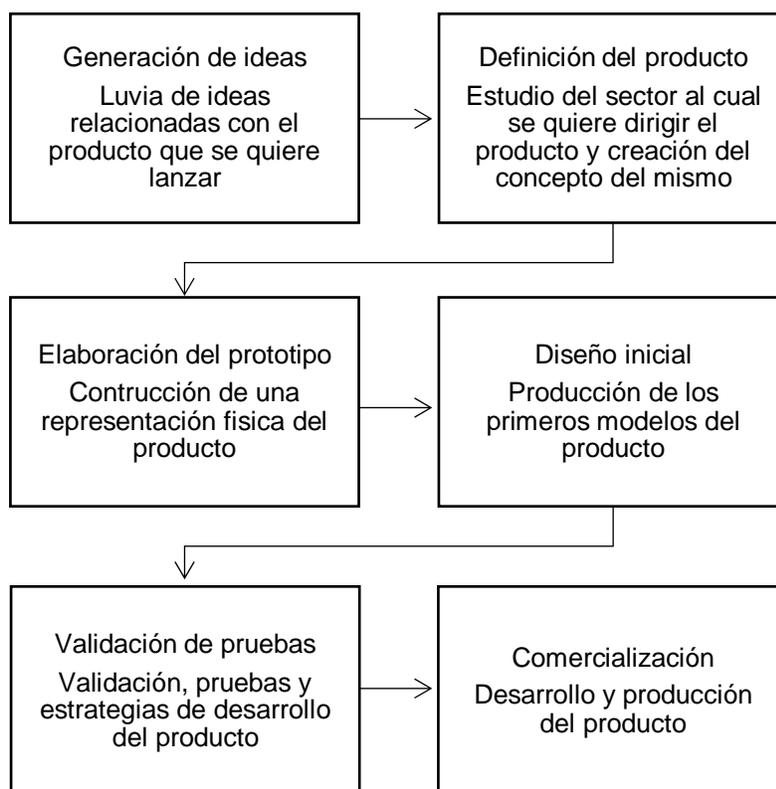
### 1. OBJETO

Describir las actividades a seguir para el desarrollo de nuevos productos.

### 2. ALCANCE

El presente documento tiene por alcance desde la generación de la idea para el desarrollo de un nuevo producto, hasta la comercialización del producto en cuestión.

### 3. PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS



## Anexo 34: Procedimiento de selección y evaluación de proveedores

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		
	Código: SJO-SEP-SGC-18	Versión: 0	Páginas: 1 de 3
	Área: Calidad	Fecha: 07-07-2022	

### 1. OBJETO

Establecer los procedimientos para la selección y evaluación de proveedores de bienes o servicios necesarios para la comercialización del producto final.

### 2. ALCANCE

El presente documento abarca únicamente al proceso de evaluación y selección de proveedores que proporcionan o brindar servicios a la Cooperativa San Juan del Oro.

### 3. IDENTIFICACIÓN DE CRITERIOS

Los criterios establecidos para la selección y evaluación de los proveedores son los siguientes:

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Peso</b>
Certificaciones adquiridas	Cumple con una certificación ISO 9001	7%
Calidad del producto o servicio brindado	Cumple con las especificaciones técnicas detalladas en las ordenes de requerimiento	20%
	Cuenta con una logística adecuada para brindar los sus servicios	13%
Imagen institucional	La empresa cuenta con reconocimiento a nivel nacional y/o local	5%
Índice de confiabilidad	Cumple con entregar los productos o ejecutar los servicios dentro de los plazos pactados	15%
Forma de pago	Tiene variedad de mecanismos para la ejecución del pago	10%
Logística inversa	Cumple con una adecuada política para el tratamiento de no conformidades por parte de los usuarios	10%
Precio	El precio se encuentra dentro de lo presupuestado	20%

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		
	Código: SJO-SEP-SGC-18	Versión: 0	Páginas: 1 de 3
	Área: Calidad	Fecha: 07-07-2022	

#### 4. CALIFICACIÓN DE CRITERIOS

De la misma forma, se ha detallado la escala de calificación para cada uno de los criterios anteriormente señalados.

Calificación	Descripción
5	Si cumple
3	Cumple parcialmente
1	El nivel de cumplimiento es mínimo
0	No cumple

#### 5. MATRIZ DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Después de todo lo señalado, se procederá a la selección de proveedores en función a la siguiente fórmula:

$$Ponderación = calificación \times peso$$

Criterio	Descripción	Peso	Proveedor	
			Calif.	Pond.
Certificaciones	Cumple con una certificación ISO 9001	7%		
Calidad del producto o servicio brindado	Cumple con las especificaciones técnicas detalladas en las ordenes de requerimiento	20%		
	Cuenta con una logística adecuada para brindar los sus servicios	13%		
Imagen institucional	La empresa cuenta con reconocimiento a nivel nacional y/o local	5%		
Índice de confiabilidad	Cumple con entregar los productos o ejecutar los servicios dentro de los plazos pactados	15%		
Forma de pago	Tiene variedad de mecanismos para la ejecución del pago	10%		
Logística inversa	Cumple con una adecuada política para el tratamiento de no conformidades por parte de los usuarios	10%		
Precio	El precio se encuentra dentro de lo presupuestado	20%		

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>		
	Código: SJO-SEP-SGC-18	Versión: 0	Páginas: 1 de 3
	Área: Calidad	Fecha: 07-07-2022	

## 6. FORMATO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Fecha de evaluación	<input type="text"/>	Evaluada por	<input type="text"/>	
Número de evaluación	<input type="text"/>	Puesto	<input type="text"/>	
<b>DATOS DEL PROVEEDOR</b>				
Razón Social	<input type="text"/>			
RUC	<input type="text"/>			
Persona responsable	<input type="text"/>			
Teléfono	<input type="text"/>			
Correo electrónico	<input type="text"/>			
<b>EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR</b>				
Criterio	Descripción	Peso	Proveedor	
			Calif.	Pond.
Certificaciones adquiridas	Cumple con una certificación ISO 9001	7%		
Calidad del producto o servicio brindado	Cumple con las especificaciones técnicas detalladas en las ordenes de requerimiento	20%		
	Cuenta con una logística adecuada para brindar los sus servicios	13%		
Imagen institucional	La empresa cuenta con reconocimiento a nivel nacional y/o local	5%		
Índice de confiabilidad	Cumple con entregar los productos o ejecutar los servicios dentro de los plazos pactados	15%		
Forma de pago	Tiene variedad de mecanismos para la ejecución del pago	10%		
Logística inversa	Cumple con una adecuada política para el tratamiento de no conformidades por parte de los usuarios	10%		
Precio	El precio se encuentra dentro de lo presupuestado	20%		
<i>Los proveedores con ponderación mayor a 4 serán considerados "excelentes", con ponderación mayor a 3 "aceptables" y menores a 3 "deficientes"</i>				
<b>RESULTADO</b>		<input type="text"/>		



## Anexo 36: Registro de control de producto terminado para exportación

 <p><b>San Juan del Oro</b> Cooperativa Agraria Cafetalera Desde 1961</p>	<b>REGISTRO</b>		
	<b>CONTROL DE PRODUCTO TERMINADO PARA EXPORTACIÓN</b>		
	Código: SJO-PTN-SGC-19.F02	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Area: Calidad	Fecha: 15-07-2022	

### Registro de control de producto terminado para exportación

<b>Paso 1. Información del café verde</b>																													
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td>Origen/ nombre del café</td><td></td></tr><tr><td>Región cafetera</td><td></td></tr><tr><td>Productor</td><td></td></tr><tr><td>Altitud</td><td></td></tr><tr><td>Variedad</td><td></td></tr><tr><td>Proceso</td><td></td></tr></table>	Origen/ nombre del café		Región cafetera		Productor		Altitud		Variedad		Proceso																		
Origen/ nombre del café																													
Región cafetera																													
Productor																													
Altitud																													
Variedad																													
Proceso																													
<b>Paso 5. Análisis sensorial</b>	<b>Paso 6. Información para el país de destino</b>																												
<b>Notas de degustación/ Catación</b>																													
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 30%;">Aroma</td><td></td></tr><tr><td>Sabor</td><td></td></tr><tr><td>Postgusto</td><td></td></tr><tr><td>Acidez</td><td></td></tr><tr><td>Cuerpo</td><td></td></tr><tr><td>Otras observaciones</td><td></td></tr></table>	Aroma		Sabor		Postgusto		Acidez		Cuerpo		Otras observaciones		<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 30%;">Lote</td><td></td></tr><tr><td>Fecha de vencimiento</td><td></td></tr><tr><td>País de destino</td><td></td></tr><tr><td>Registro sanitario</td><td></td></tr><tr><td>Puntaje</td><td></td></tr><tr><td>Tipo de molienda</td><td></td></tr><tr><td>Peso bruto</td><td></td></tr><tr><td>Peso neto</td><td></td></tr></table>	Lote		Fecha de vencimiento		País de destino		Registro sanitario		Puntaje		Tipo de molienda		Peso bruto		Peso neto	
Aroma																													
Sabor																													
Postgusto																													
Acidez																													
Cuerpo																													
Otras observaciones																													
Lote																													
Fecha de vencimiento																													
País de destino																													
Registro sanitario																													
Puntaje																													
Tipo de molienda																													
Peso bruto																													
Peso neto																													
<b>Defectos visuales</b>																													
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 30%;">Tipping</td><td></td></tr><tr><td>Scorching</td><td></td></tr><tr><td>Facing</td><td></td></tr><tr><td>Quaker</td><td></td></tr><tr><td>Otros</td><td></td></tr></table>		Tipping		Scorching		Facing		Quaker		Otros																			
Tipping																													
Scorching																													
Facing																													
Quaker																													
Otros																													

## Anexo 37: Procedimiento de control de productos no conformes

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>		
	Código: SJO-PNC-SGC-20	Versión: 0	Páginas: 1 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 18-07-2022	

### 1. OBJETO

Establecer procedimientos y mecanismos para el control de no conformidades que sean generados en cualquier punto de proceso productivo o en el producto terminado, con la finalidad asegurar la efectividad del sistema de gestión; así como la calidad global de producto ofrecido al consumidor.

### 2. ALCANCE

Tiene por alcance a todos los procesos de la empresa que no cumplan con los requerimientos de calidad establecidos.

### 3. RESPONSABLES

Responsables de cada uno de los procesos de producción de café, dado que son ellos los encargados de revisar y comunicar inmediatamente de cualquier tipo de no conformidad al área correspondiente para la toma de acciones necesarias.

### 4. DEFINICIONES

- Requisitos: Lineamientos técnicos establecidos por el cliente de carácter obligatorio.
- No conformidad: Incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos.

### 5. DETECCIÓN, IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO DE PRODUCTOS NO CONFORMES

El proceso de detección de una no conformidad puede ser ejecutado por cualquier trabajador que durante el desempeño de sus funciones laborales pudiera percatarse de algún suceso fuera de los parámetros regulares, lo cual debe ser comunicado directamente al área de calidad para la respectiva toma de acciones.

Esta forma, las no conformidades serán detectadas por medio de inspecciones a los procesos, auditorias periódicas, calibración de los instrumentos y supervisión directa al personal durante el desarrollo de sus funciones.

### 6. TOMA DE ACCIONES SOBRE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES

Una vez identificados y registrados los productos no conformes, deben ser evaluados y analizados por el área correspondiente para analizar cuáles son las acciones que corresponde tomar en conformidad con la gravedad de suceso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>		
	Código: SJO-PNC-SGC-20	Versión: 0	Páginas: 188 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 18-07-2022	

### 7. REGISTRO DEL CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Posteriormente, todas las acciones acordadas con respecto al tratamiento de las no conformidades deberán ser registradas en el registro control y seguimiento de acciones correctivas y preventivas, documento que será almacenado por el área correspondiente.

### 8. REPORTE DE LA NO CONFORMIDAD

	<b>COOPERATIVA SAN JUAN DEL ORO</b>		
	<b>REGISTRO DE NO CONFORMIDADES</b>		
	Código: SJO-RCN-SGC-22	Fecha	
	Área: Calidad		

**Identificado por:**

**Identificación del producto involucrado:**

Producto:

Responsables:

Turno:

Personal involucrado

**Detalle de la no conformidad:**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>		
	Código: SJO-PNC-SGC-20	Versión: 0	Páginas: 189 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 18-07-2022	

## 9. REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS

	<b>COOPERATIVA SAN JUAN DEL ORO</b>		
	<b>REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>		
	Código: SJO-RAC-SGC-22	Fecha	
	Área: Calidad		
Producto:			
Responsables:			
<b><u>Hallazgo:</u></b>			
<b><u>Análisis de las no conformidades:</u></b>			
<b>Causas</b>		<b>Soluciones</b>	
<b><u>Observaciones:</u></b>			

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>		
	Código: SJO-PNC-SGC-20	Versión: 0	Páginas: 190 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 18-07-2022	

## 10. REPORTE DE ACCIONES PREVENTIVAS

	<b>COOPERATIVA SAN JUAN DEL ORO</b>		
	<b>REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVAS</b>		
	Código: SJO-RAP-SGC-22	Fecha	
Área: Calidad			
Producto:			
Responsables:			
<b>Hallazgo:</b>			
<b>Análisis de las no conformidades:</b>			
<b>Causas</b>	<b>Acciones preventivas</b>	<b>Fecha de seguimiento</b>	<b>Verificación</b>
<b>Observaciones:</b>			
<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> Firma del responsable			

## Anexo 38: Lista de indicadores de medición por documento

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>LISTA DE INDICADORES DE MEDICIÓN</b>		
	Código: SJO-IM-SGC-21	Versión: 0	Páginas: 1 de 2
Area: Calidad	Fecha: 21-07-2022		

### Lista de Indicadores de Medición

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	INDICADOR
Matriz FODA	SJO-FD-SGC-01	% de fortalezas y oportunidades
Matriz de Identificación de partes interesadas	SJO-PI-SGC-02	% de requisitos a cumplir
Mapa de Procesos	SJO-MP-SGC-03	N° de procesos identificados
Registro de caracterización de procesos	SJO-CP-SGC-04	% de procesos caracterizados
Manual de Operaciones y Funciones	SJO-MOF-SGC-06	% de cumplimiento de funciones
Matriz de riesgos y oportunidades	SJO-RO-SGC-12	% de riesgos y oportunidades elevados
Matriz de objetivos de calidad	SJO-OC-SGC-07	% de objetivos alcanzados
Procedimiento de gestión del cambio	SJO-GC-SGC-08	% de documentos cambiados
Cronograma de mantenimiento	SJO-MP-SGC-09	% de mantenimientos ejecutados
Registro de daños de la infraestructura	SJO-DI-SGC-10	N° de daños a la infraestructura
Plan Anual de capacitaciones	SJO-CC-SGC-11	% de capacitaciones ejecutadas
Encuesta toma de conciencia	SJO-TC-SGC-12	% de trabajadores satisfechos
Procedimiento de elaboración y control de la documentación	SJO-PD-SGC-14	N° de documentos creados
Ficha técnica producto nacional Ficha técnica producto exportación	SJO-FT-SGC-16.F01 SJO-FT-SGC-16.F02	% de materia prima conforme
Procedimiento de diseño y desarrollo de productos	SJO-DD-SGC-17	% de productos nuevos
Procedimiento de selección y evaluación de proveedores	SJO-SEP-SGC-18	% de proveedores eficientes
Registro de control de producto terminado para venta nacional Registro de control de producto terminado para exportación	SJO-PTN-SGC-19.F01 SJO-PTN-SGC-19.F02	% producto terminado conforme

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>LISTA DE INDICADORES DE MEDICIÓN</b>		
	Código: SJO-IM-SGC-21	Versión: 0	Páginas: 2 de 2
	Area: Calidad	Fecha: 21-07-2022	

Procedimiento de control de productos no conformes	SJO-PNC-SGC-20	% productos conformes
Encuesta de satisfacción del cliente	SJO-SC-SGC-22	% de clientes satisfechos
Registro de felicitación, petición, queja y sugerencia	SJO-FQS-SGC-23	% de quejas y sugerencias

## Anexo 39: Encuesta de satisfacción del cliente

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>		
	Código: SJO-SC-SGC-22	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Area: Calidad	Fecha: 22-07-2022	

### Encuesta de satisfacción del servicio

Con el fin de evaluar la efectividad de nuestro servicio y determinar cómo podríamos mejorar, le solicitamos su colaboración contestando cada pregunta marcando E, B, R, M o NA según:

E: Excelente (siempre está satisfecho)      R: Regular (pocas veces está satisfecho)      NA: No Aplica  
 B: Bueno (casi siempre está satisfecho)      M: Malo (no está satisfecho)

Usted puede escribir sus observaciones en cada pregunta, sin embargo cuando su respuesta sea Regular o Mala por favor escriba la razón de su calificación en la columna de consideraciones según el aspecto evaluado.

No.	PREGUNTA	R/.	OBSERVACIONES -CONSIDERACIONES
1	La atención (amabilidad, buen trato, cortesía) que recibe en las taquillas es:		
2	La atención (amabilidad, buen trato, cortesía) que recibe por parte de los conductores es:		
3	¿El servicio prestado es oportuno y puntual?		
4	¿Los vehículos se encuentran en condiciones óptimas y aseados?		
5	El orden y aseo de las taquillas es:		
6	¿Los conductores manejan de forma prudente y procurando guardar la vida de sus pasajeros?		
7	¿Cómo es la respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?		
8	¿Considera que la empresa se preocupa por los intereses de sus clientes?		
9	¿El servicio ofrecido por la empresa satisface sus necesidades?		
10	En términos generales, ¿Cómo califica el servicio?		

Sus sugerencias son importantes para mejorar el servicio: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Anexo 40: Registro de felicitación, petición, queja y sugerencia

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>REGISTRO DE FELICITACIÓN, PETICIÓN, QUEJA Y SUGERENCIA</b>		
	Código: SJO-PQS-SGC-23	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 22-07-2022	

### Registro de felicitación, petición, queja y sugerencia

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>REGISTRO DE FELICITACIÓN, PETICIÓN, QUEJA Y SUGERENCIA</b>		
	Código: SJO-PQS-SGC-23	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 22-07-2022	
Fecha:			
<b>Felicitación</b>		<b>Petición</b>	
		<b>Queja</b>	
		<b>Sugerencia</b>	
Nombre:			
Teléfono:			
Empleado involucrado o área:			
Fecha y hora del suceso:			
Descripción:			

## Anexo 41: Procedimiento de auditoría interna

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>		
	Código: SJO-AI-SGC-24	Versión: 0	Páginas: 1 de 4
	Area: Calidad	Fecha: 23-07-2022	

### 1. OBJETIVO

Ejecutar la planificación de auditorías internas que tengan por finalidad el aseguramiento del sistema de gestión de calidad bajo un enfoque de mejora continua.

### 2. ALCANCE

Es aplicable a todos los procesos del sistema de gestión de calidad con los que cuente la Cooperativa San Juan del Oro.

### 3. RESPONSABLES

Gerente general: Es el responsable de revisar y verificar que las auditorías se realicen a todos los procesos con los que cuenta la Cooperativa San Juan del Oro.

Auditor: Es la persona encargada de realizar las auditorías internas y comunicar de los resultados al gerente general para la respectiva toma de acciones.

Auditado: Es la persona responsable de brindar la información solicitada al auditor y explicar el procedimiento de ejecución.

### 4. DEFINICIONES

Auditor: Persona capacitada en la materia que le compete para la respectiva inspección y evaluación de los resultados obtenidos del sistema de gestión de calidad, así como también está dentro de sus facultades el realizar recomendaciones pertinentes con la mejora de la eficiencia y eficacia del desempeño del proceso.

Auditoría: Evaluación crítica y sistemática que realiza una persona o una agrupación de ellas, independientes al sistema auditado y que puedan establecer una perspectiva parcial del proceso.

Auditoría Interna: Procesos de evaluación sistemática para medir los resultados en función al cumplimiento de los requerimientos establecidos.

### 5. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Norma técnica internacional ISO 9001:2015

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>		
	Código: SJO-AI-SGC-24	Versión: 0	Páginas: 196 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 23-07-2022	

## 6. DESARROLLO

- Elaborar el programa de auditorías internas.
- Revisar y aprobar el plan de auditorías.
- Seleccionar el equipo encargado de realizar la auditoría.
- Estructurar y comunicar el plan de auditoría. Elaborar el informe en el cual se detallen los hallazgos obtenidos tras la realización de la auditoría interna.
- Presentar alternativas de acciones tanto preventivas como correctivas necesarias para establecer lineamientos de mejora continua al sistema de gestión de calidad.

## 7. PLANIFICACIÓN

La ejecución de las auditorías internas serán realizadas con una frecuencia anual; sin embargo, en caso de que sea necesario se realizarán auditorías de carácter extraordinario.

## 8. ANEXOS

ANEXO A. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA  
ANEXO B. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>		
	Código: SJO-AI-SGC-24	Versión: 0	Páginas: 197 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 23-07-2022	

### ANEXO A. PLAN DE AUDITORÍA INTERNA

	<b>COOPERATIVA SAN JUAN DEL ORO</b>		
	<b>PLAN DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
	Código: SJO-PAI-SGC-22	Fecha	
Área: Calidad			
<b>Objetivo:</b>			
<b>Alcance</b>			
<b>Auditor principal</b>			
<b>Equipo auditor</b>			
<b>Documentos de referencia</b>			
<b>Fecha de ejecución de la auditoría</b>			
<b>Reunión de apertura</b>			
<b>Reunión de cierre</b>			
<b>Entrevistas</b>			
<b>Proceso a auditar</b>	<b>Responsable</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Firma del responsable			

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		
	<b>AUDITORÍAS INTERNAS</b>		
	Código: SJO-AI-SGC-24	Versión: 0	Páginas: 198 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 23-07-2022	

### ANEXO B. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	<b>COOPERATIVA SAN JUAN DEL ORO</b>		
	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
	Código: SJO-IAI-SGC-22	Fecha	
	Área: Calidad		
<b>Auditor Principal</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
<b>Equipo auditor</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
<b>N° de auditoría</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
<b>Proceso auditado</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
<b>Responsable</b>	<input style="width: 100%;" type="text"/>		
<b>Informe de la auditoría</b>	<input style="width: 100%; height: 100px;" type="text"/>		
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Firma del responsable			

## Anexo 42: Formato de revisión por la Gerencia

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>FORMATO DE REVISIÓN POR LA GERENCIA</b>		
	Código: SJO-RG-SGC-25	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
Area: Calidad	Fecha: 25-07-2022		

### Formato de revisión por la Gerencia

	<b>COOPERATIVA SAN JUAN DEL ORO</b>			
	<b>FORMATO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	Código: SJO-FRD-SGC-22		Fecha	
Área: Calidad				
Nombre del proceso	<input type="text"/>			
Nombre del indicador	<input type="text"/>			
Código del indicador	<input type="text"/>			
Fórmula/ Cálculo	<input type="text"/>			
Área responsable	<input type="text"/>			
Fuente de procesamiento	<input type="text"/>			
Frecuencia de medición	<input type="text"/>			
Fecha de control	<input type="text"/>			
Real	<input type="text"/>			
Meta	<input type="text"/>			
Gráfico de seguimiento de control	Datos de seguimiento de control			
	Mes	% Real	% Meta	% Crítico
	Enero			
	Febrero			
	Marzo			
	Abril			
	Mayo			
	Junio			
	Julio			
	Agosto			
	Setiembre			
	Octubre			
	Noviembre			
Diciembre				
Fecha de control	Riesgo/ Problema	Acciones preventivas/ correctivas	Fecha	% de avance
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<hr style="width: 50%; margin: auto;"/> Firma del responsable				

### Anexo 43: Registro de seguimiento de felicitación, petición, queja y sugerencia

	<b>REGISTRO</b>		
	<b>SEGUIMIENTO DE FELICITACIÓN, PETICIÓN, QUEJA Y SUGERENCIA</b>		
	Código: SJO-SQS-SGC-26	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 28-07-2022	

#### Registro de seguimiento de felicitación, petición, queja y sugerencia

FECHA	CLIENTE	DNI	TELF	EMAIL	T	P	Q	S	DESCRIPCIÓN	TRATAMIENTO /ACCIÓN TOMADA	RESPUESTA AL CLIENTE	DESCRIPCIÓN RESPUESTA

**Anexo 44: Lista de verificación final de los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad. ISO 9001:2015.**

**CHECKLIST PARA ISO 9001: 2015 (SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD)**

N°	REQUERIMIENTO	GRADO DE CUMPLIMIENTO		
		SI	NO	Calificación (0-4)
<b>6 Planificación</b>				
<b>6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</b>				
18	Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el apartado 4.1 y los requisitos mencionados en el punto 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:			
	a) asegurar el sistema de gestión de la calidad puede alcanzar su resultado deseado (s),	x		4
	b) asegurar que la organización pueda lograr de manera consistente la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,	x		3
	c) prevenir o reducir los efectos no deseados, y	x		3
	d) lograr la mejora continua.	x		4
19	La organización debe planificar:			
	a) Acciones para hacer frente a estos riesgos y oportunidades, y	x		3
	b) la forma de			
	1) integrar y poner en práctica las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad (ver 4.4), y	x		3
2) evaluar la eficacia de estas acciones.	x		4	
<b>6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos</b>				
20	La organización debe establecer los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, niveles y procesos.	x		4
	Los objetivos de calidad deberán:			
	a) ser coherente con la política de calidad,	x		4
	b) ser pertinentes para la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,	x		4
	c) ser medibles (si es posible),	x		4
	d) tener en cuenta los requisitos aplicables,	x		2
	e) supervisar,	x		4
	f) comunicarse	x		4
g) actualizarse según corresponda.	x		4	
21	La organización conservará información documentada sobre los objetivos de calidad.	x		4
22	Cuando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:			
	a) ¿qué se hará,	x		4

	b) qué recursos serán necesarios (véase 7.1),	x		4
	c) quien será responsable,	x		4
	d) cuando se completará, y	x		2
	e) cómo se evaluarán los resultados.	x		4
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>				
23	La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.	x		4
	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y oportunidades, y la revisión de las posibles consecuencias del cambio.	x		4
<b>SUB TOTAL:</b>		23	0	84
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)</b>		<b>91.30%</b>		
<b>7. APOYO</b>				
<b>7.1 Recursos</b>				
<b>7.1.1 Generalidades</b>				
24	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.	x		3
25	La organización debe tener en cuenta			
	a) ¿cuáles son los recursos internos existentes, las capacidades y limitaciones, y	x		4
	b) que los bienes y servicios deben ser de origen externo.	x		3
<b>7.1.2 Infraestructura</b>				
26	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.			
	Nota: infraestructura puede incluir,			
	a) Los edificios y los servicios públicos asociados,	x		4
	b) equipos, incluyendo hardware y software, y	x		2
	c) Los sistemas de transporte, la comunicación y la información.	x		3
<b>7.1.3 Entorno del Proceso</b>				
27	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de proceso y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.	x		4
<b>7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición</b>				
28	La organización debe determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito	x		3
29	La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.	x		3
<b>7.1.5 Conocimiento</b>				

30	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantendrá Este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario.	x		4
31	La organización debe tener en cuenta su actual base de conocimientos dónde abordar las cambiantes necesidades y tendencias, y determinar la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios. (Véase también 6.3)	x		4
<b>7.2 Competencia</b>				
32	La organización debe:			
	a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad, y	x		4
	b) asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia;	x		4
	c) en su caso, tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y	x		4
	d) retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	x		4
<b>7.3 Conciencia</b>				
33	Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:			
	a) la política de calidad,	x		4
	b) los objetivos de calidad pertinentes,	x		4
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y	x		4
	d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.	x		1
<b>7.4 Comunicación</b>				
34	La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:			
	a) en lo que se comunicará,	x		4
	b) cuando para comunicarse, y	x		4
	c) con el que comunicarse.	x		4
<b>7.5 Información documentada</b>				
<b>7.5.1 Generalidades</b>				
35	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir			
	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,	x		4
	b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	x		3
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>				
36	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:			
	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),	x		4

	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),	x		1
	c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.	x		4
<b>7.5.3 Control de la Información documentada</b>				
37	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:			
	a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y	x		4
	b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).	x		4
38	Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda			
	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,	x		3
	b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,	x		4
	c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y	x		4
	d) la retención y disposición.	x		3
<b>SUB TOTAL:</b>		33	0	116
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)</b>		<b>87.88%</b>		
<b>8 Operacion</b>				
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>				
39	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, por			
	a) el establecimiento de criterios para los procesos	x		4
	b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y	x		4
	c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.	x		4
	La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea necesario.	x		4
	La organización debe asegurarse de que la operación de una función o proceso de la organización es controlado por un proveedor externo (véase 8.4).	x		1
<b>8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes</b>				
<b>8.2.1 Generalidades</b>				
40	La organización debe implementar un proceso de interacción con los clientes para determinar sus requisitos relativos a los bienes y servicios.	x		4
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>				
41	La organización debe determinar en su caso			
	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega,	x		3

	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,	x		3
	c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, y	x		4
	d) cualquier requisito adicional considera necesario por la organización.	x		3
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>				
	La organización debe revisar los requisitos relacionados con los bienes y servicios. Esta revisión se llevará a cabo antes del compromiso de la organización para suministrar bienes y servicios al cliente (por ejemplo, la presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:			
	a) los requisitos de bienes y servicios se definen y se acordaron,	x		4
	b) los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados previamente se resuelven, y	x		3
42	c) la organización es capaz de cumplir los requisitos definidos.	x		3
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la revisión.	x		4
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, los requisitos de los clientes serán confirmados por la organización antes de la aceptación.	x		4
	Cuando se cambien los requisitos para bienes y servicios, la organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.	x		4
<b>8.2.4 Comunicación con el cliente</b>				
	La organización debe determinar e implementar disposiciones planificadas para la comunicación con los clientes, relativas a:			
	a) información de los bienes y servicios,	x		4
43	b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,	x		4
	c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (ver 9.1),	x		4
	d) el manejo de la propiedad del cliente, en su caso, y	x		4
	e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, en su caso.	x		4
<b>8.3 Proceso de planificación operacional</b>				
	En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización debe implementar un proceso para determinar lo siguiente, según sea apropiado,			
	a) Requisitos para los bienes y servicios, teniendo en cuenta los objetivos de calidad pertinentes;	x		4
44	b) las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con la consecución de la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades;	x		4
	c) los recursos que serán necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios;	x		4
	d) los criterios para la aceptación de bienes y servicios;	x		4

	e) la verificación requerida, validación, seguimiento, medición, inspección y actividades de ensayo a los bienes y servicios;	x		4
	f) la forma en que se establecerán y comunicarán los datos de rendimiento; y	x		4
	g) los requisitos de trazabilidad, la conservación, los bienes y servicios de entrega y las actividades posteriores a la entrega.	x		4
	El resultado de este proceso de planificación debe presentarse de forma adecuada para las operaciones de la organización.	x		4
<b>8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios</b>				
<b>8.4.1 Generalidades</b>				
45	La organización debe asegurarse siempre que los bienes y servicios externos se ajustan a los requisitos especificados.	x		4
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa</b>				
	El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores externos y los procesos proporcionados externamente, los bienes y servicios deberán ser dependiente			
	a) los riesgos identificados y los impactos potenciales, ISO / CD 9001	x		4
	b) el grado en que se comparte el control de un proceso de provisión externa entre la organización y el proveedor, y	x		3
46	c) la capacidad de los controles potenciales.	x		4
	La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección y reevaluación de los proveedores externos en función de su capacidad de proporcionar bienes y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.	x		3
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de las evaluaciones.	x		4
<b>8.4.3 Información documentada para los proveedores externos</b>				
	Información documentada se facilitará al proveedor externo describiendo, en su caso:			
	a) los bienes y servicios a ser prestados o el proceso a realizar,	x		4
	b) los requisitos para la aprobación o la liberación de bienes y servicios, procedimientos, procesos o equipos,	x		4
	c) los requisitos para la competencia del personal, incluida la cualificación necesaria,	x		4
	d) los requisitos del sistema de gestión de calidad,	x		4
47	e) el control y seguimiento del rendimiento del proveedor externo que sera aplicado por la organización,	x		4
	f) cualquier actividad de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en los proveedor externos y locales.	x		1
	g) los requisitos para el manejo de la propiedad de proveedores externos proporcionado a la organización.	x		4
	La organización debe asegurarse de la idoneidad de los requisitos especificados antes de comunicárselos al proveedor externo.	x		2
	La organización debe monitorear el desempeño de los proveedores externos. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la supervisión.	x		4
<b>8.5 Desarrollo de productos y servicios</b>				

8.5.1 Los procesos de desarrollo			
48	La organización debe planificar e implementar los procesos para el desarrollo de bienes y servicios consistentes con el enfoque basado en procesos.	x	3
	En la determinación de las etapas y los controles de los procesos de desarrollo, la organización debe tener en cuenta:		
	a) la naturaleza, la duración y la complejidad de las actividades de desarrollo,	x	3
	b) los clientes, los requisitos legales y reglamentarias que especifiquen las etapas del proceso particulares o controles,	x	3
	c) los requisitos especificados por la organización como algo esencial para el tipo específico de los bienes y servicios que se están desarrollando,	x	3
	d) las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica,	x	3
	e) los riesgos y oportunidades asociados con determinadas actividades de desarrollo con respecto a:		
	1) la naturaleza de los bienes y servicios que se desarrollarán y las consecuencias potenciales de fracaso	x	2
48	2) el nivel de control de espera del proceso de desarrollo por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, y	x	2
	3) el impacto potencial sobre la capacidad de la organización de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.	x	3
	f) los recursos internos y externos que necesita para el desarrollo de bienes y servicios,	x	4
	g) la necesidad de claridad con respecto a las responsabilidades y autoridades de los individuos y las partes involucradas en el proceso de desarrollo,	x	3
	h) la necesidad de que la gestión de las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en la tarea de desarrollo o la oportunidad,	x	3
	i) la necesidad de participación de los grupos de clientes y grupos de usuarios en el proceso de desarrollo y su interfaz con la gestión del proceso de desarrollo,	x	3
	j) la información documentada necesaria sobre la aplicación de los procesos de desarrollo, los productos y su adecuación, y	x	3
	k) las actividades necesarias para la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicios.	x	3
8.5.2 Controles de Desarrollo			
49	Los controles que se aplican al proceso de desarrollo se asegurarán de que		
	a) los resultados que deben alcanzarse mediante las acciones de desarrollo está claramente definido,	x	3
	b) las entradas están definidas a un nivel suficiente para las actividades de desarrollo emprendidas y no dan lugar a la ambigüedad, conflicto o falta de claridad,	x	3

	c) las salidas están en una forma adecuada para su posterior uso en la producción de bienes y prestación de servicios, y el seguimiento y la medición correspondiente,	x		3
	d) los problemas y cuestiones que surjan durante el proceso de desarrollo se resuelven o manejados de otra manera antes de comprometerse a un trabajo de desarrollo o establecimiento de prioridades para que el trabajo,	x		3
	e) los procesos de desarrollo previstas se han seguido, los resultados son consistentes con las entradas y el objetivo de la actividad de desarrollo se ha cumplido,	x		3
	f) bienes producidos o servicios prestados, como consecuencia del desarrollo emprendido son aptos para el propósito, y	x		3
	g) Control de cambio apropiado y gestión de la configuración se mantiene durante todo el desarrollo de bienes y servicios y cualquier modificación posterior de bienes y servicios.	x		3
<b>8.5.3 Transferencia de Desarrollo</b>				
50	La organización debe asegurarse de que la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicio sólo tiene lugar cuando las acciones en circulación o surgido del desarrollo se han completado o se gestionan de otro modo tal que no hay un impacto negativo en la organización es capacidad de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente, legales o los requisitos reglamentarios, o para mejorar la satisfacción del cliente.	x		4
<b>8.6 La producción de bienes y prestación de servicios</b>				
<b>8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios</b>				
	La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas.	x		4
	Las condiciones controladas deben incluir, según corresponda:			
	a) la disponibilidad de información documentada que describe las características de los bienes y servicios;	x		4
	b) la aplicación de los controles;	x		4
	c) la disponibilidad de información documentado que describa las actividades a realizar y los resultados obtenidos, según sea necesario;	x		4
	d) el uso de equipo adecuado;	x		3
51	e) la disponibilidad, la aplicación y el uso de los dispositivos de seguimiento y medición;	x		3
	f) la competencia del personal o su cualificación;	x		4
	g) la validación y aprobación y revalidación periódica, de cualquier proceso de producción de bienes y prestación de servicios, donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;	x		3
	h) la aplicación de los bienes y servicios de liberación, entrega y posteriores a la entrega; y	x		4
	i) la prevención de la no conformidad, debido a un error humano, tales como errores no intencionales y violaciones de reglas intencionales.	x		2
<b>8.6.2 Identificación y trazabilidad</b>				
52	En su caso, la organización debe identificar las salidas de proceso con los medios adecuados.	x		4

	La organización debe identificar el estado de las salidas del proceso con respecto a los requisitos de medición de seguimiento y largo de la realización de los bienes y servicios.	x		4
	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de las salidas del proceso, y mantener como información documentada.	x		4
<b>8.6.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos.</b>				
53	La organización debe cuidar los bienes de propiedad del cliente o proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar el cliente o proveedor externo "s bienes suministrados para su utilización o incorporación en los bienes y servicios.	x		4
	Si cualquier propiedad del cliente o proveedor externo se ha perdido, dañado o de otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente o el proveedor externo y mantener información documentada.	x		4
<b>8.6.4 Preservación de bienes y servicios</b>				
54	La organización debe garantizar la preservación de los bienes y servicios, incluida las salidas del proceso, durante el procesamiento y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.	x		4
	La preservación debe aplicarse también para procesar las salidas que constituyen partes de los productos o de cualquier salida del proceso físico que se necesita para la prestación del servicio.	x		4
<b>8.6.5 Las actividades posteriores a la entrega</b>				
55	En su caso, la organización debe determinar y cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con la naturaleza y la vida útil de los bienes y servicios destinados.	x		4
	El alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren tendrá en cuenta			
	a) los riesgos asociados con los bienes y servicios,	x		4
	b) retroalimentación del cliente, y	x		4
	c) los requisitos legales y reglamentarios.	x		4
<b>8.6.6 Control de los cambios</b>				
56	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, teniendo en cuenta el examen de las posibles consecuencias de los cambios (ver 6.3) y tomar medidas, según sea necesario, para asegurar la integridad de los bienes y servicios se mantienen.	x		4
	Información que describe los resultados de la revisión de los cambios documentados, se mantendrán el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.	x		4
<b>8.7 Liberación de bienes y servicios</b>				
57	La organización debe implementar las actividades planificadas en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los requisitos de bienes y servicios (véase el punto 8.3). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	x		4

	El despacho de las mercancías y servicios al cliente no procederá hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se han cumplido satisfactoriamente, a menos que sea aprobado por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Información documentada deberá indicar la persona (s) que autoriza la liberación de los bienes y servicios para su entrega al cliente.	x		4
<b>8.8 Bienes y servicios no conformes</b>				
	La organización debe asegurarse de que los bienes y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado o entrega, que tendrá un impacto negativo en el cliente.	x		4
58	La organización debe tomar acciones (incluidas las correcciones si es necesario) adecuadas a la naturaleza de la no conformidad y sus efectos. Esto se aplica también a los bienes y servicios detectados después de la entrega de las mercancías o durante la prestación del servicio no conforme.	x		4
	Cuando los bienes y servicios no conformes se han entregado al cliente, la organización tendrá también la corrección apropiada para asegurar que se logra la satisfacción del cliente. Acciones correctivas apropiadas se aplicarán (véase 10.1).	x		4
<b>SUB TOTAL:</b>		94	0	334
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)</b>		<b>88.83%</b>		
<b>9 Evaluación del desempeño</b>				
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>				
<b>9.1.1 Generalidades</b>				
59	La organización deberá tener en cuenta los riesgos y las oportunidades determinadas y deberá:			
	a) determinar lo que necesita ser monitoreado y medido con el fin de:			
	- Demostrar la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades,	x		3
	- Evaluar el desempeño de los procesos (ver 4.4),	x		4
	- Garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y	x		4
	- Evaluar la satisfacción del cliente; y	x		4
	b) evaluar el desempeño del proveedor externo (ver 8.4);	x		4
59	c) determinar los métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados;	x		4
	d) determinar cuándo se llevarán a cabo el seguimiento y medición;	x		4
	e) determinar cuándo se analizarán y evaluarán los resultados de seguimiento y medición; y	x		4
	f) determinar lo que se necesitan indicadores de desempeño del sistema de gestión de calidad.	x		4
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera que sea consistente con los requisitos de seguimiento y medición.	x		3
La organización conservará información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	x		4	

	La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.	x		4
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>				
	La organización debe supervisar los datos relativos a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen los requisitos.	x		4
	En su caso, la organización debe obtener los datos relativos a:			
60	a) la retroalimentación del cliente, y	x		4
	b) las opiniones de los clientes y las percepciones de la organización, sus procesos y sus productos y servicios.	x		4
	Los métodos para obtener y utilizar dicha información se precisarán.	x		4
	La organización debe evaluar los datos obtenidos para determinar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.	x		4
<b>9.1.3 Análisis y evaluación de datos</b>				
	La organización debe analizar y evaluar los datos correspondientes derivadas del monitoreo, la medición (véase 9.1.1 y 9.1.2) y otras fuentes pertinentes. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables.	x		4
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán para:			
61	a) para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de la calidad	x		4
	b) para garantizar que los bienes y servicios pueden satisfacer constantemente las necesidades del cliente,	x		4
	c) para asegurar que la operación y control de procesos es eficaz, y	x		4
	d) identificar las mejoras en el sistema de gestión de calidad.	x		4
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán como insumo para la revisión por la dirección.	x		4
<b>9.2 Auditoría Interna</b>				
	La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de calidad;			
	a) cumple			
	1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y	x		4
	2) los requisitos de esta norma internacional;	x		3
	b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz. La organización debe:			
62	a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa (s) de auditoría, incluida la periodicidad, los métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes. El programa (s) de auditoría deberá tener en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, los riesgos relacionados, así como los resultados de auditorías anteriores;	x		2
	b) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;	x		4
	c) seleccionar los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría;	x		4
	d) garantizar que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación,	x		4

	e) tomar las medidas adecuadas y sin dilaciones indebidas; y	x		4
	f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	x		4
<b>9.3 Revisión por la dirección</b>				
63	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.	x		4
	Revisión por la dirección debe ser planeado y llevado a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización.	x		3
	La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:			
	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	x		4
	b) los cambios en los problemas externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de calidad;	x		3
	c) la información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:			
63	1) las no conformidades y acciones correctivas;	x		4
	2) seguimiento y medición a los resultados;	x		4
	3) resultados de las auditorías;	x		4
	4) la retroalimentación del cliente;	x		4
	5) proveedor y cuestiones de proveedores externos; y	x		2
	6) desempeño de los procesos y conformidad del producto;	x		3
	d) oportunidades para la mejora continua.	x		4
	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con:			
	a) las oportunidades de mejora continua, y	x		4
	b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.	x		3
	La organización conservará información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo las acciones tomadas.	x		4
<b>SUB TOTAL:</b>		45	0	169
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)</b>		<b>93.89%</b>		
<b>10. Mejora</b>				
<b>10.1 No conformidad y acciones correctivas</b>				
64	Cuando se produce una no conformidad, la organización deberá:			
	a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso			
	1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y	x		4
	2) hacer frente a las consecuencias;	x		4
	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir o se producen en otros lugares, por			
1) la revisión de la no conformidad;	x		4	

	2) determinar las causas de la no conformidad, y	x		2
	3) determinar si existen incumplimientos similares o podrían producirse;	x		2
	c) poner en práctica las medidas oportunas;	x		3
	d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y	x		4
	e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.	x		4
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	x		4
	La organización conservará información documentada como evidencia de			
	a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y	x		4
	b) los resultados de cualquier acción correctiva.	x		4
<b>10.2 Mejora</b>				
<b>65</b>	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. La organización debe mejorar el sistema de gestión de calidad, los procesos y los productos y servicios, en su caso, a través de la respuesta a:			
	a) Los resultados del análisis de datos;	x		4
	b) los cambios en el contexto de la organización;	x		4
	c) cambios en el riesgo identificados (ver 6.1); y	x		4
	d) nuevas oportunidades.	x		4
	La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.	x		4
<b>SUB TOTAL:</b>		16	0	59
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)</b>		<b>92.19%</b>		

**Anexo 45: Detalle mensual de calidad de servicio final para pedidos nacionales**

<b>AGOSTO 2022</b>						
<b>Semanas</b>	<b>Fecha</b>	<b>N° Orden de Pedido</b>	<b>Fecha de entrega pactada</b>	<b>Fecha real de entrega</b>	<b>¿Entregado a tiempo?</b>	<b>Porcentaje entregas a tiempo</b>
1	1/08/2022	OP 261-N	4/08/2022	5/08/2022	NO	50.0%
	1/08/2022	OP 261-N	5/08/2022	5/08/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>			<b>1</b>	
	8/08/2022	OP 263-N	11/08/2022	12/08/2022	NO	66.7%
	10/08/2022	OP 264-N	12/08/2022	12/08/2022	SI	
	10/08/2022	OP 264-N	16/08/2022	16/08/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>			<b>2</b>	
3	15/08/2022	OP 265-N	18/08/2022	18/08/2022	SI	75.0%
	17/08/2022	OP 266-N	18/08/2022	-	NO	
	18/08/2022	OP 267-N	24/08/2022	24/08/2022	SI	
	18/08/2022	OP 267-N	25/08/2022	25/08/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>			<b>3</b>	
4	22/08/2022	OP 268-N	25/08/2022	25/08/2022	SI	75.0%
	22/08/2022	OP 268-N	26/08/2022	29/08/2022	NO	
	24/08/2022	OP 269-N	29/08/2022	29/08/2022	SI	
	25/08/2022	OP 270-N	30/08/2022	30/08/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>			<b>3</b>	
<b>TOTAL</b>						<b>66.7%</b>

SEPTIEMBRE 2022						
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Fecha de entrega pactada	Fecha real de entrega	¿Entregado a tiempo?	Porcentaje entregas a tiempo
1	2/09/2022	OP 272-N	5/09/2022	-	NO	75.0%
	5/09/2022	OP 274-N	7/09/2022	7/09/2022	SI	
	5/09/2022	OP 274-N	9/09/2022	9/09/2022	SI	
	8/09/2022	OP 277-N	10/05/2022	10/05/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>			<b>3</b>	
2	12/09/2022	OP 280-N	14/09/2022	14/09/2022	SI	80.0%
	12/09/2022	OP 280-N	16/09/2022	-	NO	
	12/09/2022	OP 281-N	14/09/2022	14/09/2022	SI	
	14/09/2022	OP 283-N	19/09/2022	19/09/2022	SI	
	15/09/2022	OP 284-N	20/09/2022	20/09/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>			<b>4</b>	
3	19/09/2022	OP 286-N	21/09/2022	23/09/2022	NO	80.0%
	20/09/2022	OP 287-N	23/09/2022	23/09/2022	SI	
	21/09/2022	OP 289-N	23/09/2022	23/09/2022	SI	
	21/09/2022	OP 289-N	26/09/2022	26/09/2022	SI	
	22/09/2022	OP 290-N	26/09/2022	26/09/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>			<b>4</b>	
4	26/09/2022	OP 293-N	30/09/2022	30/04/2022	SI	100.0%
	26/09/2022	OP 294-N	29/09/2022	27/04/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>			<b>2</b>	
<b>TOTAL</b>						<b>83.8%</b>

**Anexo 46: Detalle mensual de calidad de servicio final para pedidos para exportación**

<b>AGOSTO 2022</b>						
<b>Semanas</b>	<b>Fecha</b>	<b>N° Orden de Pedido</b>	<b>Fecha de entrega pactada</b>	<b>Fecha real de entrega</b>	<b>¿Entregado a tiempo?</b>	<b>Porcentaje entregas a tiempo</b>
3	15/08/2022	OP 118-E	17/08/2022	-	NO	75.0%
	17/08/2022	OP 119-E	22/08/2022	22/08/2022	SI	
	18/08/2022	OP 120-E	24/08/2022	24/08/2022	SI	
	18/08/2022	OP 120-E	26/08/2022	26/08/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>			<b>3</b>	
4	23/08/2022	OP 122-E	25/08/2022	26/08/2022	NO	80.0%
	23/08/2022	OP 122-E	26/08/2022	26/08/2022	SI	
	24/08/2022	OP 124-E	29/08/2022	29/08/2022	SI	
	26/08/2022	OP 125-E	31/08/2022	31/08/2022	SI	
	26/08/2022	OP 125-E	31/08/2022	31/08/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>			<b>4</b>	
<b>TOTAL</b>						<b>77.5%</b>

<b>SEPTIEMBRE 2022</b>						
<b>Semanas</b>	<b>Fecha</b>	<b>N° Orden de Pedido</b>	<b>Fecha de entrega pactada</b>	<b>Fecha real de entrega</b>	<b>¿Entregado a tiempo?</b>	<b>Porcentaje entregas a tiempo</b>
2	12/09/2022	OP 127-E	14/09/2022	14/09/2022	SI	80.0%
	12/09/2022	OP 127-E	15/09/2022	15/09/2022	SI	
	14/09/2022	OP 128-E	16/09/2022	16/09/2022	SI	
	14/09/2022	OP 128-E	20/09/2022	20/09/2022	SI	
	15/09/2022	OP 129-E	21/09/2022	22/09/2022	NO	
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>			<b>4</b>	
4	19/09/2022	OP 130-E	27/09/2022	27/09/2022	SI	100.0%
	19/09/2022	OP 130-E	27/09/2022	27/09/2022	SI	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>			<b>2</b>	
<b>TOTAL</b>						<b>90.0%</b>

### Anexo 46: Detalle mensual de calidad de producto final para pedidos nacionales

AGOSTO 2022										
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (und)	Cantidad pactada (kg)	Cantidad muestreada (und)	Cantidad muestreada (kg)	¿Muestra conforme?	Cantidad total conforme (und.)	Cantidad total conforme (kg)	Porcentaje productos conformes
1	1/08/2022	OP 261-N	40	14.72	4	1.47	NO	30	11.04	87.5%
	1/08/2022	OP 261-N	40	14.72	4	1.47	SI	40	14.72	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>80</b>	<b>29.44</b>	<b>8</b>	<b>2.94</b>	<b>1</b>	<b>70</b>	<b>25.76</b>	
	8/08/2022	OP 263-N	25	9.2	3	0.92	NO	20	7.36	88.9%
	10/08/2022	OP 264-N	10	3.68	1	0.37	SI	10	3.68	
	10/08/2022	OP 264-N	10	3.68	1	0.37	SI	10	3.68	
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>45</b>	<b>16.56</b>	<b>4.5</b>	<b>1.66</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>14.72</b>	
3	15/08/2022	OP 265-N	20	7.36	2	0.74	SI	20	7.36	84.6%
	17/08/2022	OP 266-N	10	3.68	0	0.00	NO	0	0	
	18/08/2022	OP 267-N	25	9.2	3	0.92	SI	25	9.2	
	18/08/2022	OP 267-N	10	3.68	1	0.37	SI	10	3.68	
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>65</b>	<b>23.92</b>	<b>5.5</b>	<b>2.02</b>	<b>3</b>	<b>55</b>	<b>20.24</b>	
4	22/08/2022	OP 268-N	20	7.36	2	0.74	SI	20	7.36	93.8%
	22/08/2022	OP 268-N	35	12.88	4	1.29	NO	30	11.04	
	24/08/2022	OP 269-N	10	3.68	1	0.37	SI	10	3.68	
	25/08/2022	OP 270-N	15	5.52	2	0.55	SI	15	5.52	
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>80</b>	<b>29.44</b>	<b>8</b>	<b>2.94</b>	<b>3</b>	<b>75</b>	<b>27.60</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>270</b>	<b>99.36</b>	<b>26</b>	<b>9.57</b>		<b>240</b>	<b>88.32</b>	<b>88.7%</b>

SEPTIEMBRE 2022										
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (und)	Cantidad pactada (kg)	Cantidad muestreada (und)	Cantidad muestreada (kg)	¿Muestra conforme?	Cantidad total conforme (und.)	Cantidad total conforme (kg)	Porcentaje productos conformes
1	2/09/2022	OP 272-N	15	5.52	2	0.55	NO	0	0.00	87.0%
	5/09/2022	OP 274-N	35	12.88	4	1.29	SI	35	12.88	
	5/09/2022	OP 274-N	55	20.24	6	2.02	SI	55	20.24	
	8/09/2022	OP 277-N	10	3.68	1	0.37	SI	10	3.68	
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>115</b>	<b>42.32</b>	<b>12</b>	<b>4.23</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>36.80</b>	
2	12/09/2022	OP 280-N	25	9.2	9	3.39	SI	25	9.20	90.0%
	12/09/2022	OP 280-N	10	3.68	4	1.35	NO	0	0.00	
	12/09/2022	OP 281-N	15	5.52	6	2.03	SI	15	5.52	
	14/09/2022	OP 283-N	20	7.36	7	2.71	SI	20	7.36	
	15/09/2022	OP 284-N	30	11.04	11	4.06	SI	30	11.04	
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>	<b>100</b>	<b>36.8</b>	<b>37</b>	<b>13.54</b>	<b>4</b>	<b>90</b>	<b>33.12</b>	
3	19/09/2022	OP 286-N	25	9.2	9	3.39	NO	20	7.36	95.8%
	20/09/2022	OP 287-N	10	3.68	4	1.35	SI	10	3.68	
	21/09/2022	OP 289-N	25	9.2	9	3.39	SI	25	9.20	
	21/09/2022	OP 289-N	20	7.36	7	2.71	SI	20	7.36	
	22/09/2022	OP 290-N	40	14.72	15	5.42	SI	40	14.72	
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>	<b>120</b>	<b>44.16</b>	<b>44</b>	<b>16.25</b>	<b>4</b>	<b>115</b>	<b>42.32</b>	
4	26/09/2022	OP 293-N	80	29.44	29	10.83	SI	80	29.44	100.0%
	26/09/2022	OP 294-N	34	12.51	13	4.60	SI	34	12.51	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>114</b>	<b>41.95</b>	<b>42</b>	<b>15.44</b>	<b>2</b>	<b>114</b>	<b>41.95</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>449</b>	<b>165.23</b>	<b>134</b>	<b>49.46</b>		<b>419</b>	<b>154.19</b>	<b>93.2%</b>

**Anexo 47: Detalle mensual de calidad de producto final para pedidos para exportación**

AGOSTO 2022										
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (sacos)	Cantidad pactada (kg)	Cantidad muestreada (sacos)	Cantidad muestreada (kg)	¿Muestra conforme?	Cantidad total conforme (sacos)	Cantidad total conforme (kg)	Porcentaje productos conformes
3	15/08/2022	OP 118-E	0.3	20.7	0.03	2.07	NO	0.0	0	81.3%
	17/08/2022	OP 119-E	0.5	34.5	0.05	3.45	SI	0.5	34.5	
	18/08/2022	OP 120-E	0.5	34.5	0.05	3.45	SI	0.5	34.5	
	18/08/2022	OP 120-E	0.3	20.7	0.03	2.07	SI	0.3	20.7	
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>1.6</b>	<b>110.4</b>	<b>0.16</b>	<b>11.04</b>	<b>3</b>	<b>1.3</b>	<b>89.7</b>	
4	23/08/2022	OP 122-E	0.2	13.8	0.02	1.38	NO	0.1	6.9	93.8%
	23/08/2022	OP 122-E	0.5	34.5	0.05	3.45	SI	0.5	34.5	
	24/08/2022	OP 124-E	0.5	34.5	0.05	3.45	SI	0.5	34.5	
	26/08/2022	OP 125-E	0.2	13.8	0.02	1.38	SI	0.2	13.8	
	26/08/2022	OP 125-E	0.2	13.8	0.02	1.38	SI	0.2	13.8	
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>	<b>1.6</b>	<b>110.4</b>	<b>0.16</b>	<b>11.04</b>	<b>4</b>	<b>1.5</b>	<b>103.5</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>3.2</b>	<b>220.8</b>	<b>0.32</b>	<b>22.08</b>				<b>87.5%</b>

SEPTIEMBRE 2022										
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (sacos)	Cantidad pactada (kg)	Cantidad muestreada (sacos)	Cantidad muestreada (kg)	¿Muestra conforme?	Cantidad total conforme (sacos)	Cantidad total conforme (kg)	Porcentaje productos conformes
2	12/09/2022	OP 127-E	0.3	20.7	0.03	2.07	SI	0.3	20.7	95.6%
	12/09/2022	OP 127-E	0.2	13.8	0.02	1.38	SI	0.2	13.8	
	14/09/2022	OP 128-E	0.4	27.6	0.04	2.76	SI	0.4	27.6	
	14/09/2022	OP 128-E	0.2	11.04	0.016	1.104	SI	0.2	13.8	
	15/09/2022	OP 129-E	0.3	20.7	0.03	2.07	NO	0.2	13.8	
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>	<b>1.36</b>	<b>93.84</b>	<b>0.136</b>	<b>9.384</b>	<b>4</b>	<b>1.3</b>	<b>89.7</b>	
4	19/09/2022	OP 130-E	0.5	34.5	0.05	3.45	SI	0.5	34.5	100.0%
	19/09/2022	OP 130-E	0.5	34.5	0.05	3.45	SI	0.5	34.5	
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>0.1</b>	<b>6.9</b>	<b>2</b>	<b>1.0</b>	<b>69.0</b>	
<b>TOTAL</b>			<b>2.36</b>	<b>162.84</b>	<b>0.236</b>	<b>16.284</b>				<b>97.8%</b>

## Anexo 48: Egresos mensuales de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

### Materiales de oficina

Ítem	Cantidad mensual	Precio	Costo mensual	Costo anual
Papel bond (1/2 millar)	1	S/ 14.20	S/ 14.20	S/ 170.40
Archivador	1	S/ 12.90	S/ 12.90	S/ 154.80
Lapiceros	5	S/ 0.90	S/ 4.50	S/ 54.00
Tintas colores impresora	3	S/ 62.30	S/ 186.90	S/ 1,121.40
Tinta negra impresora	1	S/ 48.80	S/ 48.80	S/ 292.80
TOTAL			S/ 267.30	S/ 1,793.40

### Capacitaciones

Puestos	Sueldo mensual	Sueldo/hora	N° capacitaciones anuales	Horas de capacitación	Costo anual	Costo mensual
Gerente General	S/ 7,500.00	S/ 32.05	12	1	S/ 384.62	S/ 32.05
Administrador	S/ 4,700.00	S/ 20.09	12	1	S/ 241.03	S/ 20.09
Asistente de gerencia	S/ 2,000.00	S/ 8.55	12	1	S/ 102.56	S/ 8.55
Abogado	S/ 3,000.00	S/ 12.82	12	1	S/ 153.85	S/ 12.82
Jefe de Calidad	S/ 3,000.00	S/ 12.82	12	1	S/ 153.85	S/ 12.82
Asistente de calidad	S/ 1,500.00	S/ 6.41	12	1	S/ 76.92	S/ 6.41
Jefe de producción	S/ 3,500.00	S/ 14.96	12	1	S/ 179.49	S/ 14.96
Ejecutiva comercial (3)	S/ 4,500.00	S/ 19.23	6	1	S/ 115.38	S/ 28.85
Asistente de producción	S/ 1,800.00	S/ 7.69	6	1	S/ 46.15	S/ 3.85
Operarios	S/ 1,350.00	S/ 5.77	6	1	S/ 34.62	S/ 2.88
Contador	S/ 2,800.00	S/ 11.97	6	1	S/ 71.79	S/ 5.98
Asistente de contabilidad	S/ 1,500.00	S/ 6.41	6	1	S/ 38.46	S/ 3.21
Auxiliar de almacén (3)	S/ 3,300.00	S/ 14.10	6	1	S/ 84.62	S/ 21.15

TOTAL	S/ 1,683.33	S/ 173.61
-------	-------------	-----------

*Otros gastos*

Ítem	Costo mensual
Difusión	S/ 50.00
Otros costos	S/ 150.00
TOTAL	S/ 200.00

**Anexo 49: Detalle mensual de las pérdidas pretest**

Pedidos nacionales:

ABRIL 2022							
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (und)	Cantidad entregada (und)	Costo por ingresar	Costo ingresado	Costo perdido
1	2/04/2022	OP 212-N	30	30	S/ 690.00	S/ 690.00	S/ 0.00
	8/04/2022	OP 213-N	45	45	S/ 1,035.00	S/ 1,035.00	S/ 0.00
	8/04/2022	OP 214-N	55	55	S/ 1,265.00	S/ 1,265.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>S/ 2,990.00</b>	<b>S/ 2,990.00</b>	<b>S/ 0.00</b>
2	13/04/2022	OP 216-N	25	20	S/ 575.00	S/ 460.00	S/ 115.00
	14/04/2022	OP 217-N	25	25	S/ 575.00	S/ 575.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>50</b>	<b>45</b>	<b>S/ 1,150.00</b>	<b>S/ 1,035.00</b>	<b>S/ 115.00</b>
3	18/04/2022	OP 219-N	40	40	S/ 920.00	S/ 920.00	S/ 0.00
	20/04/2022	OP 220-N	70	70	S/ 1,610.00	S/ 1,610.00	S/ 0.00
	23/04/2022	OP 221-N	25	0	S/ 575.00	S/ 0.00	S/ 575.00
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>135</b>	<b>110</b>	<b>S/ 3,105.00</b>	<b>S/ 2,530.00</b>	<b>S/ 575.00</b>
4	27/04/2022	OP 223-N	25	25	S/ 575.00	S/ 575.00	S/ 0.00
	28/04/2022	OP 223-N	35	8	S/ 805.00	S/ 184.00	S/ 621.00
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>60</b>	<b>33</b>	<b>S/ 1,380.00</b>	<b>S/ 759.00</b>	<b>S/ 621.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>375</b>	<b>318</b>	<b>S/ 8,625.00</b>	<b>S/ 7,314.00</b>	<b>S/ 1,311.00</b>

MAYO 2022							
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (und)	Cantidad entregada (und)	Costo por ingresar	Costo ingresado	Costo perdido
1	2/05/2022	OP 224-N	30	30	S/ 690.00	S/ 690.00	S/ 0.00
	3/05/2022	OP 225-N	40	20	S/ 920.00	S/ 460.00	S/ 460.00
	6/05/2022	OP 226-N	20	20	S/ 460.00	S/ 460.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>90</b>	<b>70</b>	<b>S/ 2,070.00</b>	<b>S/ 1,610.00</b>	<b>S/ 460.00</b>
2	10/05/2022	OP 227-N	65	25	S/ 1,495.00	S/ 575.00	S/ 920.00
	11/05/2022	OP 228-N	49	49	S/ 1,127.00	S/ 1,127.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>114</b>	<b>74</b>	<b>S/ 2,622.00</b>	<b>S/ 1,702.00</b>	<b>S/ 920.00</b>
3	16/05/2022	OP 230-N	30	30	S/ 690.00	S/ 690.00	S/ 0.00
	18/05/2022	OP 231-N	45	0	S/ 1,035.00	S/ 0.00	S/ 1,035.00
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>75</b>	<b>30</b>	<b>S/ 1,725.00</b>	<b>S/ 690.00</b>	<b>S/ 1,035.00</b>

4	23/05/2022	OP 233-N	15	15	S/ 3,450.00	S/ 1,380.00	S/ 2,070.00
	25/05/2022	OP 235-N	15	15	S/ 345.00	S/ 345.00	S/ 0.00
	27/04/2022	OP 236-N	40	40	S/ 920.00	S/ 920.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>70</b>	<b>70</b>	<b>S/ 1,265.00</b>	<b>S/ 1,265.00</b>	<b>S/ 0.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>349</b>	<b>244</b>	<b>S/ 9,407.00</b>	<b>S/ 5,957.00</b>	<b>S/ 3,450.00</b>

Pedidos para exportación:

ABRIL 2022							
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (sacos)	Cantidad entregada (sacos)	Costo por ingresar	Costo ingresado	Costo perdido
1	5/04/2022	OP 105-E	1	1	S/ 1,000.00	S/ 1,000.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>S/ 1,000.00</b>	<b>S/ 1,000.00</b>	<b>S/ 0.00</b>
3	18/04/2022	OP 106-E	1	0.5	S/ 1,000.00	S/ 500.00	S/ 500.00
	18/04/2022	OP 106-E	1	1	S/ 1,000.00	S/ 1,000.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1.5</b>	<b>S/ 2,000.00</b>	<b>S/ 1,500.00</b>	<b>S/ 500.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>S/ 3,000.00</b>	<b>S/ 2,500.00</b>	<b>S/ 500.00</b>

MAYO 2022							
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (sacos)	Cantidad entregada (sacos)	Costo por ingresar	Costo ingresado	Costo perdido
4	19/05/2022	OP 107-E	1	1	S/ 1,000.00	S/ 1,000.00	S/ 0.00
	19/05/2022	OP 107-E	0.3	0.3	S/ 300.00	S/ 300.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>1.3</b>	<b>1.3</b>	<b>S/ 1,300.00</b>	<b>S/ 1,300.00</b>	<b>S/ 0.00</b>
3	23/05/2022	OP 108-E	0.7	0.7	S/ 700.00	S/ 700.00	S/ 0.00
	23/05/2022	OP 108-E	0.5	0.5	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 0.00
	25/05/2022	OP 108-E	0.1	0	S/ 100.00	S/ 0.00	S/ 100.00
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>1.3</b>	<b>1.2</b>	<b>S/ 1,300.00</b>	<b>S/ 1,200.00</b>	<b>S/ 100.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>2.6</b>	<b>2.5</b>	<b>S/ 2,600.00</b>	<b>S/ 2,500.00</b>	<b>S/ 100.00</b>

Pérdidas totales pretest

Mes	Nacional	Exportación	Total
Abril	S/ 1,311.00	S/ 500.00	S/ 1,811.00
Mayo	S/ 3,450.00	S/ 100.00	S/ 3,550.00
Total	S/ 4,761.00	S/ 600.00	S/ 5,361.00

## Anexo 50: Detalle mensual de las pérdidas postest

### Pedidos nacionales

AGOSTO 2022							
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (und)	Cantidad entregada (und)	Costo por ingresar	Costo ingresado	Costo perdido
1	1/08/2022	OP 261-N	40	30	S/ 920.00	S/ 690.00	S/ 230.00
	1/08/2022	OP 261-N	40	40	S/ 920.00	S/ 920.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>80</b>	<b>70</b>	<b>S/ 1,840.00</b>	<b>S/ 1,610.00</b>	<b>S/ 230.00</b>
	8/08/2022	OP 263-N	25	20	S/ 575.00	S/ 460.00	S/ 115.00
	10/08/2022	OP 264-N	10	10	S/ 230.00	S/ 230.00	S/ 0.00
	10/08/2022	OP 264-N	10	10	S/ 230.00	S/ 230.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>45</b>	<b>40</b>	<b>S/ 1,035.00</b>	<b>S/ 920.00</b>	<b>S/ 115.00</b>
3	15/08/2022	OP 265-N	20	20	S/ 460.00	S/ 460.00	S/ 0.00
	17/08/2022	OP 266-N	10	0	S/ 230.00	S/ 0.00	S/ 230.00
	18/08/2022	OP 267-N	25	25	S/ 575.00	S/ 575.00	S/ 0.00
	18/08/2022	OP 267-N	10	10	S/ 230.00	S/ 230.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>65</b>	<b>55</b>	<b>S/ 1,495.00</b>	<b>S/ 1,265.00</b>	<b>S/ 230.00</b>
4	22/08/2022	OP 268-N	20	20	S/ 460.00	S/ 460.00	S/ 0.00
	22/08/2022	OP 268-N	35	30	S/ 805.00	S/ 690.00	S/ 115.00
	24/08/2022	OP 269-N	10	10	S/ 230.00	S/ 230.00	S/ 0.00
	25/08/2022	OP 270-N	15	15	S/ 345.00	S/ 345.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>80</b>	<b>75</b>	<b>S/ 1,840.00</b>	<b>S/ 1,725.00</b>	<b>S/ 115.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>270</b>	<b>240</b>	<b>S/ 6,210.00</b>	<b>S/ 5,520.00</b>	<b>S/ 690.00</b>

SEPTIEMBRE 2022							
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (und)	Cantidad entregada (und)	Costo por ingresar	Costo ingresado	Costo perdido
1	2/09/2022	OP 272-N	15	0	S/ 345.00	S/ 0.00	S/ 345.00
	5/09/2022	OP 274-N	35	35	S/ 805.00	S/ 805.00	S/ 0.00
	5/09/2022	OP 274-N	55	55	S/ 1,265.00	S/ 1,265.00	S/ 0.00
	8/09/2022	OP 277-N	10	10	S/ 230.00	S/ 230.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>115</b>	<b>100</b>	<b>S/ 2,645.00</b>	<b>S/ 2,300.00</b>	<b>S/ 345.00</b>
2	12/09/2022	OP 280-N	25	25	S/ 575.00	S/ 575.00	S/ 0.00

	12/09/2022	OP 280-N	10	0	S/ 230.00	S/ 0.00	S/ 230.00
	12/09/2022	OP 281-N	15	15	S/ 345.00	S/ 345.00	S/ 0.00
	14/09/2022	OP 283-N	20	20	S/ 460.00	S/ 460.00	S/ 0.00
	15/09/2022	OP 284-N	30	30	S/ 690.00	S/ 690.00	S/ 0.00
	<b>Subtotal</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>S/ 2,300.00</b>	<b>S/ 2,070.00</b>	<b>S/ 230.00</b>
3	19/09/2022	OP 286-N	25	20	S/ 575.00	S/ 460.00	S/ 115.00
	20/09/2022	OP 287-N	10	10	S/ 230.00	S/ 230.00	S/ 0.00
	21/09/2022	OP 289-N	25	25	S/ 575.00	S/ 575.00	S/ 0.00
	21/09/2022	OP 289-N	20	20	S/ 460.00	S/ 460.00	S/ 0.00
	22/09/2022	OP 290-N	40	40	S/ 920.00	S/ 920.00	S/ 0.00
	<b>Subtotal</b>	<b>5</b>	<b>120</b>	<b>115</b>	<b>S/ 2,760.00</b>	<b>S/ 2,645.00</b>	<b>S/ 115.00</b>
4	26/09/2022	OP 293-N	80	80	S/ 1,840.00	S/ 1,840.00	S/ 0.00
	26/09/2022	OP 294-N	34	34	S/ 782.00	S/ 782.00	S/ 0.00
	<b>Subtotal</b>	<b>2</b>	<b>114</b>	<b>114</b>	<b>S/ 2,622.00</b>	<b>S/ 2,622.00</b>	<b>S/ 0.00</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>449</b>	<b>419</b>	<b>S/ 10,327.00</b>	<b>S/ 9,637.00</b>	<b>S/ 690.00</b>

Pedidos para exportación:

AGOSTO 2022							
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (sacos)	Cantidad entregada (sacos)	Costo por ingresar	Costo ingresado	Costo perdido
3	15/08/2022	OP 118-E	0.3	0.1	S/ 300.00	S/ 100.00	S/ 200.00
	17/08/2022	OP 119-E	0.5	0.5	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 0.00
	18/08/2022	OP 120-E	0.5	0.5	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 0.00
	18/08/2022	OP 120-E	0.3	0.3	S/ 300.00	S/ 300.00	S/ 0.00
	<b>Subtotal</b>	<b>4</b>	<b>1.6</b>	<b>1.3</b>	<b>S/ 1,600.00</b>	<b>S/ 1,400.00</b>	<b>S/ 200.00</b>
4	23/08/2022	OP 122-E	0.2	0.2	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 0.00
	23/08/2022	OP 122-E	0.5	0.5	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 0.00
	24/08/2022	OP 124-E	0.5	0.5	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 0.00
	26/08/2022	OP 125-E	0.2	0.2	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 0.00
	26/08/2022	OP 125-E	0.2	0.2	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 0.00
	<b>Subtotal</b>	<b>5</b>	<b>1.6</b>	<b>1.6</b>	<b>S/ 1,600.00</b>	<b>S/ 1,600.00</b>	<b>S/ 0.00</b>
	<b>TOTAL</b>		<b>3.2</b>	<b>3</b>	<b>S/ 3,200.00</b>	<b>S/ 3,000.00</b>	<b>S/ 200.00</b>

SEPTIEMBRE 2022							
Semanas	Fecha	N° Orden de Pedido	Cantidad pactada (sacos)	Cantidad entregada (sacos)	Costo por ingresar	Costo ingresado	Costo perdido
2	12/09/2022	OP 127-E	0.3	0.3	S/ 300.00	S/ 300.00	S/ 0.00
	12/09/2022	OP 127-E	0.2	0.2	S/ 200.00	S/ 200.00	S/ 0.00
	14/09/2022	OP 128-E	0.4	0.4	S/ 400.00	S/ 400.00	S/ 0.00
	14/09/2022	OP 128-E	0.2	0.2	S/ 160.00	S/ 200.00	-S/ 40.00
	15/09/2022	OP 129-E	0.3	0.2	S/ 300.00	S/ 200.00	S/ 100.00
<b>Subtotal</b>		<b>5</b>	<b>1.3</b>	<b>1.3</b>	<b>S/ 1,360.00</b>	<b>S/ 1,300.00</b>	<b>S/ 60.00</b>
4	19/09/2022	OP 130-E	0.5	0.5	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 0.00
	19/09/2022	OP 130-E	0.5	0.5	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 0.00
<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>S/ 1,000.00</b>	<b>S/ 1,000.00</b>	<b>S/ 0.00</b>
<b>TOTAL</b>			<b>2.3</b>	<b>2.3</b>	<b>S/ 2,360.00</b>	<b>S/ 2,300.00</b>	<b>S/ 60.00</b>

Pérdidas totales postest

Mes	Nacional	Exportación	Total
Agosto	S/ 690.00	S/ 200.00	S/ 890.00
Septiembre	S/ 690.00	S/ 60.00	S/ 750.00
Total	S/ 1,380.00	S/ 260.00	S/ 1,640.00



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BAZAN ROBLES ROMEL DARIO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022.", cuyo autor es MAMANI MARAZA PAOLA MATILDE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BAZAN ROBLES ROMEL DARIO <b>DNI:</b> 41091024 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9529-9310	Firmado electrónicamente por: ROBAZANR el 08-11- 2022 11:42:12

Código documento Trilce: TRI - 0436881