



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA
TRANSERSA – NUEVO CHIMBOTE 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTORES:

Gallo Arica, Randy Luis

Lazarte Castillo, José Miguel Alejandro

ASESORES:

Mgrt. Chucuya Huallpachoque, Roberto

Mgrt. Esquivel Paredes, Lourdes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

Chimbote – Perú

2018


ACTA N° 364 - 0 - 2018 - EII/UCV-CH

El Jurado encargado de evaluar la tesis denominada "IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001: 2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TRANSERSA - CHIMBOTE 2018", presentada por los estudiantes GALLO ARICA, RANDY LUIS / LAZARTE CASTILLO, JOSE MIGUEL ALEJANDRO, reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:


NOTA: 13.00 (Número) Trece (Letras).

Por lo tanto, el estudiante aprueba por Magnífica


Chimbote, 6/12/2018



Ms. GALARRETA OLIVEROS GRACIA ISABEL
PRESIDENTE



Mg. ESQUIVEL PAREDES LOURDES JOSSEFYNE
SECRETARIO



Mg. CHUCUYA HUALLPACHOQUE ROBERTO CARLOS
VOCAL

DEDICATORIA

A DIOS,

Por guiarnos en nuestro camino
y a vernos brindado todo lo que
poseemos.

A NUESTROS PADRES,

Quienes nos brindaron su apoyo incondicional
en todo momento de nuestras vidas, sembrando
en nosotros las virtudes necesarias para cumplir
nuestros objetivos.

A NUESTROS HERMANOS,

Quienes nos brindaron su apoyo económico,
moral y siempre están presente en nuestras
adversidades.

A NUESTROS AMIGOS,

Los cuales siempre creyeron en nosotros,
y nos apoyaron hasta el final del camino.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro más profundo agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado para la realización de este Proyecto de Investigación; en especial al personal administrativo y operativo de la Empresa TRANSERSA, quienes con su apoyo desinteresado, nos facilitaron la información real y necesaria para la medición y análisis de datos lo cual concluyó en la realización de la Tesis.

Especial agradecimiento a la Mg. Gracia Isabel Galarreta Oliveros por el apoyo brindado y por la motivación recibida a lo largo de los años de nuestra carrera universitaria.

También nos gustaría agradecer a la universidad Cesar Vallejo filial Chimbote y a sus Docentes por darnos la oportunidad de estudiar y aportarnos conocimiento necesario para ser más competitivos en el mercado laboral. No obstante, en especial nuestro más profundo y sincero agradecimiento hacia nuestros asesores la Mg. Lourdes Esquivel Paredes y el Mg. Roberto Carlos Chucuya Huallpachoque, que sin su ayuda no hubiese sido posible el desarrollo de este Proyecto de Investigación.

Por último agradecemos a todos los compañeros y amigos que nos ayudaron con sus consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestra carrera universitaria.

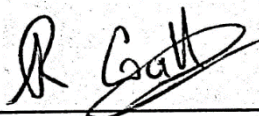
DECLARATORIO DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Randy Luis Gallo Arica, con DNI N° 73300324 y José Miguel Alejandro Lazarte Castillo, con DNI N° 71200075 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaña el Proyecto de Investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente Proyecto de Investigación son auténticos y veraces.

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

Nuevo Chimbote, Diciembre del 2018



Gallo Arica, Randy Luis

DNI: 73300324



Lazarte Castillo, José Miguel Alejandro

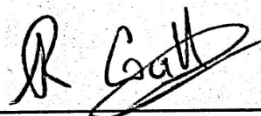
DNI: 71200075

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TRANSERSA – NUEVO CHIMBOTE 2018”. La misma que sometemos a vuestras consideraciones y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingenieros Industriales.

Este Proyecto de Investigación ha sido desarrollado con la finalidad de realizar una mejora en la rentabilidad para aumentar la utilidad anual de la Empresa TRANSERSA en la Ciudad de Nuevo Chimbote, en el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



Gallo Arica, Randy Luis

DNI: 73300324



Lazarte Castillo, José Miguel Alejandro

DNI: 71200075

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | II |
| DEDICATORIA | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| DECLARATORIO DE AUTENTICIDAD | V |
| PRESENTACIÓN | VI |
| ÍNDICE | VII |
| ÍNDICE DE FIGURAS | IX |
| ÍNDICE DE TABLAS | X |
| ÍNDICE DE ANEXOS | XI |
| RESUMEN | XII |
| ABSTRACT | XIII |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1. Realidad Problemática | 14 |
| 1.2. Trabajos Previos | 21 |
| 1.3. Teorías Relacionadas | 25 |
| 1.4. Formulación del Problema | 33 |
| 1.5. Justificación del Estudio | 33 |
| 1.6. Hipótesis | 35 |
| 1.7. Objetivos | 35 |
| 1.7.1 Objetivo General: | 35 |
| 1.7.2 Objetivos Específicos: | 36 |
| II. MÉTODO | 37 |
| 2.1. Diseño de investigación | 37 |
| 2.1.1. Tipo de Estudio | 37 |
| 2.1.2. Diseño de Investigación | 37 |
| 2.2. Variables y Operacionalización | 38 |
| 2.2.1. Variable Independiente | 38 |
| 2.2.2. Variable Dependiente | 38 |
| 2.2.3. Operacionalización de Variables | 39 |
| 2.3. Población y Muestra | 41 |
| 2.3.1 Población | 41 |
| 2.3.2 Muestra | 41 |
| 2.3.3 Muestreo | 41 |
| 2.3.4 Criterios de Inclusión | 41 |

| | |
|---|----|
| 2.3.5 Criterios de Exclusión | 41 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos, recolección de datos, validez y confiabilidad | 41 |
| 2.4.1 Técnicas..... | 41 |
| 2.4.2 Instrumentos | 42 |
| 2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento | 43 |
| 2.5. Método de Análisis de datos | 45 |
| III. RESULTADOS | 46 |
| 3.1. Evaluar la situación actual del Sistema de Gestión de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018..... | 46 |
| 3.2. Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema Gestión en el año 2017..... | 48 |
| 3.3. Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015. | 50 |
| 3.4. Evaluar la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015..... | 51 |
| 3.5. Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión de Calidad en el año 2018..... | 53 |
| 3.4.1 Comparar el impacto de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la rentabilidad del año 2018. | 54 |
| 3.4.2 La contrastación de la hipótesis se realizara sobre los valores mensuales de Septiembre y Octubre de la rentabilidad del año 2017 y 2018..... | 55 |
| IV. DISCUSIÓN | 57 |
| V. CONCLUSIONES | 63 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 65 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Ciclo de Calidad en Costes | 26 |
| Figura 2. Estándares de Calidad | 31 |
| Figura 3. Porcentaje de Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa TRANSERSA (PRE - PRUEBA) | 47 |
| Figura 4. Porcentaje de Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa TRANSERSA (POST - PRUEBA)..... | 52 |
| Figura 5. Campana de Gauss..... | 54 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización Variable Independiente..... | 39 |
| Tabla 2. Operacionalización Variable Dependiente | 40 |
| Tabla 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 44 |
| Tabla 4. Método de Analisis de datos..... | 45 |
| Tabla 5. Estado de Ganancias y Pérdidas del año 2017. | 49 |
| Tabla 6. Estado de Ganancias y Pérdidas de la prueba del 2018..... | 53 |
| Tabla 7. Comparación del año 2017 y 2018..... | 54 |
| Tabla 8. Rentabilidad del año 2017 y 2018 para la prueba de hipótesis..... | 55 |
| Tabla 9. Análisis de datos de la rentabilidad..... | 56 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1. Registro de 89 establecimiento de combustible en la Región de Ancash. | 71 |
| Anexo 2. Exceso de personal | 85 |
| Anexo 3. Precios de combustibles del 2018..... | 87 |
| Anexo 4. Fórmulas de las variables | 87 |
| Anexo 5. Ficha Bibliográfica | 88 |
| Anexo 6. Guía de entrevista N° 01..... | 89 |
| Anexo 7. Diagrama de actividades del proceso | 90 |
| Anexo 8. Check List ISO 9001 - 2015..... | 91 |
| Anexo 9. Guía de entrevista N° 02..... | 101 |
| Anexo 10. Formato de ganancias y pérdidas..... | 102 |
| Anexo 11. Formato de manual de calidad..... | 103 |
| Anexo 12. Check List (Pre - Prueba 1)..... | 118 |
| Anexo 13. Check List (Pre - Prueba 2)..... | 128 |
| Anexo 14. Check List (Pre - Prueba 3)..... | 138 |
| Anexo 15. Check List (Pre - Prueba 1)..... | 148 |
| Anexo 16. Check List (Pre - Prueba 2)..... | 158 |
| Anexo 17. Check List (Pre - Prueba 3)..... | 168 |
| Anexo 18. Emisión, control de documentos y registros..... | 178 |
| Anexo 19. Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal nuevo..... | 185 |
| Anexo 20. Compra, selección y evaluación de proveedores externos..... | 191 |
| Anexo 21. Atención de quejas y reclamos de clientes..... | 196 |
| Anexo 22. Tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y de mejora..... | 199 |
| Anexo 23. Gestión de riesgos..... | 204 |
| Anexo 24. Control de cambios..... | 210 |
| Anexo 25. Mantenimiento de instalaciones de la empresa..... | 216 |
| Anexo 26. Mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas y equipos..... | 222 |
| Anexo 27. Manual general de la empresa..... | 227 |
| Anexo 28. Matriz de consistencia..... | 251 |
| Anexo 29. Constancia de validación de los instrumentos..... | 252 |
| Anexo 30. Documento de similitud..... | 276 |
| Anexo 31. Acta de aprobación de originalidad de tesis..... | 277 |
| Anexo 32. Formulario de autorización para la publicación de la tesis..... | 278 |
| Anexo 33. Formulario de autorización de la versión final del trabajo..... | 280 |
| Anexo 34. Validación de Abstract..... | 282 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma Internacional ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en la Empresa TRANSERSA; para ello se aplicó una metodología aplicada y de carácter experimental en la categoría pre – experimental, donde la población estuvo conformada por los reportes de ingresos y egresos anuales de la Empresa TRANSERSA, así mismo se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos fueron obtenidos a través de guías entrevistas para recopilar información de los indicadores económicos e información confidencial, además se utilizó el Check List para identificar la situación actual de la empresa e identificar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2015. Finalmente se obtuvo los resultados que al evaluarse la situación actual de la empresa se evidenció un bajo índice de 36%. Asimismo, se indica la rentabilidad de la Empresa TRANSERSA en el año 2017, una utilidad neta de S/. 4, 278,461, que viene a ser el margen neto que es el 33, 60 % respecto a las ventas. Como resultado del trabajo se diseñó el manual de calidad que se basa en establecer los objetivos y los estándares de calidad de la Empresa, describiendo las políticas de calidad y los instrumentos con los que la Empresa logrará la calidad total. Ya implementado el Sistema de Gestión de la Calidad se evidencio que se redujo tiempos y aumento los ingresos. Por lo tanto, al realizar el último objetivo se pudo recopilar que en los meses de Septiembre a Noviembre del año 2018 se obtuvo una rentabilidad de S/. 377,703.08, indicando un margen neto de 36.00% respecto a las ventas. Finalmente se logró evidenciar que al comparar los meses de Septiembre y Octubre del año 2017, y los meses Septiembre y Octubre del año 2018 la rentabilidad aumento en un 34.97 %.

Palabras clave: Ciclo de Deming, Estándares de calidad, Rentabilidad, Sistema de Gestión de la Calidad, Utilidad.

ABSTRACT

The main objective of this research work was the Implementation of a Quality Management System according to the International Standard ISO 9001: 2015 to improve profitability in the TRANSERSA Company; To this end, an applied and experimental methodology was applied in the pre - experimental category, where the population was made up of the annual income and expenditure reports of the TRANSERSA Company, and a non - probabilistic convenience sampling was used. The data was obtained through interview guides to collect information on economic indicators and confidential information, and the Check List was used to identify the current situation of the company and identify the percentage of compliance with the requirements of ISO 9001: 2015 Finally, the results were obtained that when evaluating the current situation of the company a low index of 36% was evident. Likewise, the profitability of the TRANSERSA Company is indicated in the year 2017, a net profit of S /. 4, 278,461, which is the net margin that is 33, 60% with respect to sales. As a result of the work, the quality manual was designed, which is based on establishing the objectives and quality standards of the Company, describing the quality policies and the instruments with which the Company will achieve the total quality. Once the Quality Management System was implemented, it was evident that time was reduced and revenues increased. Therefore, when carrying out the last objective it was possible to compile that in the months of September to November of the year 2018 a profitability of S /. 377,703.08, indicating a net margin of 36.00% with respect to sales. Finally, it was evidenced that when comparing the months of September and October of the year 2017, and the months of September and October of the year 2018, profitability increased by 34.97%.

Keywords: Deming cycle, quality standards, profitability, quality management system, utility.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la Rentabilidad en la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018; es importante ya que a través del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se buscó aumentar la satisfacción del cliente, imponer una cultura de calidad, mejorar los procesos productivos y aumentar la rentabilidad de la empresa. Asimismo, el Sistema de Gestión de la Calidad, tiene un alcance establecido, tanto en un período de tiempo de 2 a 12 meses, como a nivel, de la mejora de la calidad y rentabilidad.

De esta manera se mejoró el servicio, ya que se tiene previsto analizar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA; y de esta forma conocer el beneficio que se obtendrá al aplicar el sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, mejorando considerablemente la calidad de servicio hacia el cliente interno y externo. Para ello la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 parte desde el plan estratégico de la empresa hasta las restricciones y limitaciones de su entorno mediato.

1.1. Realidad Problemática

Desde el siglo XIX, naciones como china, Italia, Alemania, Japón, Reunido unido e india entre 195 países, que mantienen un comercio de exportación de bienes y servicio comenzaron con la producción de bienes con un alto de grado ineficiencia en los sistemas productivos. Como resultado de la ineficiencia en la producción masiva resultaron el desarrollo de las teorías de Frederick Taylor y Henry Fayol, las cuales influidas con los conceptos de Adam Smith, se utilizaron como herramientas de control para la detención de fallos, es allí donde nace el departamento de control de calidad. En los años 50's y 60's, los productos japoneses eran sinónimo de baratijas, pero con el tiempo las iniciativas que fueron implementando dieron como resultados los altos niveles de calidad de los años 70's, los cuales en la década de los 80's, estuvieron por encima de las grandes compañías como Ford Motors, entre otras (PEYRAT OLIVIER, 2014, p.3)

Al transcurrir los años, la tercerización de manufactura en países como India, China y la internacionalización del comercio y competencia, lograron que los países y empresas

se preocuparan en elevar sus estándares de calidad con la finalidad de satisfacer las demandas de los clientes (PEYRAT OLIVIER, 2014, p.14).

En el año 1994, La Internacional Organization for Standardization establece la norma ISO 9001. La norma es una serie de estándares internacionales conocidas por la gestión de la calidad. Se inició con el objetivo de estandarizar productos industriales y de consumo que son comercializados internacionalmente. Su propósito fundamental es facilitar la venta de bienes y servicios. En la búsqueda para la satisfacción de los clientes, diversifico sus operaciones creando dimensiones sobre Total Quality Management, para la mejora de la gestión y los sistemas productivos de una empresa (HISTORIA DE LA ISO, 2014, p.1).

Desde el año 2010, en el informe que la ISO dio a conocer sobre las empresas certificadas en el mundo se observó que 1,109, 905 empresas estaban certificadas bajo la norma siendo China el país como mayor número de empresas. Debido a la importancia de las grandes empresas por la mejora continua y el peso que ocupa la norma a nivel mundial, en el año 2017 respecto al año 2015 aumento un 8%, alcanzando la cifra de 1, 644, 357 empresas certificadas (ISO 9001, 2017, p.1).

Debemos saber que, según el Instituto Nacional de Calidad, Perú es la segunda nación en toda Sudamérica que tiene el menor índice de empresas certificadas en la gestión de calidad ISO 9001:2015 con tan solo un 3% por encima de Bolivia (INACAL, 2017, p.1).

En Sudamérica el Perú solo cuenta con 1.329 empresas certificadas mientras que nuestro país vecino Chile cuenta con alrededor de 4.000 empresas. No solo las empresas buscan la certificación en calidad por necesidad de exportación sino también por un tema de imagen y mejora, lo cual le permita reducir tiempos muertos, mejorar su método de trabajo, mejorar la calidad de sus productos, y además generar el aumento de la rentabilidad de la empresa. (REPÚBLICA, 2017, p.1).

En el Perú existen 3.850 empresas de abastecimiento de combustible de las cuales 62% son empresas independientes repartidas en provincias que no forman parte de

compañías como: Pecsá, Repsol, Petroperú, Primax; el otro 38% se encuentran en la capital. El negocio de los grifos es la más rentable, ya que el crecimiento de ventas de vehículos aumenta constantemente por lo cual la venta del combustible está asegurada (GESTIÓN, 2018, p.1).

Actualmente las empresas de sector industrial conviven en un entorno de agresiva competencia donde el mercado se encuentra más saturado, teniendo así clientes más exigentes, por lo tanto si deseamos mejorar progresivamente debemos superar las expectativas de los clientes. La gran importancia de mantener a un cliente satisfecho reside en que el cliente será un activo para la empresa, debido a que, al brindar un buen producto o servicio este volverá a requerir sus servicios, lo cual, conllevará al incremento de los ingresos a la empresa porque así indirectamente la cartera de clientes aumenta a través de la transmisión de los buenos comentarios haciendo que más personas quieran contratar los servicios, y así creando una relación de confianza y lealtad de los clientes hacia la organización. Por otro lado, se debe tener en cuenta que es más fácil perder un cliente que ganar uno, es decir, un cliente insatisfecho sea su reclamo en pequeña o gran escala conlleva, a que él mismo exprese su opinión a un mayor número de personas, generando así que los clientes pierdan la confianza en la empresa, y cambien de empresa para obtener dicho producto o servicio. (ISO 9001, 2017, p.1).

En la región Ancash existen 89 establecimientos de combustible siendo Chimbote y Nuevo Chimbote los distritos con más población de empresas. (Anexo 1)

En la realidad local; Chimbote conocida como la capital de la “Pesca y el Acero”. El 01 de junio de 1994 un grupo de emprendedores, con poca experiencia en la distribución y comercialización de combustibles, forman la empresa TRANSERSA con RUC 20221172117, ubicada en la Av. Anchoqueta Mz B Lt – 33 – AA.HH San Diego, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Región Ancash, Perú. TRANSERSA es una empresa dedicada a la compra y venta de combustible, venta de productos automotriz, venta de autopartes, cambio de aceite y engrase, y además brinda el servicio de cochera las 24 horas. La Empresa ofrece al mercado diferentes tipos de combustibles como: GLP, G90, G97, DB5 – S50V (Petróleo) que son los productos con más demanda a

nivel mundial. Para que TRANSERSA pueda cumplir con la demanda del mercado tiene una capacidad instalada en GLP de 12,000 galones, en G90 una capacidad instalada de 12,000 galones, en G97 una capacidad instalada de 6,200 galones y DB5 una capacidad instalada de 16,000 galones.

Dado que la empresa abastece de combustible al parque automotor desde hace más de 10 años, ha consolidado clientes fieles como la Empresa de Transporte A1 S.A., Empresa de Transporte AH S.A., Empresa de Transporte P S.A., Empresa de Motos Unidas S.A., entre otros. Sin embargo, la Empresa TRANSERSA para poder brindar el servicio tiene que abastecerse de proveedores tales como: Petroperú (Planta de Chimbote), Repsol (Planta Lima), Plus Petrol Norte (Planta Talara), entre otros. Por otro lado a fin de que la empresa TRANSERSA pueda brindar el servicio de ventas de autopartes y productos automotriz utiliza las marcas como: HELL, PRIMAX, GTX, MOBIL, REPSOL, CASTROL, HELIX, SHELL, CHEVRON, GULF, BOSCH, SPARCO, NISSAN, TOYOTA, MITSUBISHI, KIA, CONTINENTAL, entre otros; con el fin de satisfacer a los clientes, para lo cual aplican exigentes estándares de calidad al contratar un proveedor, el cual le ayude en la búsqueda constante de productos certificados. Para que la empresa cumpla con sus objetivos se apoya en un equipo humano competente y comprometido en la mejora continua debido a que debe competir con empresas de renombre como: GESAC, PETROPERÚ, PRIMAX y REPSOL.

TRANSERSA se compromete a garantizar la satisfacción de sus clientes con productos de calidad y brindando un valor agregado al servicio. Consolidado en la ciudad de Chimbote como uno de los primeros centros de abastecimiento de combustible con bajo volumen de facturación y bajos costos.

La empresa tiene como misión proveer hidrocarburos de calidad a todo el mercado local, administrando eficazmente sus recursos, realizando sus actividades con los mayores niveles de eficiencia, confiabilidad y sostenibilidad; y desarrollando innovación y responsabilidad socio ambiental. Asimismo, la visión de la empresa es llegar a ser una empresa líder de la industria regional de hidrocarburos, autónoma e integrada, enfocada en la creación de valor con eficiencia; gestión de los negocios de

forma ética y sostenible con productos de calidad internacional y desarrollando relaciones responsables efectivas con los grupos de interés.

Para que la empresa TRANSERSA logre el desarrollo empresarial constantemente se apoya en valores y principios corporativos donde identifican y orientan a todos los trabajadores hacia una conducta que constituye la base para el desarrollo de sus actividades. Entre los valores corporativos que tiene la empresa están la honestidad, la lealtad, la responsabilidad, la solidaridad y la integridad que ayudan a cumplir eficientemente la relación cliente - proveedor; de igual manera la empresa tiene principios corporativos que se deben cumplir, entre los cuales tiene a la satisfacción del cliente interno y externo (productos y servicios de calidad), respeto (valorar a las personas e instituciones y medio ambiente), innovación y mejora continua (mejora de procesos), trabajo en equipo (proveer el refuerzo en conjunto de los trabajadores), responsabilidad social (contribuir al desarrollo de los trabajadores, sus familias y pobladores de bajo recursos), protección ambiental (respetar la biodiversidad y el derecho de la población a contar con un ambiente sano), transparencia (trabajar con una sana practica corporativa) y seguridad (priorizar el trabajo con acciones y condiciones seguras).

En la actualidad, todas las empresas o instituciones están evolucionado a pequeños y grandes pasos en todos los sectores de la industria. Es así, que la empresa TRANSERSA está en la búsqueda de estrategias de mejora continua, que lo guíe a ser más competitivo, estandarizar sus procesos, lograr la satisfacción del cliente y le ayude a implantar una cultura de calidad; el cual lo guie para que logre ser líder en el mercado. La gran mayoría de empresas, de cualquier sector está en la búsqueda constante de la satisfacción del cliente, el cual le ayude a generar más ingresos económicos debido a la fidelización de los clientes. La actividad económica como el centro de abastecimiento de combustible es muy rentable, siempre y cuando la empresa cuente con productos de calidad, bajos precios, y brinde seguridad y confianza a los clientes generándoles confianza y satisfacción.

TRANSERSA en sus últimos 3 años, por trabajar con un método tradicional ha venido presentando diferentes tipos de problemas como la falta de material dentro de la

empresa por el mal control de inventario, que genera pérdidas de tiempo y costos elevados, lo cual, incide en la eficiencia del servicio de venta de autopartes y de productos automotriz, es decir existe un inadecuado control de inventario, que es uno de los problemas principales que aborda la empresa; por ello es importante conocer y evaluar los factores que están influyendo en la disminución de la rentabilidad de la empresa TRANSERSA.

Para ello se realizó un análisis de la realidad problemática con la finalidad de observar y verificar donde se ubican las principales causas de la baja de rentabilidad en dicha empresa. Se detectó que TRANSERSA cuenta con **problemas en el abastecimiento de combustible** donde se ha verificado la ausencia de combustible por la mala gestión en la compra de los productos, que por consecuencia causa costos elevados, pérdidas de clientes y tiempos ociosos de los colaboradores y máquinas.

Según el análisis, los colaboradores del área administrativa, encargados en la logística de la empresa no realizan sus funciones eficientemente, puesto a esto, el centro de abastecimiento de combustible se ha quedado sin suministros varias veces, debido a que no se realizó una adecuada planeación de la logística. No obstante, en circunstancias imprevistas por la naturaleza que interrumpieron la compra de combustible a las plantas, la empresa se quedó desabastecida, causando molestias en el gerente y el administrador.

Otro de los problemas principales además fue el **desabastecimiento de autopartes y productos automotriz**, causando tiempos ociosos, pérdida de dinero, pérdida de cliente, entre otros factores; lo cual conlleva a una insatisfacción de los clientes y que ellos piensen que la empresa no es confiable ni seria.

Asimismo, distintos eventos surgieron en la empresa TRANSERSA, cuando las empresas como: PetroPerú, Consorcio Camisea y Clean Energy al no poder abastecer la demanda de combustible en el Perú, contrataron a empresas terciarias chinas para poder brindar el servicio. A raíz de esto, se lleva varios años con este sistema, el cual por causas naturales como oleajes anómalos, vientos huracanados y tormentas no logran abastecer la demanda, por lo cual, solo en el año 2017 se dieron cuatro desabastecimientos a nivel nacional.

Los últimos dos acontecimientos en el año 2018 del desabastecimiento de combustible en la empresa, se dieron, debido a que, la producción nacional de combustible como se sabe no llega a cubrir toda la demanda del país, por lo cual, en el área administrativa a pesar de conocer la situación del desabastecimiento de combustible unas semanas antes de que se produzca no tomaban las precauciones necesarias ni hacían las gestiones adecuadas para tener un stock que pueda abastecer a todo el parque automotriz sin generar altos costos en la compra de combustible. No obstante, se hacían las compras para la venta de combustible con un 18 % más sobre el costo normal cuando había escasez.

Otros de los problemas con los que cuenta la empresa es el desabastecimiento de autopartes y productos automotriz, lo cual, genera gastos extras y pérdida de tiempo, debido, a que el colaborador de tienda y el colaborador del área administrativa no llevan el control de inventario adecuadamente. Para lo cual se analizó y se verificó que el 8% de los 1000 productos que ofrece la empresa son pedidos unitarios (un solo producto), que por ende generan sobre costos. Se debe saber además, que en el área de tienda al no realizar bien el control de inventario, desde el año 2015 al 2018 se dieron 65 casos sobre desabastecimiento de autopartes y productos automotriz en la empresa desde aceites, fajas, pernos, baterías, productos de limpieza hasta fusibles; todo ello generando desconfianza y pérdidas de clientes.

Además, debemos tener en cuenta que otras de las causas de que la empresa TRANSERSA genere baja rentabilidad se debe a que, **existe exceso de personal en el área administrativa**, habiendo 4 colaboradores cumpliendo las mismas funciones. Asimismo, al no cumplir adecuadamente sus funciones dejan que se acumule el trabajo hasta 5 días antes de declarar a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), generando así pérdidas por pago de tiempo extra y alimentación. (Anexo 2).

Solo en el 2018, ya se han reportado 4 sucesos durante los meses de Enero, Febrero y Abril, que generaron pérdidas por pago de tiempo extra y alimentación, debido que el gerente por tener vínculos amicales con los colaboradores no le aplican Memorándum.

Actualmente la empresa TRANSERSA cuenta con los precios más bajos del mercado Chimbotano (Anexo 3).

Por consiguiente, los datos estadísticos reportados por la empresa TRANSERSA, se obtuvieron debido a que este no llega a satisfacer la demanda del mercado y además la baja rentabilidad de la empresa, para lo cual se necesita la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 donde pueda reducir mano de obra, estandarizar los procesos, aumentar la productividad, mejorar el clima de laboral, mejorar el control de inventario, fidelización de los clientes, reconocimiento de un certificado internacional, definición de una política de calidad y la búsqueda de la mejora continua. Para así garantizar al cliente interno y externo que la empresa TRANSERSA es una organización que brinda calidad; **porque el servicio que se les brinda a los usuarios se debe mantener y los recursos siempre preservar para así elevar el prestigio de la empresa.**

La empresa debe organizar el proceso de certificación analizando los requisitos faltantes y el déficit de sus operaciones. Además la presente investigación va colaborar a mejorar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA.

1.2. Trabajos Previos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se visitó las bibliotecas de Chimbote, Nuevo Chimbote, bibliotecas virtuales de Universidades de Lima, Universidades de Trujillo y Extranjeras recopilando información relacionada con nuestro tema:

En su tesis de LOPEZ Ocampo, Carlos (2016), titulada: “Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para Litografía moderna” con la finalidad de obtener el título de Ingeniería Industrial en la Universidad Tecnológica de Pereira en Pereira – Colombia 2016, tiene como objetivo principal diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la litografía moderna. Como resultado obtuvo que las empresas certificadas en la normas ISO 9001:2015 deben documentar e implantar la mejora continua, buscar optimizar la productividad, aumentar la rentabilidad, elevar la ventaja competitiva e incrementar la

satisfacción del cliente tanto interno como externos logrando una armonía entre ellos. Es por esto que la Empresa Litografía Moderna implemento, aplicando la gestión mejorando los ratios de rentabilidad por encima de un 20 %, ratios de productividad de un 85 %, ratios de satisfacción al cliente de un 95 %. El autor concluye, que la empresa mejoró su ubicación en el mercado laboral colocándola entre las 10 mejores en el ranking de Litografía en la ciudad de Pereira - Colombia.

En su tesis de SANCHEZ Montero, Ricardo (2016), titulada: “Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Pinatar Arena Footboal Center SL” con la finalidad de obtener el título en Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Politécnica de Cartagena – Colombia 2016, tiene como objetivo principal implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar su rentabilidad. Como resultado obtuvo que cada vez es más importante para las empresas tener un Sistema de Gestión de Calidad que estandarice y gestione los procesos en toda la cadena de producción. El autor Concluye, que la empresa al implantar el Sistema de Gestión de Calidad aumento la rentabilidad de la empresa y del cliente interno (bonificaciones), obteniendo como beneficio el aumento del 35 % de la rentabilidad (volumen de ventas) y competitiva de la empresa.

En su tesis de BALBASTRE Luna, Víctor (2015), titulada: “Implantación de la ISO 9001:2015 en una Ingeniería de Tratamiento de Aguas” con la finalidad de obtener el título de Ingeniería en la Universidad Politécnica de Cataluña Barcelona – España 2015, tiene como objetivo principal implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para aumentar la productividad y la rentabilidad de la empresa. Como resultado obtuvo que la empresa de tratamiento de agua trabajaba con proyectos a nivel internacional pero carecía de la certificación ISO 9001, las que si tenían los proveedores. Los problemas que llevaron a desarrollar esta tesis fueron el nivel de desempleo, baja productividad que por ende generaba baja rentabilidad en la empresa, y la comprensión entre áreas en recolección de información era de un 15%. Al analizar el número de empresas, el autor concluye, que había 62,460 empresas de más de 20 trabajadores de las cuales 60,000 empresas estaban certificadas en ISO 9001, lo que es equivalente a que más del 90 % del sector de las pymes tenían implantado el sistema de gestión de calidad. Al carecer de la certificaron y el control adecuado de documentación la empresa presentaba índices

de productividad, satisfacción de clientes, rentabilidad y confiabilidad del servicio por debajo del 60%. No obstante, una vez implementado la ISO 9001:2015 la empresa logro reconocimiento nivel local, regional, nacional e internacional, colocándola entre una de las más rentables, debido a que su productividad aumento en casi 90 %, satisfacción de sus clientes en 85 %, rentabilidad en 75.4 % y confiabilidad en 89.10 %.

En la tesis de ARBAÑIL Teresa, CACERES Cecilia, LLANOS Ceciclia y MONCADA Nestor (2015), titulada: “Calidad en las empresas del sector de ventas de combustible líquido en el sector de Trujillo” para obtener el título de Magister en administración estratégica de empresas en la Pontificia Universidad Católica del Perú en la ciudad de Lima – Perú 2015, tiene como objetivo principal implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la rentabilidad en base a sus ventas. Como resultado obtuvo que en su investigación analizo 100 estaciones de combustible líquido en la ciudad de Trujillo, el autor concluye, que solo 14 organizaciones cuentan con una certificación ISO 9001. Además evidenciaron a través del resultado de las encuestas que las organizaciones que cuentan con la certificación no tiene un planificación a largo plazo.

En su tesis de QUEA Mamani, Suguey (2015), titulada: “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en la Empresa Electro Puno S.A.” para obtener el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Alas Peruanas en la ciudad de Arequipa – 2015, tiene como objetivo principal implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. Como resultado obtuvo que la administración enfoca la calidad en la observación y detección en los productos defectuosos, lo cual vemos la reducción del personal en la organización. Así mismo expuso que la gestión que siga el control de calidad tendrá costes por debajo de la competencia es por ello que Electro Puno S.A.A implemento el Sistema de Gestión ISO 9001, el autor concluye, que permitió mejorar la imagen empresarial, aumentar la mejorar continua, elevar productividad, la calidad del servicio y lograr aumentar la rentabilidad.

En su tesis de VÁSQUEZ Sifuentes, Laura (2015), titulada: “Propuesta de implementación de calidad ISO 9001:2015 en el área de Post venta para mejorar la rentabilidad de la empresa Neo Motos SAC” para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Privada del Norte en la ciudad de Trujillo – Perú 2015, tiene como

objetivo principal implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar su productividad y rentabilidad. Lo cual tuvo obtuvo como resultado que al analizar el Roi los resultados obtenidos fueron 26 % y 1.68 respectivamente, base al flujo de caja del proyecto obtiene un VAN de 86, 834.67 soles y TIR un 5.91 %, antes del implementarse; el autor concluye, que una vez implementado la mejora aumento en 68 % la retención de cliente e incrementos los ingresos a S/. 397. 612.08 además reduciendo tiempos en la atención de clientes a 1 hora y 49 minutos.

En su tesis de CUBAS Calderon, Carlos (2017), titulada: “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la supervisión basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa JLB CONSULTORES” con la finalidad de adquirir el título de Ingeniero Industrial de la Universidad Privada del Norte en la ciudad de Lima – Perú 2017, tiene como objetivo principal implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar sus procesos productivos. Como resultado obtuvo que al aplicar las herramientas tales como: Análisis de FODA, Diagrama de Pareto, Ciclo de Deming y Check List para el diagnóstico del estado actual se obtuvo un 41 % de cumplimiento de la Norma ISO. De esta manera al implementarlo, el autor concluye, que se generó un mejor desempeño de laborales en la supervisión de obra generando la mejora de la eficiencia y eficacia que por consecuencia trajo el crecimiento de la reducción de tiempo del proceso y costos sobre valorados (aumento de rentabilidad).

En su tesis de RUBIO Castillo, Robert (2016), titulada: “La Gestión de Calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C.” para obtener el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Uladech Católica en la ciudad de Chimbote – 2016, tiene como objetivo principal implementar un Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la atención de la organización. Como resultado obtuvo que antes de desarrollar el método de la calidad el 53.7% aplicando hacia los pacientes atendidos indicaban que estar insatisfechos por la calidad del servicio brindado por parte de la Empresa, luego de aplicarse el método para mejorar la calidad para esto la encuesta aplicada hacia clientes mostró aumento de satisfacción en los aspectos tangibles 66.5%, capacidad de respuesta 60%, seguridad 56.8%, fiabilidad 56.8% y bajos costos un 30%, al analizar el autor concluye, que se logró aumentar la eficiencia, eficacia, productividad, rentabilidad en la Empresa en más del 75%.

En su tesis de MARCELO Alvarez, Nilda (2016), titulada: “Mejoramiento de la gestión de calidad del servicio de central de esterilización del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón” con la finalidad de conseguir el título Ingeniero Industrial en la Universidad Uladech Católica en la ciudad de Chimbote – 2016, tiene como objetivo principal implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. Como resultado obtuvo que si se certifica la Empresa con la ISO 9001 el servicio de desinfección y esterilización en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón aumentaría de acorde a la demanda del servicio de salud por lo que se estandarizaría los procesos lo cual ayudaría a la capacitación y actualización del personal de enfermería. El autor concluye, que se brindaría un servicio de calidad eficiente y rentable porque lo que toda persona inscrita en el MINSA son aquellos que no cuenta con trabajo y son de bajos recursos.

1.3. Teorías Relacionadas

Las teorías relacionadas al tema se refieren a la recopilación teóricas variables de distintas fuentes que se han encontrado en el proceso de desarrollo referente a la investigación. El significado del Sistema de gestión de calidad puede tener múltiples interpretaciones, todo dependerá del nivel de satisfacción del cliente interno y externo. Sin Embargo, el método de calidad define el resultado de organizar, gestionar los sistemas productivos y todos los procedimientos de la empresa con el propósito de manifestar la satisfacción del cliente de forma correcta y adecuada (LLUIS, 2015, p.58).

Los sistemas de gestión de Calidad son un conjunto de normas estandarizas relacionados entre sí para cumplir los objetivos de una organización a través de la mejorar continua. Los estándares internaciones son un estilo de vida que incrementa la existencia de los productos que se brinda, esto permite asegurar que los procesos, materiales, productos y servicios sean los más adecuados para el logro del objetivo organizacional. Actualmente los clientes pueden elegir que producto comprar y a que empresa debido a que ya no es monopolio, además debido a la gran oferta que existe los productos cada vez son más baratos y tienen una mejor calidad con un valor agregado de cada empresa. A largo plazo mejorando la calidad de los productos se reduce el coste real del mismo reduciendo desperdicio de materia prima pero aumentando la calidad del producto y la facilidad de fabricación del diseño (producto

más sencillo de producir); asimismo al utilizar personal capacitado ayuda a mejorar la eficiencia permitiendo así costes bajos y aumento de ventas (ALCALDE, 2016, p.6).



Figura 1. Ciclo de Calidad en Costes

Fuente: ALCALDE PABLO, 2016

Uno de los modelos de gestión difundidos en el presente Sistema de Gestión de la Calidad es el ISO 9001:2015, que establece asociaciones entre el cliente y el proveedor. El número de Empresas certificadas en el mundo crece cada día y evidencia las ventajas de su aplicación, estas normas inducen a la organización a velar los deberes y características en su diseño (LLUIS, 2015, p.59).

La norma ISO 9001:2015 tiene por **objetivos:** utilizar un lenguaje claro y sencillo para asegurar la correcta comprensión e interpretación de los requisitos, mantener el enfoque en la gestión eficaz de los procesos con el fin de lograr los resultados deseados, ser lo suficiente genérica y relevante para todos los tipos y tamaño de organizaciones, independiente de su industria o sector, tener en cuenta los cambios en la tecnología, reconocer los cambios en el entorno de trabajo más complejo y dinámico en el que operan las organizaciones, simplificar la efectiva implementación en las organizaciones y la efectiva revisión de su cumplimiento, aplicar una estructura uniforme, texto simplificado y definiciones que se establecen en la estructura de alto nivel de las directivas ISO con el fin de garantizar la compatibilidad con otro sistema de gestión ISO, mejorar la confianza y satisfacción del cliente así como de las partes interesadas,

establecer una cultura proactiva de prevención, mejora y protección ambiental (ISO 9001, 2015, p.1).

Asimismo, la norma ISO 9001:2015 tiene dentro de su estructura **principios**, los cuales son el marco de referencia que orientan a la dirección de una empresa para la toma de decisiones, dentro de los cuales tenemos: **el enfoque hacia el cliente**: Satisfacción del cumplimiento de los requisitos del cliente; **liderazgo**: Iniciado desde la gerencia hacia todos los colaboradores; **compromiso de las personas**: Relacionado con el aporte y apoyo de todas las partes interesadas (cliente interno y externo); **enfoque de procesos**: Definir los procesos y estandarizar cada uno de ellos para su seguimiento y mejora en base a la búsqueda de la calidad total; **mejora**: mejora continua, **toma de decisiones basado en la evidencia**: Se registra todas las acciones que necesitan y no necesitan acciones correctivas para su posterior mejora; **gestión de las relaciones**: Relaciones entre clientes (internos y externos) y proveedores (ISO 9001, 2015, p.2).

La estructura del ISO 9001:2015 está basado en el ciclo de control PHVA más conocido como ciclo de Deming el cual está conformado por cuatro dimensiones:

PLANEAR: Define las políticas de las obligaciones y perspectivas del consumidor en búsqueda hacia su objetivo. Dentro del cual tiene 3 estándares: El primero es el **contexto de la organización**, donde la empresa debe determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica. Para lo cual la empresa debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre las cuestiones internas y externas. Además, comprender el contexto externo y relacionarlos con los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico; ya sea internacional, nacional, regional y local. De igual modo, se debe comprender el contexto interno considerando cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización. Otro de los requisitos que debe cumplir el contexto de la organización es la **compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**, el cual debido al efecto potencial de la empresa, de proporcionar continuamente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente tanto legales como reglamentos aplicables, la empresa debe determinar: Las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la

calidad y los requisitos pertinentes de las partes interesadas. Así también para cumplir con el contexto de la organización se debe **determinar el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad**, donde la empresa determine los límites y aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad para establecer su alcance. El alcance puede ser dirigido hacia clientes, accionistas, empleados, proveedores, autoridades y otros. La organización debe considerar: Las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y los productos y servicios de la empresa que ofrecen. El segundo estándar es el **Liderazgo**, en el cual, la alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad, asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, también asegurándose de que se establezcan las políticas y objetivos de calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica, además promoviendo el uso de enfoque de proceso y pensamiento basado en riesgo, dirigiendo y apoyando al cliente interno y externo, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. En el liderazgo se debe implementar y mantener una **política de calidad**, que sea apropiada al propósito y contexto de la organización, proporcione un marco de referencia para el establecimiento y objetivos de la calidad, incluya un compromiso de requisitos aplicables, estar disponible con mantenerse con información documentada y comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización. Asimismo, la alta dirección de la empresa debe asegurarse de repartir las responsabilidades y los roles a los colaboradores para asegurarse que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la norma, asegurarse que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas y asegurarse y promover el enfoque al cliente en toda organización. El tercer estándar es la **planificación**, el cual aborda **acciones de riesgos y oportunidades**. Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad se debe considerar los riesgos y oportunidades con el fin de: asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos de servicios, prevenir y reducir efectos no deseados y lograr la mejora continua. Al planificar como lograr sus objetivos, la organización debe determinar: ¿Qué se va hacer?, ¿Qué recursos requerirán?, ¿Quién será responsable? ¿Cuándo se finalizara? y ¿Cómo se evaluarán los resultados? (PHVA, 2015, p.1).

HACER: Implica la comunicación de resultados de planear metas, objetivos, estrategias, políticas y métodos de trabajo con todos los integrantes de una organización. Esta dimensión está dividida en dos estándares: El primer estándar es el **soporte o apoyo** de la empresa en donde se debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para la mejora continua, donde se debe considerar las capacidades y limitaciones de los recursos existentes, proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz, proporcionar la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y proporcionar el ambiente necesario para lograr la conformidad de bienes y servicios, donde se encuentran los factores humanos tales como: Sociales, psicológicos y físicos. Se debe tener en cuenta que para asegurar que los colaboradores **tomen de conciencia** de la importancia de la calidad la empresa debe definir bien la política de la calidad, los objetivos de la calidad, la contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y la simplificaciones del incumpliendo de los requisitos de la norma. Para que exista una buena comunicación en la empresa se debe determinar que la comunicación interna y externa incluya: ¿Cuándo comunicar?, ¿A quién comunicar?, ¿Cómo comunicar? y ¿Quién comunica?. El segundo estándar es la **operación**, en el cual la empresa debe planificar, implementar y controlar los procesos para cumplir los requisitos y para implementar acciones correctivas mediante la determinación de requisitos para productos y servicios; el establecimiento de criterios para los procesos; la implementación de control de los procesos; la determinación, mantenimiento y la conservación de la información documentada para tener confianza en los procesos y demostrar la conformidad de los productos y servicios. Para que exista una buena comunicación en las operaciones se debe proporcionar la información adecuada; tratar las consultas, contratos y pedidos; obtener la retroalimentación de los clientes, incluyendo las quejas de los mismos; manipular o controlar la propiedad del cliente y establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia. Sin embargo sino se desarrolla, implementa y se mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para determinar las etapas y controles del diseño la empresa (PHVA, 2015, p.12).

VERIFICAR: Se comparan los avances, tendencias y resultados a lo proyectado en un periodo de tiempo. El único estándar que tiene esta dimensión es la **evaluación de desempeño** donde la empresa debe determinar que necesita seguimiento y medición; los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesaria para asegurar

resultados válidos; cuando se deben llevar acabo el seguimiento y la medición; cuando se debe analizar y evaluar los resultados; el grado de percepción de los clientes respecto a sus necesidades y expectativas; y evaluación de desempeño de los trabajadores. Así también para que la empresa pueda verificar si la información acerca del Sistema de Gestión de la Calidad es conforme se debe realizar **auditorías internas** en donde la empresa debe planificar, establecer, implementa y mantener uno o varios programas de auditorías que deben tener en consideración la importancia de los procesos que afecten a la organización. (PHVA, 2015, p.15).

ACTUAR: Implica la toma de decisiones. El único estándar que tiene esta dimensión es la **mejora** donde la empresa debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejorar e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente, para lo cual estas deben incluir mejorar los productos y servicios como así como considerar las necesidades y expectativas, corregir, prevenir, reducir los efectos no deseados y mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad dándole como beneficio además el aumento de las ganancias monetarias. Asimismo cuando ocurre una no conformidad, la organización debe tomar acciones para controlar y corregir; hacer frente a las consecuencias; evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad; implementar cualquier acción necesaria; revisar la eficacia de cualquier acción correctiva y tomada; y actualizar los riesgos y oportunidades determinando la planificación. La empresa debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, de igual modo debe considerar los resultados del análisis y evaluación, además las salidas de la revisión por la dirección para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua (PHVA, 2015, p.15).

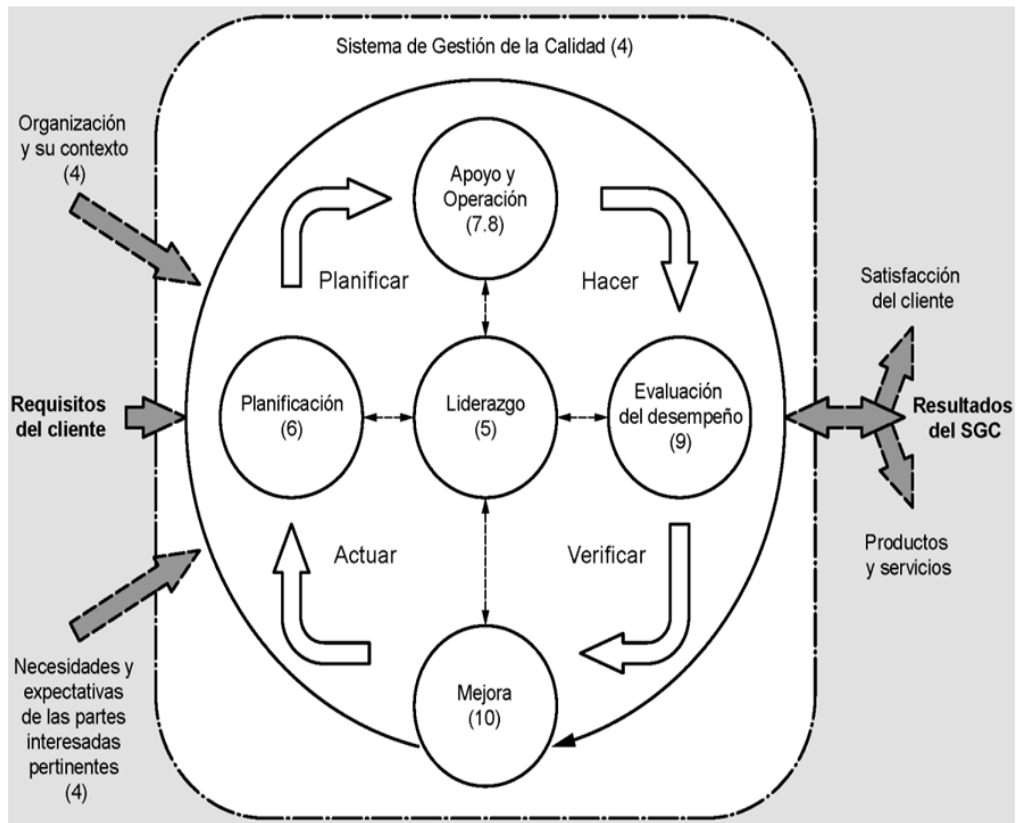


Figura 2. Estándares de Calidad

Fuente: ISO 9001:2015

Para medir el nivel de cumplimiento de los estándares se hizo uso de la aplicación de un **Check List**, el cual ayudo a verificar si los estándares de las cuatro dimensiones se cumplen en la empresa, y así se logró dejar un precedente de los objetivos que no se cumplieron para que la alta dirección tome conocimiento y tome las medidas respectivas para el logro de los objetivos y metas propuestos.

Por otra parte también se definió la segunda variable que es la rentabilidad, para definir se necesita comprender que hay dos tipos de rentabilidad en una Empresa, la primera es la **rentabilidad económica u operativa** que mide rentabilidad del activo sin considerar el financiamiento y la segunda rentabilidad financiera sirve para cuantificar la parte de la rentabilidad que remunera al propietario considerando la inversión más utilidades. La rentabilidad puede definirse como el análisis económico que determina la calidad de la inversión como los retornos generados por la inversión de una organización realizado por los socios, por lo cual la rentabilidad constituye el retorno de la inversión más ganancias. Cuando se crea una empresa la remuneración de la inversión permite a los

titulares de los capitales (inversionistas) y a los que prestan sus recursos (acreedores) obtener ganancias (CORONA, BEJARANO Y GONZALES, 2015, p.55).

Así también, según Sánchez la rentabilidad se mide a través de los recursos que reciben el nombre de inversión siempre y cuando generen beneficios (utilidades). Para medir la eficiencia monetaria se utiliza ratios (rentabilidad) el cual mide la eficiencia de la inversión. El concepto tiene validez a corto y largo plazo (SANCHEZ, 2016, p.161).

Asimismo, los ratios de la rentabilidad se utilizan con la finalidad medir la eficiencia o capacidad de generación de los resultados mediante (resultado contable y caja de flujo) que se aplica en la empresa para llevar un control correcto de las utilidades (PARADA, 2014, p.23).

En la economía la rentabilidad tiene por objetivo principal evaluar la eficacia y eficiencia de la empresa mediante la utilización de los estándares, logrando comparar el beneficio sobre el activo total. Básicamente el ROA (Return On Assets) consiste en analizar la rentabilidad del activo independiente de cómo está financiado, o dicho de otra forma, sin tener en cuenta el pasivo (PARADA, 2014, p.23).

Por otra parte Andrade dijo que la rentabilidad es el beneficio de una inversión dada por los accionistas, es la recompensa por invertir (ANDRADE, 2016, p.60).

Para Gitman, la cantidad de dinero por la cual la venta de un servicio supera a su precio de compra se llama ganancia de capital (utilidad) (GITMAN, 2014, p.90).

Rentabilidad se aplica a toda acción económica en la que se utilizan como: Equipo de medidas, sistema económico y herramientas con el propósito de obtener resultados. Se denomina también la rentabilidad la medida del rendimiento en un periodo de tiempo, de los capitales utilizados. Esto supone la comparación entre los medios utilizados (recursos) y la renta generada (ganancia) permitiendo juzgar la eficiencia de las acciones realizadas por los accionistas y/o colaboradores (VELAR, GARCÍA Y CAÑADAS, 2013, p.199).

El desempeño de una empresa se mide con indicadores lo cual permite cuantificar las expectativas de los accionistas y clientes. Para medir la rentabilidad de una organización se debe tener en cuenta 4 tipos de márgenes, una vez establecido los 4 márgenes para hallar la rentabilidad se aplica el que es el rendimiento sobre los activos el ROA (ENTREPENEUR, 2017, p.1).

Margen Bruto: Es el indicador económico que mide la relación entre la utilidad bruta y las ventas totales que cubren los gastos operacionales y financieros (ENTREPENEUR, 2017, p.1) (Anexo 4).

Margen Operativo: Es el indicador económico que mide el rendimiento de los activos operacionales en el desarrollo de su visión (ENTREPENEUR, 2017, p.1) (Anexo 4).

Margen Neto: Es el indicador económico que se encarga de medir el impacto de todos los costos y gastos de la operación de los resultados de la empresa (ENTREPENEUR, 2017, p.1) (Anexo 4).

ROA: Es el indicador económico que muestra el nivel de eficiencia con el cual se manejan los activos (VARGAS, 2015, p.2) (Anexo 4).

Para medir la rentabilidad se hizo uso de la recolección de datos de los estados de ganancias y pérdidas de la empresa, lo cual nos permitió observar el nivel de eficiencia con que se manejan los activos de la empresa TRANSERSA.

1.4. Formulación del Problema

¿En cuánto mejorará la rentabilidad mediante la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018?

1.5. Justificación del Estudio

Al investigar una solución adecuada para los problemas que se generan en la empresa TRANSERSA en el que constantemente tiene baja rentabilidad por no contar con un buen control de inventario, por el mal cumplimiento de las funciones de los colaboradores y por el exceso de personal; conociendo que es primordial conservar la

fidelización de los clientes, y brindar productos y servicios de calidad para aumentar la rentabilidad, se optó por aplicar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de aumentar la rentabilidad un 30 %, asimismo se pretende mejorar el control de inventario que genera la pérdida del 8% de la rentabilidad, mejorar los procesos productivos y mejorar el cumplimiento de las funciones de los colaboradores, para así aumentar la satisfacción del cliente, mantener una política de calidad y buscar la mejora continua, que permita aumentar los activos de la empresa TRANSERSA.

Por este motivo, cuando existe un problema en la empresa, se detiene el servicio hasta que los colaboradores logren darle una debida solución, lo cual hace que se ocasionen tiempos muertos, pérdida de dinero y de clientes, puesto que los colaboradores en el área administrativa al no cumplir con sus funciones adecuadamente realizan horas extras para culminar su servicio generando sobrecostos; si se cuenta con el Diseño de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se tendría a disposición cada servicio de la empresa dado que se encuentra en un estado óptimo y seguro, lo cual en el ámbito laboral ayudaría a mejorar la satisfacción y seguridad de los colaboradores ya que trabajarían en un clima optimo y de confort, consiguiendo así el aumento de la eficiencia y productividad de los colaboradores.

La empresa TRANSERSA, al contar con un diseño de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, se beneficiara en el ahorro de costos y el aumento de la rentabilidad, con la aplicación de un Check List parcial previamente planificado en el cual se evaluará el estado de porcentaje del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 respecto a la empresa y así la gerencia pueda tomar decisiones que ayuden a la mejora continua.

En el ámbito social la elaboración del Diseño de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, beneficiara no solo a todas las empresas de este sector, sino también a los diferentes tipos de empresa o industria que considere que la búsqueda de la calidad no es un gasto sino una inversión al largo plazo. De igual manera, se beneficiaría todo el parque automotor porque se brindara un servicio de calidad, y bajos costos en sus productos y servicios que ofrece la empresa TRANSERSA.

Una vez identificadas las causas de la baja rentabilidad de la empresa TRANSERSA se buscaran soluciones técnicamente correctas y viables económicamente como la implantación de una cultura de calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015 que ayude a mejorar todos los indicadores tanto económicos como productivos; de la misma manera la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 contribuirá a la mejora en el ámbito económico ya que si mejoramos la satisfacción del cliente tanto interno como externo, se lograra aumentar la eficiencia y eficacia de todos los indicadores económicos y productivos, generando así el crecimiento de los activos de la empresa.

En este proyecto de investigación se buscará proponer una solución a la problemática existente con respecto a la búsqueda de la excelencia en calidad, por lo cual, permitirá la fidelización del cliente y mejorar los procesos productivos de la empresa, asegurando en todo momento la medición de los indicadores de cumplimiento de la calidad en la empresa y sobretodo el aporte de las mismas en los objetivos propuestos.

Por esto motivo, la empresa TRANSERSA debe Implementar el Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para incrementar la rentabilidad y la calidad del servicio; pero esto no debe quedar ahí, debido a que después de realizar el control y verificar el nivel de porcentaje de cumplimiento de la norma, la gerencia debe tomar decisiones junto con sus colaboradores (Ciclo de PHVA) para cumplir con los requisitos de la norma en la búsqueda de la calidad total.

1.6. Hipótesis

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 mejorará en un 30 % la rentabilidad de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos:

- Evaluar la situación actual del Sistema de Gestión de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018.
- Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema Gestión en el año 2017.
- Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.
- Evaluar la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.
- Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el año 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de Estudio

La investigación es de tipo aplicada, porque se hará uso de conocimiento de las teorías sobre el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, la rentabilidad y la metodología de investigación científica para dar solución a la realidad problema de la Empresa TRANSERSA.

2.1.2. Diseño de Investigación

La presente investigación es de carácter experimental en la categoría pre – experimental, porque durante la investigación las variables de estudio serán alteradas. Se trabaja con un solo grupo (G) al cual se le aplica un estímulo (Sistema de Gestión de la Calidad), para determinar su efecto en la variable dependiente (Rentabilidad), aplicándose un pre – prueba y un post – prueba luego de aplicado el estímulo (CEGARRA, 2011, p.42).

ESTÍMULO

$$G_1: O_1 \rightarrow X \rightarrow O_2$$

Donde:

- **G:** La Empresa TRANSERSA.
- **O1:** La rentabilidad de la Empresa antes de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 (PRE PRUEBA).
- **X:** Sistema de Gestión de Calidad.
- **O2:** La rentabilidad de la Empresa después de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 (POST PRUEBA).

2.2. Variables y Operacionalización

Las variables en estudio son característica o cualidad de la realidad problemática que es susceptible asumir diferentes valores, dándonos a entender que ello en un conjunto de variables relacionadas entre sí de manera particular (HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BAPTISTA, 1991, p.93).

2.2.1. Variable Independiente

Sistema de Gestión de la Calidad

2.2.2. Variable Dependiente

Rentabilidad

2.2.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización Variable Independiente

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES/ SUBVARIABLES | INDICADOR | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|--|--|--|--|-----------------------|
| SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | Son un conjunto de normas estandarizadas relacionados entre sí para cumplir los objetivos de una organización a través de la mejorar continua. Los estándares internaciones son un estilo de vida que incrementa la existencia de los productos que se brinda, esto permite asegurar que los procesos, materiales, productos y servicios sean los más adecuados para el logro del objetivo organizacional. | Son un conjunto de normas y estándares internacionales, que con la aplicación de un Check List , se evalúa cada requisito de la norma ISO 9001:2015, indicando el porcentaje de cumplimiento de los estándares de las dimensiones de planear, hacer, verificar y actuar ; además con la ayuda del Diseño de Manual de Calidad , se determina la toma de decisiones adecuadas en la búsqueda de la satisfacción del cliente y la excelencia en la calidad. | X1: Sistema de Gestión de Calidad | % De Cumplimiento | Razón |
| | | | X2: Diseño de Manual | Manual de Calidad basado en la ISO 9001:2015 | Nominal |

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2. Operacionalización Variable Dependiente

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES/ SUBVARIABLES | INDICADOR | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------------|---|--|------------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| RENTABILIDAD | Es el análisis económico que determina la calidad de la inversión como los retornos generados por la inversión de una organización realizado por los socios, por lo cual la rentabilidad constituye el retorno de la inversión más ganancias. | La rentabilidad es el indicador económico que será determinada por la eficiencia y eficacia con que se manejan los activos (ROA), considerando el margen bruto, margen operativo y margen neto , los datos fueron recopilados a través del estado de ganancias y pérdidas de la empresa. | Margen Bruto | (Utilidad Bruta / ventas) x 100% | Razón |
| | | | Margen Operativo | (Utilidad Neta / Activo Total) x 100% | Razón |
| | | | Margen Neto | (Utilidad neta / ventas) x 100% | Razón |

Fuente: Elaboración Propia.

2.3. Población y Muestra

La población es el conjunto mayor que concuerda con determinadas especificaciones, y la muestra es el subconjunto del universo o población de interés para recolectar datos históricos a fin de responder a la problemática de la investigación (CEGARRA, 2011, p.45).

2.3.1 Población

Los reportes de ingresos y egresos anuales de la Empresa TRANSERSA.

2.3.2 Muestra

Los reportes de ingresos y egresos mensuales de Septiembre a Noviembre de la Empresa TRANSERSA en el año 2018.

2.3.3 Muestreo

No probabilístico – por conveniencia.

2.3.4 Criterios de Inclusión

Para ser considerado como muestra se toma en cuenta como mínimo 2 meses porque para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 se necesita mínimo 2 meses. La información obtenida de los ingresos y egresos desde Septiembre a Noviembre del 2018.

2.3.5 Criterios de Exclusión

Meses anteriores a Septiembre del 2018, debido a que la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se inicia en Septiembre hasta Noviembre del 2018.

2.4. Técnicas e instrumentos, recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

Investigación Bibliográfica: Es el análisis y revisión de las bibliografías de las bibliotecas, que permitió recolectar las teorías sobre las variables de interés.

Entrevista: Técnica que se realizó antes de experimentar con las variables, es decir, la aplicación de una serie de preguntas, de tal forma que permitió conocer la situación actual del Sistema de Gestión de la empresa.

Observación Directa: Es la técnica que permitió analizar y registrar las actividades de los procesos, determinando el tiempo de cada actividad productiva e improductiva.

Encuesta: Es la técnica que permite el análisis, revisión, control y registro del cumplimiento de los estándares internacionales de la ISO 9001:2015

Análisis de datos históricos: Es el análisis y revisión de los estados de ganancias y pérdidas, que permitió conocer la eficiencia y eficacia con que se manejan los activos.

De Calidad: Se pudo analizar y registrar mediante esta técnica los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

Análisis documental: Es la técnica que permitió analizar y estudiar la información de los datos históricos de la empresa TRANSERSA.

Análisis documental: Técnica que permitió analizar, procesar y registrar la información obtenida para la creación del manual de calidad de la empresa.

2.4.2 Instrumentos

Ficha Bibliográfica: Instrumento que permitió registrar la referencia de los libros, artículos, revistas, blogs y trabajos de investigación para la creación de nuestra bibliografía.

Guía de entrevista: Formato en el que se registró información que ayudo a conocer la situación actual de la empresa; sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas; y conocer sus objetivos y metas.

Diagrama de actividades del proceso: Es el instrumento que permitió registrar las actividades de los procesos productivos y sus tiempos determinados.

Check List: Instrumento en que se registró la información obtenida que ayudo a medir el nivel de cumplimiento de los estándares y conocer la situación actual del Sistema de Gestión de la empresa.

Formato de estado de Ganancias y pérdidas: Es el formato en el que se analizó y registró la eficiencia y eficacia con que se manejan los activos.

Formato del manual de calidad: Formato en el que se procesó y registró los objetivos y metas de la empresa para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento

Representan la posibilidad de que un método de investigación responda las interrogantes de manera segura. Para determinar la validez del contenido se procedió a la validación y verificación con la técnica de juicio de 3 expertos para constatar las Guías de Entrevistas son pertinentes para dicho estudio y los otros instrumentos están validados por el marco teórico.

Tabla 3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

| VARIABLES | TÉCNICAS | INSTRUMENTOS | RESULTADOS |
|---|------------------------------|--|--|
| Sistema de Gestión de la Calidad | Investigación Bibliográfica | Ficha bibliográfica (Anexo 5) | Biblioteca Física Universidad César Vallejo Biblioteca virtuales |
| | Entrevista | Guía de entrevista N° 01 (Anexo 6) | El administrador de la Empresa TRANSERSA |
| | Observación Directa | Diagrama de actividades del proceso (Anexo 7) | Los colaboradores de la Empresa TRANSERSA |
| | Encuesta | Check List (Anexo 8) | La Empresa TRANSERSA |
| | Investigación Bibliográfica | Ficha bibliográfica (Anexo 5) | Biblioteca virtuales |
| Rentabilidad | Entrevista | Guía de entrevista N° 02 (Anexo 9) | El administrador de la Empresa TRANSERSA |
| | Análisis de datos históricos | Formato de estado de ganancias y pérdidas (Anexo 10) | A los colaboradores del área administrativa |

Fuente: Elaboración Propia.

2.5. Método de Análisis de datos

Tabla 4. Método de Analisis de datos

| OBJETIVOS ESPECIFICOS | TÉCNICAS | INSTRUMENTOS | RESULTADOS |
|---|---------------------|---|--|
| Evaluar la situación actual del Sistema de Gestión de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018 | De calidad | Check List (Anexo 8) | Se detectó los problemas y el porcentaje cumplimiento del Sistema de Calidad ISO 9001:2015 |
| Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión en el año 2017 | Análisis documental | Formato de estado de ganancias y pérdidas (Anexo 10) | Se logró demostrar la Rentabilidad en el año 2017. |
| Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 | Análisis documental | Formato del manual de calidad (Anexo 11) | Se registró y programo las actividades para el diseño del manual de calidad. |
| Evaluar la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. | De calidad | Check List (Anexo 8) | Se detectó el porcentaje cumplimiento del Sistema de Calidad ISO 9001:2015 |
| Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el año 2018 | Análisis documental | Formato de estado de ganancias y pérdidas (Anexo 10) | Se logró demostrar la Rentabilidad en el año 2018. |

Fuente: Elaboración Propia.

2.6. Aspectos Éticos.

El presente Proyecto de Tesis “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la Rentabilidad en la Empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018” respeta los criterios éticos basados en autenticidad y originalidad.

El investigador se compromete a respetar la confiabilidad de los datos suministrados por parte de la Empresa TRANSERSA y entregar resultados veraces durante la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Evaluar la situación actual del Sistema de Gestión de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018.

Para la evaluación actual del Sistema de Gestión con fines del desarrollo de esta investigación se procede a aplicar el instrumento declarado en la Tabla 4, siendo el siguiente:

CHECK LIST (PRE – PRUEBA): Con la finalidad de determinar a profundidad las deficiencias que se encontraron en la empresa TRANSERSA una vez ya aplicado la Guía de Entrevista 1 al Administrador, se aplicaron tres Check List basado en la Norma ISO 9001:2015, los cuales determinaron los puntos críticos en los estándares que requieren mayor atención de manera que se pueda mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, y así tener un efecto positivo sobre la rentabilidad; los resultados se presentan en la Figura 3. (**Anexo 12; 13 y 14**)

CHECK LIST 1, 2 y 3

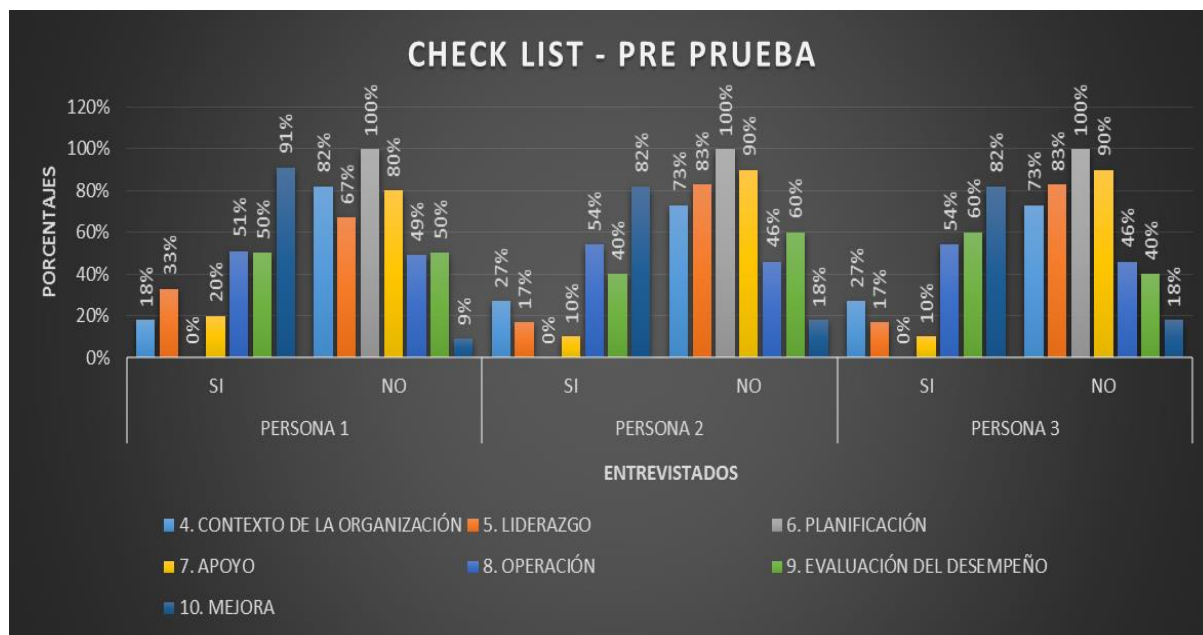


Figura 3. Porcentaje de Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa TRANSERSA (PRE - PRUEBA)

Fuente: Norma ISO 9001:2015. (Anexo 8)


De esta manera se evaluó la situación actual de la empresa en base a los datos del Check List que se le aplicó a las 3 colaboradores de la Empresa TRANSERSA, recopilando como resultado de la muestra que el 6to estándar que es la **planificación**, es el estándar más crítico de todos, dando como porcentaje de “SI” un 0% y “NO” un 100%. Asimismo, dio como resultado promedio un **bajo** índice de 36%, indicándose que se necesita poner mayor énfasis en los estándares de calidad más bajos; demostrándose así, que la empresa posee baja rentabilidad, debido a la falta de Planificación principalmente. No obstante, si no se toman las medidas correctivas adecuadas los colaboradores nunca llegarán a consolidarse como grupo de trabajo, lo cual ocasionará falta de comunicación entre áreas, índices de productividad baja y tiempos ociosos; lo que por consecuencia seguirá produciendo la baja rentabilidad de la Empresa.

3.2. Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema Gestión en el año 2017.

Para determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión en el año 2017, con fines del desarrollo de esta investigación se procede a aplicar el instrumento declarado en la Tabla 4, siendo el siguiente:

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS: El estado de ganancias y pérdidas se basa en la evaluación de los ingresos y egresos de la empresa; para la identificación y el análisis de los ingresos y egresos se procedió a aplicar una Guía de Entrevista 2 que fue dirigido al Administrador de la Empresa con el apoyo del Área de Contabilidad. A continuación la información que se pudo obtener. (**Anexo 10**)

Tabla 5. Estado de Ganancias y Pérdidas del año 2017.

| ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS |  | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | PROYECCIÓN DE LA EMPRESA | | | | | | | | | | | | |
| CONCEPTO (S/.) | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
| (+) Ingresos afectos a Impuestos | 450,100.00 | 1,768,000.00 | 1,250,000.00 | 1,222,000.00 | 1,230,000.00 | 590,050.00 | 978,025.00 | 670,000.00 | 810,000.00 | 752,028.39 | 912,000.00 | 2,100,000 | 12,732,203.39 |
| (-) Egresos afectos a Impuestos | 359,000.00 | 573,949.00 | 570,524.00 | 518,080.00 | 770,945.58 | 467,589.65 | 530,000.00 | 330,091.00 | 579,400.00 | 467,111.00 | 482,901.00 | 512,099.00 | 6,161,690.23 |
| (=) UTILIDAD BRUTA | 91,100.00 | 1,194,051.00 | 679,476.00 | 703,920.00 | 459,054.42 | 122,460.35 | 448,025.00 | 339,909.00 | 230,600.00 | 284,917.39 | 429,099.00 | 1,587,901.00 | 6,570,513.16 |
| MARGEN BRUTO | 20.24% | 67.54% | 54.36% | 57.60% | 37.32% | 20.75% | 45.81% | 50.73% | 28.47% | 37.89% | 47.05% | 75.61% | 51.61% |
| (-) Gastos de venta | 12,378.00 | 15,671.00 | 26,893.00 | 14,521.00 | 15,189.00 | 17,902.00 | 20,812.00 | 11,901.00 | 13,001.00 | 16,902.00 | 13,442.43 | 15,023.00 | 193,635.43 |
| (-) Gastos de administración | 14,891.00 | 23,091.00 | 15,890.00 | 23,021.00 | 18,902.00 | 33,011.00 | 26,012.00 | 22,038.00 | 24,001.00 | 20,220.00 | 16,583.00 | 17,530.00 | 255,190.00 |
| (=) UTILIDAD OPERATIVA | 63,831.00 | 1,155,289.00 | 636,693.00 | 666,378.00 | 424,963.42 | 71,547.35 | 401,201.00 | 305,970.00 | 193,598.00 | 247,795.39 | 399,073.57 | 1,555,348.00 | 6,121,687.73 |
| MARGEN OPERATIVO | 14.18% | 65.34% | 50.94% | 54.53% | 34.55% | 12.13% | 41.02% | 45.67% | 23.90% | 32.95% | 43.76% | 74.06% | 48.08% |
| (-) Gastos financieros | 500.00 | 610.00 | 750.00 | 802.00 | 761.00 | 574.00 | 1,291.00 | 780.00 | 668.00 | 670.00 | 908.00 | 1,286.00 | 9,600.00 |
| (=) Utilidad antes de Impuesto | 63,331.00 | 1,154,679.00 | 635,943.00 | 665,576.00 | 424,202.42 | 70,973.35 | 399,910.00 | 305,190.00 | 192,930.00 | 247,125.39 | 398,165.57 | 1,554,062.00 | 6,112,087.73 |
| (-) Impuesto a la renta (30%) | 18,999.30 | 346,403.70 | 190,782.90 | 199,672.80 | 127,260.73 | 21,292.01 | 119,973.00 | 91,557.00 | 57,879.00 | 74,137.62 | 119,449.67 | 466,218.60 | 1,833,626.32 |
| (=) UTILIDAD NETA | 44,331.70 | 808,275.30 | 445,160.10 | 465,903.20 | 296,941.69 | 49,681.35 | 279,937.00 | 213,633.00 | 135,051.00 | 172,987.77 | 278,715.90 | 1,087,843.40 | 4,278,461.41 |
| MARGEN NETO | 9.85% | 45.72% | 35.61% | 38.13% | 24.14% | 8.42% | 28.62% | 31.89% | 16.67% | 23.00% | 30.56% | 51.80% | 33.60% |

Fuente: Elaboración Propia.

De esta manera al aplicarse el estado de ganancias y pérdidas, se observó en la Empresa TRANSERSA en el año 2017 que obtuvo una utilidad neta de S/. 4, 278,461.41 fuera de egresos, gastos de ventas, gastos administrativos, gastos financieros e impuestos a la renta. Por lo tanto, la rentabilidad de la Empresa TRANSERSA en el año 2017 es el margen neto que viene hacer el 33, 60 % respecto a las ventas.

3.3. Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Para diseñar el manual de calidad basando en la norma ISO 9001:2015 de la Empresa TRANSERSA, con fines del desarrollo de esta investigación se procede a aplicar el instrumento declarado en la Tabla 4, siendo el siguiente:

MANUAL DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015: El manual de calidad se basa en establecer los objetivos y los estándares de calidad de la Empresa donde se debe cumplir con la información documentada; salida del diseño, desarrollo y cambios; control de procesos, productos y servicios suministrados de forma externa; producción y prestación de servicios; trazabilidad; controlar los cambios; liberación de los productos y servicios, control de las salidas no conforme; seguimiento, medición, análisis y evaluación y auditoría interna y no conformidades. De esta manera se impone una política de calidad la cual es: **“No buscamos la satisfacción propia, sino mantener el firme compromiso con nuestros clientes de satisfacer plenamente sus requerimientos y superar sus expectativas, impulsando una cultura de calidad para comercializar productos seguros y eficaces. Involucrar a nuestro equipo humano en el sistema de calidad en un ambiente laboral apropiado para que logren su desarrollo personal y profesional”.**

El compromiso de la Empresa TRANSERSA es ofrecer el mejor servicio para todo tipo de clientes de tal manera que obtenga una buena posición en su localidad buscando siempre la mejora continua y brindando productos de calidad certificados internacionalmente. La empresa debe contar con buena preferencia hacia los clientes en su pedido de calidad presentado y equilibrar los gastos económicos esto nos facilita la compra de los productos que nos condicione de pago razonable y competitivo a la vez incorporando tecnología de punta, sobre las diferentes funciones aplicadas. Asimismo, se tiene los objetivos de la calidad los cuales son: Negociar los diversos productos que satisfacen los pedidos hacia los

consumidores. El área administrativa debe tener un buen ambiente laboral para que el colaborador tenga un mejor desempeño, generar reuniones de auditorias para elevar el conocimiento profesional de los trabajos, incentivar al personal que reconozcan las medidas preventivas del manejo en auditorias de calidad, buscar la satisfacción del cliente interno y externo y mejorar los índices de confiabilidad y trazabilidad.

Con la política, los objetivos y los instrumentos la Empresa lograra la calidad total. Para la identificación, el análisis e implementación del objetivo se procedió a aplicar una Guía de Entrevista 1 que fue dirigido al Administrador de la Empresa. A continuación la información que se pudo obtener se muestra en el **Anexo 11**.

3.4. Evaluar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa TRANSERSA.

Para la evaluación de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con fines del desarrollo de esta investigación se procede a aplicar el instrumento declarado en la Tabla 4, siendo el siguiente:

CHECK LIST (POST – PRUEBA): Con la finalidad de determinar a profundidad las deficiencias que se encontraron en la empresa TRANSERSA una vez ya aplicado la Guía de Entrevista 1 al Administrador, se aplicaron tres Check List basado en la Norma ISO 9001:2015, los cuales determinaron los puntos críticos en los estándares que requieren mayor atención de manera que se pueda mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, y así tener un efecto positivo sobre la rentabilidad; los resultados se presentan en la Figura 4. (**Anexo 15; 16 y 17**)

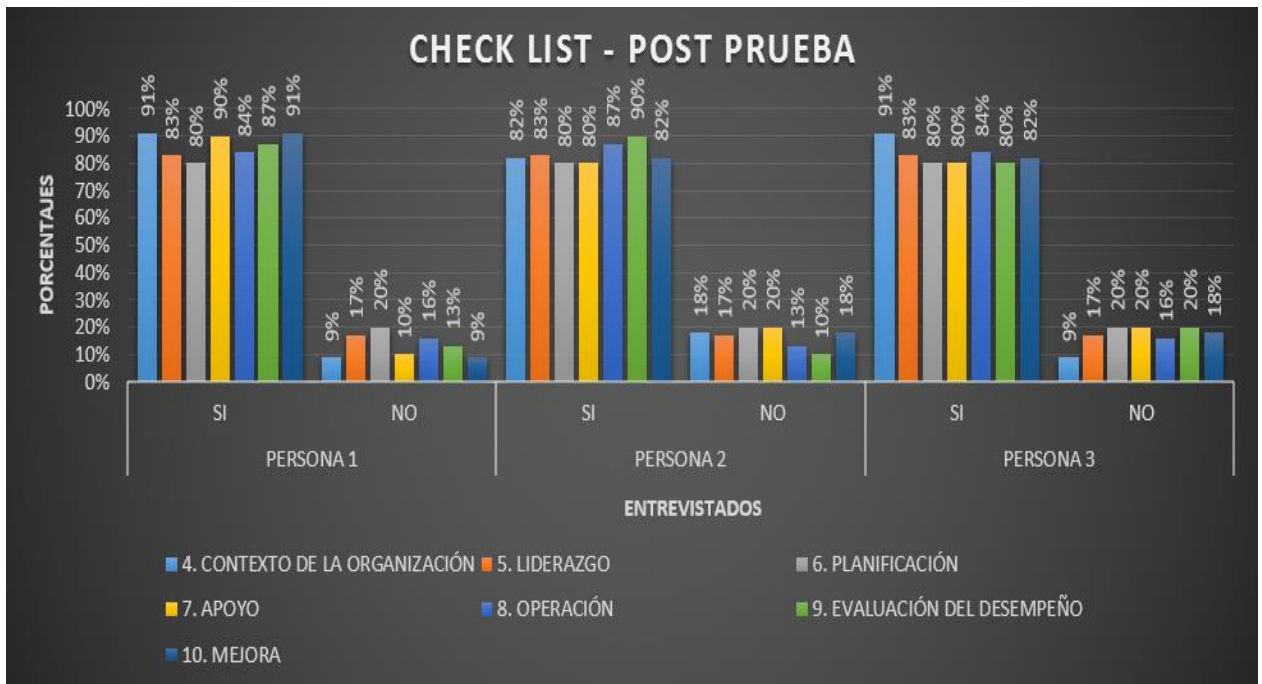


Figura 4. Porcentaje de Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Empresa TRANSERSA (PRE - PRUEBA)

Fuente: Norma ISO 9001:2015. (Anexo 8)

De esta manera se evaluó la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 de la empresa en base a los datos del Check List que se le aplicó a las 3 colaboradores de la empresa TRANSERSA, recopilando como resultado de la muestra que los estándares de calidad mejoraron significativamente, debido a que el Diseño del Manual de Calidad ayudó a documentar todos los procesos productivos que se realizan en la empresa, mejorar la atención del cliente, mejorar el clima laboral, mejorar las auditorías internas mensuales, lograr la fidelización de clientes y estandarizar todos los procesos productivos reduciendo tiempos como en: Venta de Combustible de 654 seg. (10.9 min.) a 633 seg. (10.5 min), Procesos Administrativos de 13,955 seg. (232.6 min) a 3,695 seg. (61 min.), Venta de Productos de 335 seg. (5.6 min) a 278 seg. (4.6 min.), Cambio de Aceite 1,841 seg. (30.7 min) a 1,530 seg. (25.5 min) y Engrase de 12,707 seg. (211.8 min) a 12,297 seg. (204.9 min). (Anexo 27). Demostrándose así que se redujo tiempo y el aumento de ingresos en el Balance General de los meses de Septiembre a Noviembre. Asimismo, dio como resultado promedio un **alto** índice de 85%, indicándose que se debe **mantener** el método de trabajo que se viene realizando con la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Sin embargo, se debe tomar las acciones correctivas pertinentes en cada auditoría que se realiza para preservar la cultura de calidad y la mejora continua.

3.5. Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión de Calidad en el año 2018.

Para determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en el año 2018, con fines del desarrollo de esta investigación se procede a aplicar el instrumento declarado en la Tabla 4 para contrastar la hipótesis, siendo el siguiente:

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS: El estado de ganancias y pérdidas se basa en la evaluación de los ingresos y egresos de la empresa; para determinar si con la aplicación del Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 aumento o disminuyo el porcentaje de la rentabilidad. Se procedió a dirigirnos al administrador de la Empresa que con la ayuda del Área de Contabilidad nos facilitaron la información pertinente. A continuación la información que se pudo obtener. **(Anexo 10)**

Tabla 6. Estado de Ganancias y Pérdidas de la prueba del 2018.

| ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS |  | | |
|----------------------------------|--|------------------|------------------|
| | PROYECCIÓN DE LA EMPRESA | | |
| CONCEPTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE |
| (+) Ingresos afectos a Impuestos | S/. 1,015,740.00 | S/. 983, 653. 13 | S/. 1,143,648.00 |
| (-) Egresos afectos a Impuestos | S/. 495,573.00 | S/. 403, 899. 00 | S/. 489,381.00 |
| (=) UTILIDAD BRUTA | S/. 520,167.00 | S/. 579, 754. 13 | S/. 654,267.00 |
| MARGEN BRUTO | 51.21% | 58.04% | 57.21% |
| (-) Gastos de venta | S/. 16,303.25 | S/. 22, 107. 82 | S/. 16,856.81 |
| (-) Gastos de administración | S/. 30,097.25 | S/. 26, 447. 76 | S/. 20,795.08 |
| (=) UTILIDAD OPERATIVA | S/. 473,766.49 | S/. 531, 198. 56 | S/. 616,615.11 |
| MARGEN OPERATIVO | 46.64% | 54.00 % | 53.92% |
| (-) Gastos financieros | S/. 837.67 | S/. 876. 36 | S/. 1,138.63 |
| (=) Utilidad antes de Impuesto | S/. 472,928.82 | S/. 530, 322. 20 | S/. 615,476.48 |
| (-) Impuesto a la renta (30%) | S/. 141,878.65 | S/. 159, 096. 66 | S/. 184,642.94 |
| (=) UTILIDAD NETA | S/. 331,050.17 | S/. 371, 225. 54 | S/. 430,833.54 |
| MARGEN NETO | 32.59% | 37.74 % | 37.67% |

Fuente: Empresa TRANSERSA.

De esta manera al aplicarse el estado de ganancias y pérdidas, se pudo recopilar que en la Empresa TRANSERSA una vez ya implementado el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, la empresa logro alcanzar una utilidad neta en el mes de Septiembre del año 2018 de S/.331, 050. 17, indicando un margen neto de 32, 59%, en Octubre del año 2018 una utilidad neta S/. 371, 225.54, indicando un margen neto de 37,74 % y en Noviembre del año 2018 una utilidad neta de S/. 430,833.54, indicando un margen neto de 37.67%. Por lo cual, al promediar la rentabilidad de los meses de Septiembre a Noviembre del año 2018 se pudo constatar que se obtuvo **S/. 377,703.08**, indicando un margen neto de **36.00%** respecto a las ventas.

3.5.1 Comparar el impacto de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la rentabilidad del año 2018.

La tabla 6, muestra el porcentaje de rentabilidad en el año 2018 del mes Septiembre a Octubre de la Empresa TRANSERSA siendo 36, 00 %. Se pronostica que a comparación de los indicadores iniciales (de los mismos meses de la Tabla 5) antes de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, la rentabilidad a incrementado.

Tabla 7. Comparación del año 2017 y año 2018.

| Año | 2017 | 2018 |
|------------|----------------|----------------|
| % | 23.41% | 36.00% |
| S/. | S/. 195,584.89 | S/. 377,703.08 |

Fuente: Tabla 5 y Tabla 6.

$$\text{Comparación} = \frac{R_2 - R_1}{R_2} \times 100 \%$$

$$\text{Comparación} = \frac{0.3600 - 0.2341}{0.3600} \times 100\% = 34.97 \%$$

La tabla 7, evidencia que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 de los meses de Septiembre a Noviembre del año 2017 y la rentabilidad de los meses de Septiembre a Noviembre del año 2018, incrementó la rentabilidad inicial en un 34.97 % de la Empresa TRANSERSA, el cual es beneficioso porque genera más ingresos. Además, si se cumplen todas las actividades propuestas en el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, entonces incrementará más.

3.5.2 La contrastación de la hipótesis se realizara sobre los valores mensuales de Septiembre a Noviembre de la rentabilidad del año 2017 y 2018, de acuerdo a los datos mostrados en la tabla 8, considerando los siguientes datos:

La tabla 8 muestra la rentabilidad de los meses de Septiembre a Noviembre del año 2017 y la rentabilidad de los meses de Septiembre a Noviembre del año 2018 después de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa TRANSERSA.

Tabla 8. Rentabilidad del año 2017 y 2018 para la prueba de hipótesis

| N° | Meses | Rentabilidad 2017 | Rentabilidad 2018 |
|-----------|--------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Septiembre | S/. 135, 051.00 | S/. 331, 050.17 |
| 2 | Octubre | S/. 172, 987.77 | S/. 371, 225.54 |
| 3 | Noviembre | S/. 278, 715.90 | S/. 430, 833.54 |

Fuente: Tabla 5 y Tabla 6.

Se realizó el análisis de los datos de la rentabilidad mediante el T – Student en Excel, con una confiabilidad de 0.95 y un margen de error de 0.05, se obtuvo los siguientes datos:

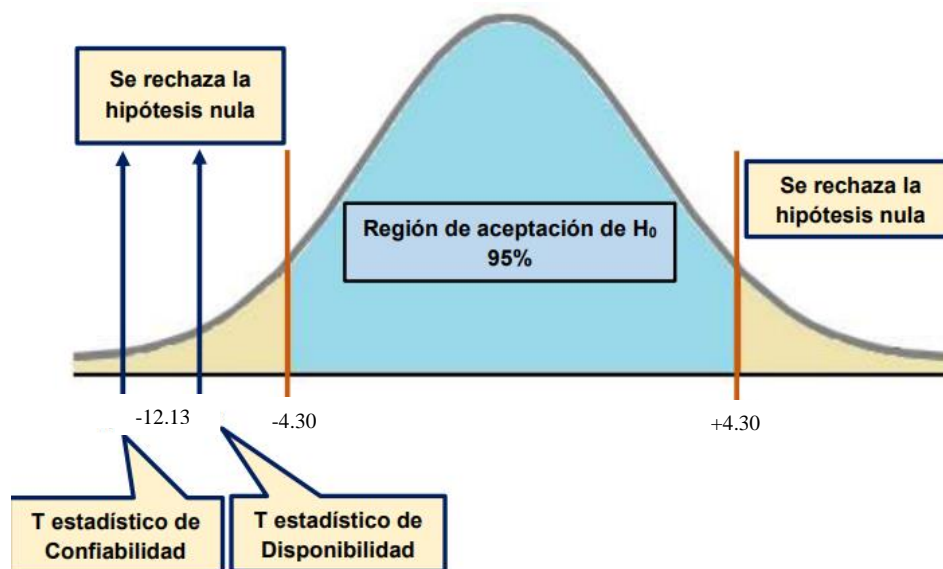
Tabla 9. Análisis de datos de la rentabilidad

| | Variable 1 | Variable 2 |
|--|--------------|-------------|
| Media | 195584.891 | 377703.0842 |
| Varianza | 5542873179 | 2520648980 |
| Observaciones | 3 | 3 |
| Coefficiente de correlación de Pearson | 0.988163522 | |
| Diferencia hipotética de las medias | 0 | |
| Grados de libertad | 2 | |
| Estadístico t | -12.12973802 | |
| P(T<=t) una cola | 0.003364084 | |
| Valor crítico de t (una cola) | 2.91998558 | |
| P(T<=t) dos colas | 0.006728169 | |
| Valor crítico de t (dos colas) | 4.30265273 | |

Fuente: Tabla 8

La tabla 9, respecto al análisis de datos de la rentabilidad se evidencia los resultados de la prueba de hipótesis, que existe una distribución t de -12.12973802 con 2 grados de libertad y con un valor crítico de t (dos colas) 4.30265273; estos datos son representados mediante en la campana Gauss en la figura 4:

Figura 4: Campana de Gauss



Fuente: Tabla 9.

Donde:

H₀: Hipótesis Nula

H_i: Hipótesis Alternativa

Para la rentabilidad:

Ho: $t \leq -4.30$ Rechazo

Hi: $t \geq -4.30$ Acepta

La figura 4 muestra el análisis de la prueba de hipótesis, con valores dados por la tabla 9, para la rentabilidad con un estadístico $t = -12.12973802$ que es mayor al valor crítico de dos colas donde $t_{\text{crítico}} = 4.30265273$ con 2 grados de libertad, con $P(T \leq t)$ 2 colas nivel de significancia 0.006728169 siendo menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), donde se concluye que la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 incrementa la rentabilidad de la Empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio se investigó la correlación entre el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y la rentabilidad de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018.

Para ello se planteó los objetivos los cuales son: Evaluar la situación actual del Sistema de Gestión de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018, Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión en el año 2017, Diseñar el Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y Determinar la rentabilidad de la empresa con el Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2018.

De esta manera se evaluó la situación actual de la empresa en base a los datos recopilados de la aplicación del Check List que se le aplicó a los 3 colaboradores de la Empresa TRANSERSA, obteniendo como resultado de la muestra que el 6to estándar que es la **planificación**, es el estándar más crítico de todos, dando como porcentaje de “SI” un 0% y “NO” un 100%. Asimismo, se promediaron los porcentajes finales dando como resultado un **bajo** índice de 36%, indicándose que se necesita poner mayor énfasis en los estándares de calidad más bajos; evidenciándose, que la empresa posee baja rentabilidad, debido a la falta de **Planificación** principalmente. No obstante, si no se toman las medidas correctivas adecuadas los colaboradores nunca llegarán a consolidarse como grupo de trabajo, lo cual ocasionará falta de comunicación entre áreas, índices de productividad bajos y tiempos

ociosos; lo que por consecuencia seguirá produciendo la baja rentabilidad de la Empresa. Coincidiendo con lo mencionado por la PHVA (2015), quien concluyó que la empresa debe determinar, seleccionar las oportunidades de mejoras e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del Check List, pudiéndose así cumplir con la búsqueda de la calidad total, las exigencias del cliente y el aumento de los ingresos monetarios.

En consecuencia, estos resultados sincronizan en el planteamiento de la tesis de CUBAS (2017), donde se puede observar que al aplicar las herramientas tales como: Análisis de FODA, Diagrama de Pareto, Ciclo de Deming y Check List para el diagnóstico del estado actual evidencio resultados de un 41 % del cumplimiento de la Norma ISO. De esta manera al implementar la ISO, el investigador concluye, que se generó un mejor desempeño de laborales en la supervisión de obra generando la mejora de la eficiencia y eficacia que por consecuencia trajo el crecimiento de la reducción de tiempo del proceso y costos sobre valorados (aumento de rentabilidad). También tiene una sincronización con el aporte de BALBASTRE (2015), que obtuvo como resultado que la empresa de tratamiento de agua trabajaba con proyectos a nivel internacional pero carecía de la certificación ISO 9001, las que si tenían los proveedores. Los problemas que lo llevaron a desarrollar esta tesis fueron el nivel de desempleo, baja productividad que por consecuencia le generaba baja rentabilidad en la empresa, y la comprensión entre áreas en recolección de información era de un 15%. Al analizar el número de empresas, el investigador concluye, que había 62,460 empresas de más de 20 trabajadores de las cuales 60,000 empresas estaban certificadas en ISO 9001, lo que es equivalente a que más del 90 % del sector de las pymes tenían implantado el sistema de gestión de calidad. Al carecer de la certificación y el control adecuado de documentación la empresa presentaba índices de productividad bajos, satisfacción de clientes insatisfecha, rentabilidad de un 37.67% y confiabilidad del servicio por debajo del 50.72%. No obstante, una vez implementado la ISO 9001:2015 la empresa logró reconocimiento a nivel local, regional, nacional e internacional, colocándola entre una de las más rentables, debido a que su productividad aumento en casi 90 %, satisfacción de clientes en 85 %, rentabilidad en 75.4 % y confiabilidad en 89.10 %. Sin embargo, estos resultados son mayores a los que se obtuvieron en este proyecto de investigación debido a que la implementación y las mejoras continuas se hicieron utilizando como mínimo 6 meses donde se realizó un análisis más profundo aplicándose Matriz IPER y la aplicación de las Estrategias FODA.

Posteriormente en el segundo objetivo se procedió a determinar la rentabilidad de la empresa en el año 2017 aplicándose el formato del estado de ganancias y pérdidas, evidenciándose en la Empresa TRANSERSA en el año 2017 una utilidad neta de S/. 4, 278,461.41 fuera de egresos, gastos de ventas, gastos administrativos, gastos financieros e impuestos a la renta. Por lo tanto, la rentabilidad de la Empresa TRANSERSA en el año 2017 que es el margen neto viene hacer el 33, 60 % respecto a las ventas. Esta investigación coincidió con PARADA (2014), quien concluyó en su libro que los ratios de la rentabilidad se utilizan para medir la eficiencia de la empresa mediante estados de ganancias y pérdidas o cajas de flujo lo que lleva a tener un control correcto de las utilidades. Con respecto a la sincronización de los resultados de VÁSQUEZ (2015), el investigador evidencio como resultado que al analizar el ROI los resultados obtenidos fueron 26 % y 1.68 respectivamente, base al flujo de caja del proyecto obtiene un VAN de 86, 834.67 soles y TIR un 5.91 %, antes del implementarse; concluyendo, que una vez implementado la ISO 9001:2015 la empresa aumento en 68 % la retención de cliente e incremento los ingresos a S/. 397. 612.08, además contribuyendo a la reducción de tiempos en la atención de clientes a 1 hora y 49 minutos. Sin embargo, el presente proyecto de investigación tiene un margen neto mayor a la investigación de VASQUEZ debido a que la empresa ofrece sus productos a bajos costos.

Asimismo, para el tercer objetivo se Diseñó el Sistema de Gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, el cual cuenta con un Manual de Calidad que se basa en establecer los objetivos y los estándares de calidad de la empresa, describiendo las políticas de calidad y los instrumentos con los que la Empresa lograra la calidad total. Coincidiendo con lo dicho por ALCALDE (2016), donde describe que el Sistema de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas estandarizadas relacionadas entre sí para cumplir con los objetivos de una organización a través de la mejora continua y el registro de la documentación que permiten llevar el seguimiento del funcionamiento de la empresa. Estos resultados se armonizan con la investigación de LOPEZ (2016), donde muestra que las empresas certificadas en la normas ISO 9001:2015 deben documentar e implantar la mejora continua, buscar optimizar la productividad, aumentar la rentabilidad, elevar la ventaja competitiva e incrementar la satisfacción del cliente tanto interno como externo lográndose una armonía entre ellos. Es por esto que la Empresa Litografía Moderna implemento el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, donde logro mejorar los ratios de rentabilidad por encima de un 20 %, ratios de productividad de un 85 %, ratios de satisfacción al cliente de

un 95 %. Concluyendo, que la empresa mejoro su ubicación en el mercado laboral colocándola entre las 10 mejores en el ranking de Litografía en la ciudad de Pereira – Colombia. También tiene sincronización con la tesis que connota el investigador QUEA (2015), porque la administración enfoca la calidad en la observación y detección en los productos defectuosos, lo cual vemos la reducción del personal en la organización. Así mismo el investigador expuso que la gestión que siga el control de calidad tendrá costes por debajo de la competencia es por ello que Electro Puno S.A.A implemento el Sistema de Gestión ISO 9001, concluyendo así, que permitió mejorar la imagen empresarial, aumentar la mejorar continua, elevar productividad, la calidad del servicio y lograr aumentar la rentabilidad. Sin embargo, los antecedentes no logran alcanzar los resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación debido a que no se preocuparon en estandarizar todos los procesos de producción, ni en la búsqueda de empresas certificadas por Normas Internacionales (proveedores).

De igual manera para el cuarto objetivo, se evaluó la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, en base a los datos del Check List que se le aplico a las 3 colaboradores de la empresa TRANSERSA, recopilando como resultado de la muestra que los estándares de calidad mejoraron significativamente, debido a que el Diseño del Manual de Calidad ayudo a documentar todos los procesos productivos que se realizan en la empresa, mejorar la atención del cliente, mejorar el clima laboral, mejorar las auditorías internas mensuales, lograr la fidelización de clientes y estandarizar todos los procesos productivos reduciendo tiempos como en: Venta de Combustible de 654 seg. (10.9 min.) a 633 seg. (10.5 min), Procesos Administrativos de 13,955 seg. (232.6 min) a 3,695 seg. (61 min.), Venta de Productos de 335 seg. (5.6 min) a 278 seg. (4.6 min.), Cambio de Aceite 1,841 seg. (30.7 min) a 1,530 seg. (25.5 min) y Engrase de 12,707 seg. (211.8 min) a 12,297 seg. (204.9 min). (Anexo 27). Demostrándose así que se redujo tiempo y aumento el ingreso en el Balance General de los meses de Septiembre a Noviembre. Asimismo, dio como resultado promedio un **alto** índice de 85%, indicándose que se debe **mantener** el método de trabajo que se viene realizando con la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Sin embargo, se debe tomar las acciones correctivas pertinentes en cada auditoria que se realiza para preservar la cultura de calidad y la mejora continua. Esta investigación coincidió con PHVA (2015), quien concluyó que la empresa debe tomar las acciones correctivas necesarias para mejorar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad donde se imponga

una cultura de calidad, estandarizar los procesos reduciendo tiempo y aumentando la eficiencia del servicio. Con respecto a la sincronización de los resultados en la tesis de MARCELO (2016), donde se puede observar que el servicio de desinfección y esterilización en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón con la Implementación Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 aumentaría la demanda del servicio de salud por lo que se estandarizaría los procesos lo cual ayudaría a la capacitación y actualización del personal de enfermería; concluyendo así, que se brindaría un servicio de calidad eficiente y rentable. Sin embargo, el presente proyecto de investigación no logró alcanzar el resultado obtenido en el antecedente debido a que el tiempo de aplicación fue de 6 meses donde se pudo analizar a mayor profundidad los resultados

Para el quinto objetivo, se determinó la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se aplicó el formato de ganancias y pérdidas midiéndose así la rentabilidad del mes de Septiembre a Noviembre para obtener la rentabilidad promedio del año 2018. Se observó en la Empresa TRANSERSA una rentabilidad en el mes de Septiembre de S/.331, 050. 17, indicando un margen neto de 32, 59%, en Octubre una utilidad neta S/. 371, 225.54, indicando un margen neto de 37,74 % y en Noviembre una utilidad neta de S/. 430,833.54, indicando un margen neto de 37.67%. Por lo cual, al promediar la rentabilidad de los meses de Septiembre a Noviembre del año 2018 se pudo constatar que se obtuvo **S/. 377,703.08**, indicando un margen neto de **36.00%** respecto a las ventas. Demostrándose así, que al comparar los resultados la rentabilidad de Septiembre a Noviembre del año 2017 y la rentabilidad de Septiembre a Noviembre del año 2018 hubo un aumento de **34.97 %** en la rentabilidad de la empresa. Coincidiendo con lo citado por PARADA (2014), donde describe que la rentabilidad tiene como objetivo principal evaluar la eficacia y eficiencia de la empresa mediante la aplicación de los estándares de calidad. En las investigaciones recopiladas los autores evaluaron que el Sistema de Gestión de la Calidad es lo principal en toda empresa para imponer una cultura de calidad, mejorar los procesos productos, logrando ser productivos y competitivos. Por ejemplo RUBIO (2016) , como resultado obtuvo que antes de desarrollar el método de la calidad el 53.7% aplicando hacia los pacientes atendidos indicaban que estar insatisfechos por la calidad del servicio brindado por parte de la Empresa, luego de aplicarse el método para mejorar la calidad para esto la encuesta aplicada hacia clientes mostró aumento de satisfacción en los aspectos tangibles 66.5%, capacidad de respuesta 60%, seguridad 56.8%,

fiabilidad 56.8% y bajos costos un 30%, al analizar la investigación se concluye, que se logró aumentar la eficiencia, eficacia, productividad, rentabilidad en la Empresa en más del 75%. Sin embargo, el antecedente logró obtener mejor resultado que el presente proyecto de investigación debido a que el tiempo de aplicación fue de 8 meses donde la mejora continua y la acción correctiva se aplicaba después de cada auditoria que se brindaba mensualmente.

Finalmente, para el objetivo general y la hipótesis planteada por la investigación indica el Sistema de Gestión de la Calidad aumenta 34.97 % la rentabilidad en la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018.

V. CONCLUSIONES

De la presente investigación se desprende una serie de conclusiones relevantes, las cuales son presentadas a continuación:

1. Se implementó el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 que mejoro la rentabilidad en la Empresa TRANSERSA en el año 2018.
2. Se evidencia de la evaluación de la situación actual de la Empresa TRANSERSA, que el 6to estándar que es la **planificación**, es el estándar más crítico de todos. Presentando un **bajo** índice de 36%, indicándose que se necesita poner mayor énfasis en los estándares de calidad más bajos.
3. La empresa logro alcanzar la utilidad neta en el año 2017 de S/. 4, 278, 461.41. Evidenciando así que la rentabilidad de la Empresa TRANSERSA en el año 2017 es el 33, 60 % respecto a las ventas.
4. El diseño del Manual de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 establece los objetivos y los estándares de calidad de la Empresa TRANSERSA; describiendo las políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa alcanzo mejorar la rentabilidad en un 43.6 % respecto a las ventas.
5. Se evidencia de la evaluación de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, que los estándares de calidad mejoraron significativamente, debido a que se documento todos los procesos productivos que se realizan en la empresa, mejoro la atención del cliente, mejoro el clima laboral, mejoro las auditorías internas mensuales, logro la fidelización de clientes y estandarizo todos los procesos productivos reduciendo tiempos como en: Venta de Combustible de 654 seg. (10.9 min.) a 633 seg. (10.5 min), Procesos Administrativos de 13,955 seg. (232.6 min) a 3,695 seg. (61 min.), Venta de Productos de 335 seg. (5.6 min) a 278 seg. (4.6 min.), Cambio de Aceite 1,841 seg. (30.7 min) a 1,530 seg. (25.5 min) y Engrase de 12,707 seg. (211.8 min) a 12,297 seg. (204.9 min). Asimismo, dio como resultado promedio un **alto** índice de 85%, indicándose que se debe **mantener** el método de trabajo que se viene realizando con la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.
6. La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, nos permitió verificar que la utilidad neta aumento en el año 2018 siendo S/. 351,137.86, indicando un margen neto (rentabilidad) de 35.17% respecto a las ventas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Incrementar las capacitaciones a los colaboradores sobre el Sistema de Gestión de la Calidad con la finalidad de seguir cultivado una cultura de calidad y aumentando los conocimientos, además las charlas inductivas de 5 minutos con la finalidad de mejorar sus habilidades.
2. Implementar un software logístico que ayude a mejorar el control de inventario.
3. Cumplir con todas las actividades del manual de calidad para que así se lleve un control minucioso de todas las áreas.
4. Desarrollar actividades integradoras que fomenten la unión de los colaboradores para mantener un buen clima laboral.
5. Mejorar los programas de fidelización de clientes para lograr una mayor retención de los mismos.
6. Mantener el método de trabajo que se viene realizando.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALCALDE, Pablo, “Calidad” [en línea]. 1era ed. Madrid: Paraninfo S.A, 2016 [Fecha de consulta: 5 de octubre del 2017].
Disponible:<https://books.google.com.pe/books/about/Calidad.html?id=M4KKceSe3f4C>
ISBN: 976 - 84 - 9732 - 804 – 3
- ANDRADE, Antonio. “Análisis de los ratios de rentabilidad”. 1er edición. Perú, Universidad de Ciencias Aplicadas, 2016 [fecha de consulta: 20 de abril del 2018].
Disponible:<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/609170/1/Art%C3%ADculo+1%C2%B0+Marzo+2012+An%C3%A1lisis+de+los+ratios+de+rentabilidad.pdf>
- ARBAÑIL, Teresa, CACERES, Cecilia, LLANOS, Cecilia y Moncada Néstor. “Calidad en las empresas del sector de ventas de combustible líquido en el sector de Trujillo”, tesis (obtener título de Magister en administración estratégica de empresas), Perú: La Universidad Católica del Perú en la ciudad de Lima, 2015. 87 pp.
Disponible: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9168>
- BALBASTRE, Víctor, “Implantación de la ISO 9001:2015 en una Ingeniería de Tratamiento de Aguas”, tesis (obtener título de Ingeniero Industrial), España: Universidad Politécnica de Cataluña, 2015. 103pp.
Disponible:<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/78271/memoria.pdf>.
- BENEFICIOS de la norma ISO 9001 [en línea]. El Salvador (15 de marzo del 2015). [Fecha de consulta: 11 de abril del 2018].
Disponible:<http://www.normas9000.com/content/Beneficios-de-la-norma-ISO-9001.aspx>
- Blog Calidad ISO, “Historia de la ISO” [en línea]. España (30 de diciembre del 2014). [Fecha de consulta: 10 de mayo de 2018].
Disponible: <http://blogdecalidadiso.es/historia-de-la-iso/>

- CEGARRA, Jose, “Metodología de la investigación científica y tecnológica” [en línea]. 1era ed. Madrid: Díaz de Santos S.A, 2011 [Fecha de consulta: 01 de mayo del 2018].
Disponible:<https://books.google.com.pe/books?id=XG4KMFNnP4C&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjGp8yMp4vbAhXE41MKHa2YBwgQ6AEIWDAl#v=onepage&q&f=false>
ISBN: 978 – 84 – 7978 – 624 – 8.
- CÍRCULO Tec, “El ciclo PHVA: Planear, hacer, verificar, actuar”. [en línea]. Monterrey, México 2015. [Fecha de consulta: 12 de octubre del 2017].
Disponible:ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631_BienvenidaCyP/QP161.pdf
- CORONA Romero, BEJARANO Virginia y Gonzales Jose. “Análisis de estados financieros individuales y consolidados” [en línea]. 1era ed. Madrid: UNED, 2015 [fecha de consulta: 18 de abril del 2018].
Disponible:https://books.google.com.pe/books/about/AN%C3%81LISIS_DE_ESTADOS_FINANCIEROS_INDIVID.html?id=hSDgAgAAQBAJ&redir_esc=y
ISBN: 978 – 84 – 362 – 6590 – 7
- CORTEZ, José, “Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)” [en línea]. 1er ed. Málaga: ICB Editores, 2017 [Fecha de consulta: 3 de octubre del 2017].
Disponible:https://books.google.com.pe/books/about/Sistemas_de_Gesti%C3%B3n_de_Calidad_Iso_9001.html?id=RhkwDwAAQBAJ&redir_esc=y
ISBN: 978 - 84- 9021- 483 – 1
- CUBAS, Carlos, “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de la supervisión basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa JLB CONSULTORES”, tesis (obtener título de Ingeniero Industrial), Perú: Universidad Privada del Norte en la ciudad de Trujillo, 2017. 137 pp.
Disponible:<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12933/6.%20Carlos%20Rodolfo%20Cubas%20Calder%C3%B3n%20%20correg%C3%ADdo%20v5.0.pdf?sequence=1>

- ENTREPRENEUR, “Mide la Rentabilidad de tu Empresa” [en línea]. Lima (11 de octubre del 2010), [Fecha de consulta: 20 de octubre del 2017].
Disponible: <https://www.entrepreneur.com/article/263733>
- GITMAN, Jack. “Fundamentos de inversión” [en línea]. 2da ed. España: Loma, 2014 [fecha de consulta: 21 de abril del 2018].
Disponible: https://books.google.com.pe/books?id=ITMNR9MUjuAC&pg=PA87&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
ISBN: 15 – 797 – 4242 – 4
- HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar, “Metodología de la investigación” [en línea]. 1er ed. México: McGRAW, 1991 [Fecha de consulta: 05 de Mayo del 2018].
Disponible: <https://metodologiasdelainvestigacion.files.wordpress.com/2017/01/metodologia-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>
ISBN: 968 – 422 – 931 – 3
- INACAL. “Número de empresas con certificación ISO aumenta lentamente en el Perú” [en línea]. Lima (17 de abril del 2014). [Fecha de consulta: 15 de abril del 2018].
Disponible: <http://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/lentamente>
- INACAL “SOLO el 1% de empresas ha obtenido certificación ISO 9001 en el Perú” La República. PE. 01 de febrero del 2017. [Fecha de consulta: 20 de abril del 2018]
Disponible: <https://larepublica.pe/sociedad/844756-solo-el-1-de-empresas-ha-obtenido-certificacion-iso-9001-en-el-peru>
- ISO 9001:2015. “Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015” [en línea]. Chile, (23 de septiembre del 2015). [Fecha de consulta: 10 de mayo del 2018]
Disponible: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

- LOPEZ, Carlos, “Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para Litografía moderna”, tesis (obtener título de Ingeniero Industrial), Colombia: Universidad Tecnológica De Pereira en Pereira, 2016. 41 pp.
Disponible:<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/6681/658562L864di.pdf?sequence=1>
- LLUIS, Cuatrecasas, “Gestión integral de la calidad”, [en línea]. 1er ed. Barcelona: Profit, 2015. [Fecha de consulta: 3 de octubre del 2017].
Disponible:https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_integral_de_la_calidad.html?id=MUuNawOis80C
ISBN: 9788 - 4929 - 56 – 920
- MARCELO, Nilda, “Mejoramiento de la gestión de calidad del servicio de central de esterilización del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón”, tesis (obtener título de Ingeniero Industrial), Perú: Universidad Uladech Católica en la ciudad de Chimbote, 2016. 115 pp.
Disponible:http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1652/GESTION_CALIDAD_MARCELO_ALVAREZ_NILDA_MARGOT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- NORIEGA, Héctor. “Cálculo de margen neto” [en línea]. 1er ed. Perú: Pact Publications, 2003 [fecha de consulta: 10 de mayo del 2018].
Disponible:<http://docplayer.es/15110776-El-logro-del-equilibrio-en-las-microfinanzas.html>
ISBN: 1 – 888753 – 33 – 1
- OCHOA, Vanessa. “Cadenas de grifos concentran el 65% de venta de combustibles”. [en línea]. La Gestión, PE, 15 de enero del 2013. [Fecha de consulta: 15 de abril del 2018].
Disponible:<https://gestion.pe/economia/empresas/cadenas-grifos-concentran-65-venta-combustibles-29176>

- PARADA, Jose. “Rentabilidad Empresarial un enfoque a la gestión”. [en línea]. 1er edición. Chile: Universidad de Concepción, 1988 [fecha de consulta: 20 de abril del 2018].

Disponible:<http://www2.udec.cl/~rparada/LibrosPublicados/LibroRentabilidadEmpresarial2.pdf>

ISBN: 69 – 5157
- PEYRAT, Olivier, “Claves para entender la nueva ISO 9001” Revista de la Normalización y la Certificación. [En línea]. 2014 [Fecha de consulta: 10 de mayo del 2018]

Disponible:<http://www.aenor.es/revista/completos/296/pubData/source/296.pdf>
- QUEA, Sugey, “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en la Empresa Electro Puno S.A.A”, tesis (obtener título de Ingeniero Industrial), Perú: Universidad Alas Peruanas en la ciudad de Arequipa, 2015. 98 pp.

Disponible:http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4549/1/QUEA_MAMANI-Resumen.pdf
- RANKIA “CÓMO calcular el ROE, ROCE, ROA y Free Cash Flow Yield” [en línea]. Lima: Vargas Ismael, (25 de septiembre del 2015). [Fecha de consulta: 10 de mayo del 2018].

Disponible:<https://www.rankia.com/blog/bolsa-desde-cero/2772326-como-calcular-roe-roce-roa-free-cash-flow-yield>
- RUBIO, Robert, “La Gestión de Calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C.”, tesis (obtener título de Ingeniero Industrial), Perú: Universidad Uladech Católica Chimbote, 2016. 79 pp.

Disponible:http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1216/CALIDAD_DE_ATENCION_RUBIO_CASTILLO_ROBERT_SIMON.pdf?sequence=1

- SANCHEZ, Amparo. “La rentabilidad económica y financiera de la gran empresa española. Análisis de los factores determinantes”. [en línea]. 1er edición. España, Financiación y contabilidad, 2016 [fecha de consulta: 18 de abril del 2018].
Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/44122.pdf>
- SANCHEZ, Ricardo, “Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Pinatar Arena Footboal Center SL”, tesis (obtener el título de Administración y Dirección de Empresas), Colombia: Universidad Politécnica de Cartagena – Colombia, 2016. 131 pp.
Disponible:<http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
- VASQUEZ, Laura, “Propuesta de implementación de calidad ISO 9001:2015 en el área de Post venta para mejorar la rentabilidad de la empresa Neo Motos SAC”, tesis (obtener título de Ingeniero Industrial), Perú: Universidad Privada del Norte en la ciudad de Trujillo, 2015. 89 pp.
Disponible:<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12768/Sifuentes%20Vasquez%2c%20Laura%20Antonella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- VELAR, Martin, GARCÍA, Ricardo y CAÑADAS Ángel. “Análisis de los estados contables en el nuevo PGC”. 1er ed. España, Esic, 2013 [fecha de consulta: 21 de abril del 2018].
Disponible:https://books.google.com.pe/books?id=IPfgv8vtsL0C&pg=PA3&lpg=PA3&dq=VELAR+MARTIN,+LUIS;+CA%C3%91ADA+SANCHEZ,+Angel;+GARCIA+LORENZO,+Ricardo&source=bl&ots=hE9YW5dT7K&sig=6i78I_IuQBWsN6NWdgM38orDLg&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEvf7mg_TaAhVLx1kKHREiA5MQ6AEITDAM#v=onepage&q=VELAR%20MARTIN%2C%20LUIS%3B%20CA%C3%91ADA%20SANCHEZ%2C%20Angel%3B%20GARCIA%20LORENZO%2C%20Ricardo&f=false
ISBN: 978 – 84 – 7356 – 587 – 5

ANEXOS

Anexo 1: Registro de 89 establecimiento de combustible en la Región de Ancash.

| N° | Expediente | REGISTRO | RUC | RAZÓN SOCIAL | DIRECCIÓN | PROVINCIA | DISTRITO | REPRESENTANTE |
|----|------------|-----------------------|-----------------|---|--|-----------|----------|--------------------------------------|
| 1 | 1270116 | 0000005-ANC | 2040320 2372 | GRIFO SERVIMAR EL SEÑOR DEL MAR S.A.C. | MANUEL RUIZ Nº 109 BAHIA EL FEROL | SANTA | CHIMBOTE | UGARTE GAMBETTA, JORGE |
| 2 | 1296746 | 0000059-ANC | 2011564 3216 | SERVICENTRO ORTIZ S.R.L. | PARAJE TACLAN KM. 1.98 | HUARAZ | HUARAZ | ORTIZ SILVA, JOSE ANTONIO |
| 3 | 1307436 | 0000065-ANC | 1006007 7814 | IVO ALVARO RINCON RUIZ | CALLE ALFONSO UGARTE S/N. | SANTA | MORO | RINCON RUIZ, IVO ALVARO |
| 4 | 1777441 | 0001-EESS-02- 2000 | 2013616 8925 | ESTACION DE SERVICIOS CASMA S.A.C. | AV. LUIS ORMENÑO N°591 | CASMA | CASMA | SALAZAR ARTEAGA, LUIS ALBERTO |
| 5 | 1507340 | 0001-EESS-02- 2004 | 2017925 3268 | INVERSIONES SANTA LUISA S.A. | GRAN TRAPECIO MZ. D LTS. 1 2 3 Y 4 | SANTA | CHIMBOTE | VILLANUEVA FERRERO, JORGE AUGUSTO |
| 6 | 1576096 | 0001-EESS-02- 2005 | 2053055 9824 | GRIFOS MONTERREY S.R.L. | CARRETERA CENTRAL HUARAZ - CARAZ S/N MZ. B LOTE 21 ZONA INDUSTRIAL | YUNGAY | YANAMA | GRANADOS VEGA, OMAR SANTORO |
| 7 | 1786774 | 0001-EESS-02- 2006 | 2044549 3016 | NEGOCIOS E INVERSIONES LA UNION S.A.C. | AV. JOSE PARDO Nº 3850 | SANTA | CHIMBOTE | CHU FUENTES, LUI YEN |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-------------------|-----------------|---|---|---------|-------------------|---------------------------------|
| 8 | 1848758 | 0001-EESS-02-2008 | 2051268 0594 | PETROL SERVICE E.I.R.L. | CARRETERA HUARAZ - CARAZ KM. 220 + 410 SECTOR PUNA PAMPA PREDIOS JATUN PAMPA. ALLPA OCTINA Y ALLPA OCTINA LT. 1 | CARHUAZ | CASMA | AYALA AMEZ, YAQUELIN |
| 9 | 1857328 | 0001-EESS-02-2009 | 1031673 8830 | JORGE JULIO VARGAS SALAZAR | AV. NICOLAS DE PIEROLA S/N LA FLORIDA CARRETERA HUARAZ-HUARI KM. 130 | HUARI | SAN MARCOS | VARGAS SALAZAR, JORGE JULIO |
| 10 | 1839257 | 0001-EGLP-02-2004 | 2051384 3268 | SERVICENTRO UNR S.A.C. | AV. JOSE PARDO N° 2296 | SANTA | CHIMBOTE | NORIEGA RAVELO, URCINIO |
| 11 | 1600962 | 0001-EGLP-02-2006 | 2040301 0031 | PETROGAS S.R.L. | ESQUINA AV. PACIFICO Y JUMBE URB. BUENOS AIRES | SANTA | NUEVO CHIMBOTE | WUPUY GUTTI, RICARDO SALOMON |
| 12 | 1707961 | 0001-EGLP-02-2007 | 2044548 9761 | ESTACION DE SERVICIOS COSTA GAS E.I.R.L. | MZ. "B" LOTES 1Y 2 PUEBLO JOVEN VILLA MARIA (ANTES: CARRETERA PANAMERICANA) | SANTA | NUEVO CHIMBOTE | VASQUEZ WONG, LUIS FEDERICO |
| 13 | 1754855 | 0001-EGLP-02-2008 | 2044529 4838 | CHIMBOTE CORP. S.A.C. | AV. VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE ZONA IND. 1Âº DE MAYO MZ. D-1 LOTES | SANTA | NUEVO CHIMBOTE | NORIEGA RAVELO, JOSUE |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-------------------|-----------------|--|---|--------|----------------------|-----------------------------------|
| | | | | | 8.9.10 Y 11. NUEVO CHIMBOTE | | | |
| 14 | 1869108 | 0001-EGLP-02-2009 | 2040283 4391 | SERVICENTRO LAS CASUARINAS S.A.C. | MZ. A-1 LOTES 8. 9. 18. 19 Y 20. URB. LAS CASUARINAS | SANTA | CHIMBOTE | NORIEGA RAVELO, JOSUE |
| 15 | 1967949 | 0001-EGLP-02-2010 | 2011564 3216 | SERVICENTRO ORTIZ S.R.L. | AV. RAYMONDI Nº 540 | HUARAZ | HUARAZ | ORTIZ SILVA, JOSE ANTONIO |
| 16 | 1736588 | 0001-GRFL-02-2001 | 2051509 1531 | INVERSIONES FESA S.A. | LA CALETA S/N | SANTA | CHIMBOTE | TIPIANI PRADO, FELIX ELARD |
| 17 | 1710923 | 0001-GRFL-02-2007 | 2020619 2527 | SERVICENTRO MAGRAN S.A. | JR. ESTUDIANTES MZ. B LT. 1 A-1 AA.HH. MIRAMAR BAJO | SANTA | CHIMBOTE | VARGAS ESCOBAR, GERARDO SERGIO |
| 18 | 1114328 | 0001-GRIF-02-2000 | 2017717 9524 | CARLOS LEO OLIVERA S.A. (GRIFO FITZCARRALD) | AV FITCARRALD 1RA CDRA | HUARAZ | HUARAZ | LEO OLIVERA, CARLOS |
| 19 | 1798293 | 0001-GRIF-02-2002 | 2044567 2531 | INVERSIONES MULTIPLES NUEVO MUNDO S.A.C | AV. CAMINO REAL MZ N LOTE NÂº5 AA.HH. RAMAL PLAYA | SANTA | CHIMBOTE | PAULO ARANDA, MARIO |
| 20 | 1586899 | 0001-GRIF-02-2004 | 1032287 2131 | ORESTES BRAULIO PEÑA ALFARO | JR. 17 DE ENERO Nº 480 - CHAVIN DE HUANTAR | HUARI | CHAVIN DE HUANTAR | PEÑA ALFARO, ORESTES BRAULIO |
| 21 | 1815902 | 0001-GRIF-02-2005 | 2044567 3341 | ESTACION DE SERVICIOS DELUSA E.I.R.L. | ESQ. PANAMERICANA NORTE ALTURA KM. 374 CON CALLE SECHIN | CASMA | CASMA | PEREZ MIMBELA, JHOSEPT AMADO |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-----------------------|-----------------|---|--|---------|----------|--------------------------------------|
| | | | | | LOTIZACIÓN CUNCAN MZ. H LT. 11 | | | |
| 22 | 1672563 | 0001-GRIF-02- 2006 | 2012870 8414 | GRIFOS ELEUTERIO MEZA G. S.A. | PANAMERICANA NORTE KM. 293 | HUARMEY | HUARMEY | MEZA GAMARRA, LORENZO MANUEL |
| 23 | 1859638 | 0001-GRIF-02- 2008 | 1044092 3394 | SEBASTIAN ANIBAL PALACIOS TORRES | PROLONGACIÓN AV. AIJA S/N. MZ. C LOTES 1.17 Y 18-URB. SAN JUAN | HUARMEY | HUARMEY | PALACIOS TORRES, SEBASTIAN ANIBAL |
| 24 | 1499348 | 0001-GVPU- 02-2004 | 2040278 6729 | INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L. | AV. ENRIQUE MEIGGS N° 1220 | SANTA | CHIMBOTE | TORRES ELLIS, RUTH |
| 25 | 1686659 | 0001-GVPU- 02-2005 | 2050826 4497 | INVERSIONES LAGUERRE S.A.C. | AV. JORGE CHAVEZ S/N. | SANTA | COISHCO | LAGUERRE GALLARDO, EDWIN LUDROY |
| 26 | 1395122 | 0002-EESS-02- 2001 | 2036094 5325 | DIMEXSA SAC | MZ. B LT. 1 ZONA INDUSTRIAL LOS PINOS PANAMERICANA NORTE | SANTA | CHIMBOTE | GUZMAN RODRIGUEZ, SANTOS |
| 27 | 1669392 | 0002-EESS-02- 2003 | 2044552 9576 | INVERSIONES SAN JORGE E.I.R.L. | PANAMERICANA NORTE Km. 441 ZONA INDUSTRIAL - SAN LUIS | SANTA | SANTA | , |
| 28 | 1612008 | 0002-EESS-02- 2006 | 2011561 9692 | COMUNIDAD CAMPESINA DE CATAC | CARRETERA PATIVILCA - HUARAZ KM 164 VILLA TURISTICA | RECUAY | CATAC | MACARIO SOLORZANO, ALFONSO |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-----------------------|-----------------|---|--|-----------|-------------------|--|
| | | | | | CATAC - SECTOR LLACSHAHUANCA | | | |
| 29 | 1760983 | 0002-EGLP-02- 2006 | 2044539 3496 | JEL SERVICENTRO II S.A.C. | AV. ENRIQUE MEIGGS NÂº730 - PPJJ MIRAMAR BAJO | SANTA | CHIMBOTE | NORIEGA RAVELO, URCINIO |
| 30 | 1775128 | 0002-EGLP-02- 2008 | 2011415 8144 | GRIFO EL PORVENIR S.R.L | AV. LA MARINA MANZANA P2- LOTE 01-URB. LAS CASUARINAS | SANTA | NUEVO CHIMBOTE | CANO VASQUEZ, GUSTAVO |
| 31 | 1901784 | 0002-EGLP-02- 2009 | 2028273 8946 | ESTACION DE SERVICIOS SEÑOR DE LA SOLEDAD S.R.L. | CARRETERA CAMBIO PUENTE (PROLONG AV. BUENOS AIRES) PARCELA N° 11013-A PREDIO RUSTICO LA RINCONA | SANTA | CHIMBOTE | ARELLANO RAMIREZ, RICARDO EDILBERTO |
| 32 | 1856712 | 0002-EGLP-02- 2010 | 2050615 1547 | ENERGIGAS S.A.C. | AV. JOSE PARDO Nº 3850 | SANTA | CHIMBOTE | |
| 33 | 1147724 | 0002-GRIF-02- 2000 | 1031925 2148 | MIGUEL OSCAR RIOS VARGAS | CARRETERA PATIVILCA HUARAZ KM 83 CASERIO COLCA | BOLOGNESI | CAJACAY | RIOS VARGAS, MIGUEL OSCAR |
| 34 | 1538163 | 0002-GRIF-02- 2002 | 2053085 6101 | GRIFO EL SOL S.R.L. | CARRETERA HUARAZ - CARAZ KM. 210 SECTOR MULLACA | HUARAZ | TARICA | GIL BEDOYA, CARLOS ALBERTO |
| 35 | 1561774 | 0002-GRIF-02- 2005 | 2053085 6101 | GRIFO EL SOL S.R.L. | AV. TARAPACA Nº 2033 | HUARAZ | HUARAZ | GIL BEDOYA, CARLOS ALBERTO |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-------------------|-----------------|---|---|-----------|-------------------|---------------------------------------|
| 36 | 1689583 | 0002-GRIF-02-2006 | 2012870 8414 | GRIFOS ELEUTERIO MEZA G.S.A. | PROGRAMA DE VIVIENDA HABILITACIÓN URBANA ZONA ESTE LOTE 1-MZ- K1 | CASMA | CASMA | MEZA CIQUERO, LUIS ALBERTO AGUSTIN |
| 37 | 1930436 | 0002-GRIF-02-2007 | 2053160 9485 | GRIFO LA LAGUNA S.A.C. | PAN. NORTE KM. 294.0 MZ W LT. 7 AA.HH. LA VICTORIA | HUARMEY | HUARMEY | WHU WHU, CARMEN TANIA |
| 38 | 1791586 | 0002-GRIF-02-2008 | 2053088 4903 | CONSTRUCTORA Y SERVICIOS MÚLTIPLES EL SAMARITANO E.I.R.L. | INTERSECCIÓN JR. CHACHAPOYAS S/N CON PASAJE SIN NOMBRE BARRIO PACHACHIN | POMABAMBA | POMABAMBA | LÓPEZ ESTELA, AUGUSTO |
| 39 | 1652303 | 0003-EESS-02-2005 | 2020063 6458 | ESTACION DE SERVICIOS FRAY MARTÍN S.R.L. | PANAMERICAN NORTE KM 442 | SANTA | SANTA | CARO RODRIGUEZ, LUIS SALVADOR |
| 40 | 1614635 | 0003-EESS-02-2006 | 2028476 9903 | GRIFO SAN PABLO S.R.LTDA. | CARRETERA PANAMERICANA NORTE KM. 380.5. SECTOR TABON BAJO. PREDIO SAN ANTONIO. LOTE 9 | CASMA | COMANDANTE NOEL | SILVA SOLANO, FERMIN |
| 41 | 1606955 | 0003-EGLP-02-2006 | 2021223 0180 | GRIFO EL CAMPEON S.R.L. | MZ. P1. LTES. 18 - 24. PARCELA 12. | SANTA | NUEVO CHIMBOTE | GONZALEZ BARCO, ALFONSO RUPERTO |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-----------------------|-----------------|---|---|---------|---------------------|---------------------------------------|
| | | | | | SECTOR 72. HABILITACION URBANA LAS CASUARINAS. AV. "A" | | | |
| 42 | 1820290 | 0003-EGLP-02- 2007 | 2044572 4603 | ESTACION DE SERVICIOS EL CARMEN S.A.C. | AV. BUENOS AIRES ESQ. CON JR. POMABAMBA LT. 1 MZ. K1 P.J. EL PORVENIR | SANTA | CHIMBOTE | MENDEZ TORRES, RICARDO DANIEL |
| 43 | 1802492 | 0003-EGLP-02- 2008 | 2053068 2197 | ESTACION DE SERVICIOS GRIFO SANTA EULALIA S.R.L. | AV. CENTENARIO CDRA. 18 CASCAPAMPA | HUARAZ | INDEPENDEN CIA | HUERTA TORRE, JULIO VICTOR |
| 44 | 1905486 | 0003-EGLP-02- 2009 | 1031600 4089 | JAIME MELECIO TRINIDAD ZAMBRANO | KM. 378.400 CARRETERA PANAMERICANA NORTE | CASMA | COMANDAN TE NOEL | TRINIDAD ZAMBRANO, JAIME MELECIO |
| 45 | 1761890 | 0003-GRIF-02- 2000 | 2053060 9431 | PATCI S.R.L. | AV. CENTENARIO Nº 1520 | HUARAZ | INDEPENDEN CIA | TORRES ESPINOZA, PATRICIA ELIANA |
| 46 | 1434414 | 0003-GRIF-02- 2003 | 2053066 6663 | ESTACION DE SERVICIOS SAN ANTONIO S.A.C. | KM. 259 + 200 CARRETERA HUARAZ - CARAZ- BARRIO CANYASBAMBA | YUNGAY | YUNGAY | ESPINOZA FLORES, ANTONIO ZOSIMO |
| 47 | 1659936 | 0003-GRIF-02- 2004 | 2053104 4011 | SERVICENTROS ALEX E.I.R.L. | CARRETERA CENTRAL HUARAZ-CARAZ KM 22.5 | CARHUAZ | MARCARA | BAUTISTA JAMANCA, ELIZABETH MONICA |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-----------------------|-----------------|--|--|---------|-------------------|---------------------------------------|
| | | | | | (INTERSECCIÓN CARRETERAS HUARAZ) | | | |
| 48 | 1632638 | 0003-GRIF-02- 2005 | 2053066 6663 | ESTACIÓN DE SERVICIOS SAN ANTONIO S.A.C. | AV. CARRETERA CENTRAL 696 | HUAYLAS | CARAZ | ESPINOZA FLORES, ANTONIO ZOSIMO |
| 49 | 1659941 | 0003-GRIF-02- 2006 | 2053104 4011 | SERVICENTROS ALEX E.I.R.L. | CARRETERA PATIVILCA-CARAZ KM 236+800 PARCELA 86-A | CARHUAZ | TINCO | BAUTISTA JAMANCA, ELIZABETH MONICA |
| 50 | 1678245 | 0003-GRIF-02- 2007 | 1040657 0083 | CORINA LUZ MEJÍA GIRALDO | CARRETERA HUARAZ-CARAZ KM. 34 | CARHUAZ | CARHUAZ | MEJIA GIRALDO, CORINA LUZ |
| 51 | 1810164 | 0003-GRIF-02- 2008 | 1032387 8221 | TORRES OLIVEROS, MARTIN EFRAIN | AV. LUZURIAGA S/N CARRETERA CENTRAL CARAZ- HUARAZ KM. 635 | HUAYLAS | CARAZ | TORRES OLIVEROS, MARTIN EFRAIN |
| 52 | 1590311 | 0004-EESS-02- 2005 | 2053055 9824 | GRIFOS MONTERREY S.R.L. | AV. CORDILLERA BLANCA S/N – MONTERREY | HUARAZ | INDEPENDEN CIA | GRANADOS VEGA, OMAR SANTORO |
| 53 | 1775130 | 0004-EESS-02- 2006 | 2053402 3210 | CORPORACION PERUANA DE INVERSIONES Y PRODUCCION S.A. | CARRETERA CENTRAL HUARAZ - CARAZ KM. 218 | CARHUAZ | YUNGAR | GAMBINI MEZA, GUILLERMO ANTONIO |
| 54 | 1710922 | 0004-EESS-02- 2007 | 2031980 9334 | ESTACION PARDO S.A. | AV. JOSE PARDO N°1415 ESQUINA JR. UNIÓN | SANTA | CHIMBOTE | SAITO MURAMATSU, ALFREDO ENRIQUE |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-------------------|-----------------|---|--|-----------|----------------|------------------------------------|
| 55 | 1935996 | 0004-EGLP-02-2006 | 2022117 2117 | TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.- TRANSERSA | AV. ANCHOVETA S/N-URB. BELLAMAR UPI SAN DIEGO MZ B LOTE 33 | SANTA | NUEVO CHIMBOTE | OSTOLAZA LOAYZA, CARLOS ALBERTO |
| 56 | 1908519 | 0004-EGLP-02-2009 | 2050409 7324 | NORGRIFOS S.R.L. | KM 443.50 PANAMERICANA NORTE | SANTA | SANTA | RAMÍREZ GAMARRA, REBER JOAQUÍN |
| 57 | 1752891 | 0004-GRIF-02-2000 | 2044922 5172 | MONTEALEGRE S.R.L. | AV. 31 DE MAYO S/N | RECUAY | CATAC | RAFAEL HUERTA, ROSA MARITZA |
| 58 | 1914745 | 0004-GRIF-02-2001 | 2040791 8330 | TECNICA DIESEL TRANS S.A.C. | JR. LEONCIO PRADO N° 500 | BOLOGNESI | HUALLANCA | MALUQUISH PITA, ALEJANDRO AUSBERTO |
| 59 | 1839019 | 0004-GRIF-02-2003 | 2044572 4603 | ESTACIÓN DE SERVICIOS EL CARMEN S.A.C. | PROLONG. BUENOS AIRES N° 2500 KM. 4.5 LA CAMPIÑA | SANTA | CHIMBOTE | MENDEZ TORRES, RICARDO DANIEL |
| 60 | 1593286 | 0004-GRIF-02-2004 | 2053089 9765 | COMPAÑIA OPERADORA DE NEGOCIOS S.R.L. | CARRETERA PATIVILCA - CARAZ KM. 230 | CARHUAZ | ACOPAMPA | MATTOS LUCERO, JHON BOY |
| 61 | 1578170 | 0004-GRIF-02-2005 | 1010389 8248 | WALTER ALVAREZ BALBUENA | JR. RAMON CASTILLA N° 470 | HUARI | HUARI | ALVAREZ BALBUENA, WALTER |
| 62 | 1760982 | 0004-GRIF-02-2007 | 1006543 2507 | VICENTE RAMIREZ OBREGÓN | CARRETERA CENTRAL KM. 299 PATIVILCA-HUARAZ-CARAZ | CARHUAZ | ACOPAMPA | RAMÍREZ OBREGÓN, FELIX VICENTE |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-------------------|-----------------|--|--|---------|-------------------|--|
| 63 | 1815917 | 0004-GRIF-02-2008 | 1033341 3537 | JULIA HILARIA VEGA CERNA | JR. PROGRESO S/N - YANAMA BARRIO DE SOCOS. CARRETERA CENTRAL YUNGAY- POMABAMABA KM. 80.2 | YUNGAY | YANAMA | VEGA CERNA, JULIA HILARIA |
| 64 | 1974597 | 0005-EESS-02-2000 | 2044934 4261 | VALEX S.R.L. | AV. 27 DE NOVIEMBRE N° 725. URBANIZACIÓN HUARUPAMPA | HUARAZ | HUARAZ | VALDERRAMA VALDERRAMA, LUIS FERNANDO |
| 65 | 1501997 | 0005-EESS-02-2003 | 1032877 6320 | JUANA GLADYS LOPEZ DE MILLA | PARCELA N° 10250 D.E.F FUNDO EL SOCORRO | SANTA | MORO | LOPEZ DE MILLA, JUANA GLADYS |
| 66 | 1578177 | 0005-EESS-02-2005 | 2053055 9824 | GRIFOS MONTERREY S.R.L. | CARRETERA PATIVILCA HUARAZ KM. 194+200 SECTOR CHIHUIPAMPA | HUARAZ | HUARAZ | GRANADOS VEGA, OMAR SANTORO |
| 67 | 1931964 | 0005-EGLP-02-2009 | 2051834 6076 | SERVICENTRO DAYTONA S.A.C | AV. VICTOR RAUL HAYA DE LA TORRE MZ. C LOTES 5 Y 6 | SANTA | NUEVO CHIMBOTE | VELASQUEZ VILLANUEVA, JORGE EYNER |
| 68 | 1322814 | 0005-GRIF-02-2000 | 1032382 8453 | WILFREDO DE LA TORRE DE LA TORRE | JR. LUZURIAGA N° 340 | HUAYLAS | CARAZ | DE LA TORRE DE LA TORRE, WILFREDO |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-------------------|-----------------|--|--|--------|-----------------|--------------------------------------|
| 69 | 1820295 | 0005-GRIF-02-2002 | 2044572 4603 | ESTACION DE SERVICIOS EL CARMEN S.A.C. | PARCELA 11035A. SECTOR SAN JOSE. PREDIO LA RINCONADA | SANTA | CHIMBOTE | MENDEZ TORRES, RICARDO DANIEL |
| 70 | 1815973 | 0005-GRIF-02-2007 | 2053402 3210 | CORPORACION PERUANA DE INVERSIONES Y PRODUCCION S.A. | CARRETERA PATIVILCA - HUARAZ KM.190+800; al 190+841. COLLCAPAMPA | HUARAZ | HUARAZ | GAMBINI MEZA, GUILLERMO ANTONIO |
| 71 | 1862626 | 0005-GRIF-02-2008 | 2053066 7040 | GRIFO Y ESTACION DE SERV R.CH SRL | CARRETERA ASFALTADA PATIVILCA HUARAZ KM. 198+152 AL 198+235 SECTOR RUMICHUCO | HUARAZ | HUARAZ | TOLEDO CHAUCA ELVIRA ASUNCION , |
| 72 | 1917867 | 0006-EESS-02-2000 | 2050676 5103 | ESTACIÓN DE SERVICIOS Y NEGOCIOS MULTIPLES SAN ANDRES S.A.C. | CARRETARA PANAMERICANA NORTE KM 383 | CASMA | COMANDANTE NOEL | GREGGIO OCHOA, SANDRO |
| 73 | 1582218 | 0006-EESS-02-2005 | 2053086 7219 | INVERSIONES Y SERVICIOS SAN ROQUE S.R.L | CARRETERA HUARAZ - CARAZ PREDIO AYAHURA | HUARAZ | HUARAZ | RAMIREZ SALGADO, SILVERIO PABLO |
| 74 | 1631106 | 0006-EESS-02-2006 | 2044934 4261 | VALEX S.R.L. | CARRETERA A MONTERREY KM 3.4 BARRIO VICHAY - CRUCE A LA REGION | HUARAZ | INDEPENDENCIA | VALDERRAMA VALDERRAMA, LUIS FERNANDO |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-------------------|-------------|---------------------------------------|---|--------|----------------|--------------------------------------|
| 75 | 1973140 | 0006-GRIF-02-2000 | 20223020195 | SERVICENTRO HUARAZ S.R.L. | AV. AGUSTIN GAMARRA N° 332 | HUARAZ | HUARAZ | CAMONES ROMERO, OSCAR ENRIQUE |
| 76 | 1395108 | 0006-GRIF-02-2002 | 10333262831 | GRIFO CARRION (ATILIO CARRION CALVO) | AV. ARIAS GRAZZIANI S/N ACOBAMBA | YUNGAY | YUNGAY | CARRION CALVO, NICOLAS ATILIO |
| 77 | 1488470 | 0006-GRIF-02-2004 | 20449344261 | VALEX S.R.L. | AV. CONFRATERNIDA D INTERNACIONAL N° 301 | HUARAZ | HUARAZ | VALDERRAMA VALDERRAMA, LUIS FERNANDO |
| 78 | 1718227 | 0006-GRIF-02-2007 | 20402964929 | GRIFO SAN PEDRO S.A. | PANAMERICANA NORTE KM. 421 | SANTA | CHIMBOTE | TRELLES SAAVEDRA, CARLOS FELIPE |
| 79 | 1579468 | 0007-EESS-02-2005 | 20186454830 | GRIFOS BUENOS AIRES S.R.L. | LOTE 15 MZ. E-4 ZONA 74 (ESQ.AV.PACIFICO Y AV. ANCHOVETA) URB.BUENOS AIRES | SANTA | NUEVO CHIMBOTE | COSTAS MOYA, LUIS |
| 80 | 1905485 | 0007-GRIF-02-2002 | 10323878221 | MARTIN EFRAIN TORRES OLIVEROS | CARRETERA CENTRAL S/N | YUNGAY | YUNGAY | TORRES OLIVEROS, MARTIN EFRAIN |
| 81 | 1775120 | 0007-GRIF-02-2007 | 20445673341 | ESTACION DE SERVICIOS DELUSA E.I.R.L. | KM. 254 CARRETERA PATIVILCA-CARAZ- PARAJE TULLPA | YUNGAY | YUNGAY | PEREZ MIMBELA, JHOSEPT AMADO |

| | | | | | | | | |
|----|---------|-------------------|-----------------|--|--|-----------|-----------|---|
| 82 | 1652874 | 0008-EESS-02-2006 | 1006543 2507 | FELIX VICENTE RAMÁEZ OBREGÓN | LADO OESTE DE LA CARRETERA CENTRAL HUARAZ-CARAZ KM 50 SECTOR HUANCHUY | YUNGAY | YUNGAY | RAMÁEZ OBREGÓN, FELIX VICENTE |
| 83 | 1727835 | 0008-GRIF-02-2007 | 2044558 7690 | COMERCIAL CARMENCITA S.R.L. | CARRETERA CHIMBOTE CHUQUICARA KM 79 | SANTA | MACATE | VARA RAMIREZ, CARMEN RUTH |
| 84 | 1498265 | 0009-GRIF-02-2004 | 1031921 2677 | CLORINDA JESUCITA DANTE DE MINAYA | AV. SANTA ROSA S/N | BOLOGNESI | CHIQUIAN | DANTE DE MINAYA, CLORINDA JESUCITA |
| 85 | 1494500 | 0010-GRIF-02-2004 | 2053074 5024 | SERVICENTRO HUALLANCA S.R.L. | AV. AREQUIPA S/N. | BOLOGNESI | HUALLANCA | MATOS VALVERDE, JUAN AUGUSTO |
| 86 | 1832452 | 0010-GRIF-02-2007 | 2044561 7947 | INVERSIONES ADOLFO S.A.C. | AV. EL TUBO S/N. SAN JACINTO (KM. 20 SECTOR COCHARCA - CARRETERA SAN JACINTO) | SANTA | NEPEÑA | FLORES GIRALDO, PAOLA ARACELI |
| 87 | 1122392 | 1083199 | 2011439 1523 | GRIFO HUMBERTO VILLANUEVA S.A. | INTERSECCION AV. JOSE PARDO CON AV. JOSE GALVEZ | SANTA | CHIMBOTE | VILLANUEVA FERRERO, JULIO CESAR |
| 88 | 1131998 | 1131998 | 1008214 0951 | JOSEFINA GUTIERREZ BAQUERIZO DE OBREGON | CARRETERA CENTRAL ESQ. JR. SUCRE N° 1450 | HUAYLAS | CARAZ | GUTIERREZ BAQUERIZO DE OBREGON, JOSEFINA |

| | | | | | | | | |
|----|---------|------------|-----------------|-----------------------------|--|---------|---------|----------------------------------|
| 89 | 1108185 | 959188 | 1015691 9018 | ROY ALVARADO BARRERA | CARRETERA PANAMERICANA NORTE KM. 294 | HUARMEY | HUARMEY | ALVARADO BARRERA, ROY EDUARDO |
| 90 | 1263492 | 990685-ANC | 2040316 9812 | GRIFO PAOLA Y OMAR S.AC. | AV. EL TUBO S/N. SAN JACINTO | SANTA | NEPEÑA | GIRALDO OLIVO, AURELIO |

Fuente: Gobierno Regional de Ancash

Anexo 2. Exceso de personal

| Apellidos | | Nombres | | Cargo / Ocupación | | Remuneraciones (S/.) | | | | | | | | Hr. de trabajo |
|--------------------|---------|-----------|--------------|----------------------|--------------|----------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|-------|---------|-------|-------------------|
| | | | | | | Periodo | | | | | | | | |
| | | | | | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | |
| | | | | | | Mensual | Anual | Mensual | Anual | Mensual | Anual | Mensual | Anual | |
| Salinas Villanueva | Isidora | Contadora | S/. 2,400.00 | S/. 28,800.00 | S/. 2,400.00 | S/. 28,800.00 | S/. 2,500.00 | S/. 30,000.00 | S/. 2,500.00 | S/. 30,000.00 | 8 | | | |
| Dueñas Altuna | Rómulo | Grifero | S/. 830.00 | S/. 9,960.00 | S/. 830.00 | S/. 9,960.00 | S/. 930.00 | S/. 11,160.00 | S/. 930.00 | S/. 11,160.00 | 8 | | | |
| Quispe Cerna | Laura | Contadora | S/. 2,600.00 | S/. 31,200.00 | S/. 2,600.00 | S/. 31,200.00 | S/. 2,700.00 | S/. 32,400.00 | S/. 2,700.00 | S/. 32,400.00 | 8 | | | |
| Soto Vásquez | Mónica | Contadora | S/. 1,980.00 | S/. 23,760.00 | S/. 1,980.00 | S/. 23,760.00 | S/. 2,080.00 | S/. 24,960.00 | S/. 2,080.00 | S/. 24,960.00 | 8 | | | |
| Alcántara Castillo | Juan | Grifero | S/. 770.00 | S/. 9,240.00 | S/. 770.00 | S/. 9,240.00 | S/. 870.00 | S/. 10,440.00 | S/. 870.00 | S/. 10,440.00 | 8 | | | |
| Aburto Melgarejo | Raquel | Grifera | S/. 855.00 | S/. 10,260.00 | S/. 855.00 | S/. 10,260.00 | S/. 955.00 | S/. 11,460.00 | S/. 955.00 | S/. 11,460.00 | 8 | | | |
| Segura Castro | Ismael | Conserje | S/. 770.00 | S/. 9,240.00 | S/. 770.00 | S/. 9,240.00 | S/. 870.00 | S/. 10,440.00 | S/. 870.00 | S/. 10,440.00 | 8 | | | |
| Salinas Rafael | Juan | Vigilante | S/. 1,012.50 | S/. 12,150.00 | S/. 1,012.50 | S/. 12,150.00 | S/. 1,112.50 | S/. 13,350.00 | S/. 1,112.50 | S/. 13,350.00 | 8 | | | |
| Ostolaza Loayza | Víctor | Vendedor | S/. 1,650.00 | S/. 19,800.00 | S/. 1,650.00 | S/. 19,800.00 | S/. 1,750.00 | S/. 21,000.00 | S/. 1,750.00 | S/. 21,000.00 | 8 | | | |
| Rospigliosi Quispe | Tatiana | Contadora | S/. 1,900.00 | S/. 22,800.00 | S/. 1,900.00 | S/. 22,800.00 | S/. 2,000.00 | S/. 24,000.00 | S/. 2,000.00 | S/. 24,000.00 | 8 | | | |



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
Mz. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchojeta - Nuevo Chimbote - R.U.C. 20221172117
Telf: 043401144 - 317150

| | | | | | | | | | | | |
|-------------------|---------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---|
| Ostolaza Salinas | Luis | Administrador | S/. 4,500.00 | S/. 54,000.00 | S/. 4,500.00 | S/. 54,000.00 | S/. 4,600.00 | S/. 55,200.00 | S/. 4,600.00 | S/. 55,200.00 | 8 |
| Minaya Rubina | Mirian | Grifera | S/. 770.00 | S/. 9,240.00 | S/. 770.00 | S/. 9,240.00 | S/. 870.00 | S/. 10,440.00 | S/. 870.00 | S/. 10,440.00 | 8 |
| Fernandez Polo | Shirley | Grifera | S/. 770.00 | S/. 9,240.00 | S/. 770.00 | S/. 9,240.00 | S/. 870.00 | S/. 10,440.00 | S/. 870.00 | S/. 10,440.00 | 8 |
| Echevarria Llanos | Carlos | Grifero | S/. 770.00 | S/. 9,240.00 | S/. 770.00 | S/. 9,240.00 | S/. 870.00 | S/. 10,440.00 | S/. 870.00 | S/. 10,440.00 | 8 |
| Flores Gonzales | Rosana | Grifera | S/. 760.00 | S/. 9,120.00 | S/. 760.00 | S/. 9,120.00 | S/. 860.00 | S/. 10,320.00 | S/. 860.00 | S/. 10,320.00 | 8 |
| Palomino Felipe | Edward | Grifero | S/. 760.00 | S/. 9,120.00 | S/. 760.00 | S/. 9,120.00 | S/. 860.00 | S/. 10,320.00 | S/. 860.00 | S/. 10,320.00 | 8 |
| Gonzales Huaman | Rosario | Grifera | S/. 750.00 | S/. 9,000.00 | S/. 750.00 | S/. 9,000.00 | S/. 850.00 | S/. 10,200.00 | S/. 850.00 | S/. 10,200.00 | 8 |
| Castañeda Álvarez | Carlos | Grifero | S/. 1,040.59 | S/. 12,487.08 | S/. 1,040.59 | S/. 12,487.08 | S/. 1,140.59 | S/. 13,687.08 | S/. 1,140.59 | S/. 13,687.08 | 8 |
| Gambini Sánchez | Pamela | Grifera | S/. 750.00 | S/. 9,000.00 | S/. 750.00 | S/. 9,000.00 | S/. 850.00 | S/. 10,200.00 | S/. 850.00 | S/. 10,200.00 | 8 |
| Echevarria Felipe | Walter | Técnico | S/. 835.00 | S/. 10,020.00 | S/. 835.00 | S/. 10,020.00 | S/. 935.00 | S/. 11,220.00 | S/. 935.00 | S/. 11,220.00 | 8 |

Fuente: Empresa TRANSERSA

Anexo 3. Precios de combustibles del 2018.

| PRECIOS DE COMBUSTIBLE | | | | | | |
|-------------------------------|------------------|--------------|---------------|------------------|-------------|---------------|
| PRODUCTO | TRANSERSA | PECSA | PRIMAX | PETROPERU | GESA | RENTIK |
| DB5-S50V | 10.70 | 13.10 | 13.10 | 13.89 | 12.89 | 12.79 |
| G90 | 12.99 | 14.79 | 14.79 | 14.78 | 14.70 | 14.72 |
| G97 | 14.81 | 16.89 | 16.89 | 16.89 | 16.89 | 16.89 |
| GLP | 1.57 | 1.61 | 1.61 | 1.60 | 1.59 | 1.61 |

Fuente: Empresa TRANSERSA

Anexo 4. Fórmulas de las variables

| VARIABLE | FORMULA |
|---|--|
| Sistema de Gestión de la Calidad | % de cumplimiento |
| Rentabilidad | $\text{MARGEN BRUTO} = \frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{VENTAS}} * 100$ |
| | $\text{MARGEN OPERATIVO} = \frac{\text{GASTOS OPERATIVOS}}{\text{VENTAS}} * 100$ |
| | $\text{MARGEN NETO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}} * 100$ |
| | $\text{ROA} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVOS}} * 100$ |


Fuente: Elaboración Propia

Anexo 5. Ficha Bibliográfica

| | |
|--|-----------------------|
| Autor: | Editorial: |
| Título: | País o ciudad: |
| Año: | ISBN: |
| Resumen del contenido: | |
| | |
| Número de Edición: | |
| N° de páginas: | |
| Fuente: | |








Fuente: Elaboración Propia

Anexo 6. Guía de entrevista N° 01

| | | | |
|--|--|---|--|
| <h1>Guía de Entrevista</h1> <h2>N° 01</h2> | |  <p>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.</p> <p>Mz. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchoqueta - Nuevo Chimbote - R.U.C. 20221172117 Telf: 043401144 - 317150</p> | |
| DIRIGIDA A: | | SERVICIO: | |
| CARGO: | | FECHA DE ELABORACIÓN: | |
| ELABORADO POR: | | | |
| N° | PREGUNTAS | | |
| 1 | ¿La empresa TRANSERSA cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad? | | |
| 2 | ¿Cuáles son los problemas que generalmente suceden en la empresa? | | |
| 3 | ¿Con que frecuencia existe desabastecimiento de combustible, materiales e insumos? | | |
| 4 | ¿Tienen estandarizados los procesos productivos de la empresa? | | |
| 5 | ¿Qué fortalezas y debilidades se observan en la empresa? | | |
| 6 | ¿Qué oportunidades y amenazas se observan en la empresa? | | |
| 7 | ¿Cree usted que la empresa TRANSERSA brinda un servicio de calidad? | | |
| 8 | ¿Qué es lo que hace la empresa para mejorar la calidad de su servicio? | | |
| 9 | ¿Los proveedores cuentan con alguna certificación en calidad? | | |
| 10 | ¿La gerencia hace la toma de decisiones basado en los resultados? | | |
| 11 | ¿Una vez identificados los problemas se toman acciones correctivas a corto, mediano o largo plazo? | | |
| 12 | ¿Cuenta la empresa con colaboradores especializados en calidad? | | |
| 13 | ¿Cree usted que los colaboradores están comprometidos con las mejoras que se le hace a la empresa? | | |
| 14 | ¿Cuáles son los objetivos que busca lograr la empresa TRANSERSA con la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015? | | |

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 7. Diagrama de actividades del proceso

| DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO | | | | |  <small>TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES S.A. Mz. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchovela - Nuevo Chimbote - R.U.C. 20221172117 Telf: 043401544 - 317150</small> | | | | |
|--|------------------------|---|---|---|--|--|---|---|-------------|
| Operario / material / equipo | | | | | | | | | |
| Diagrama N°: | Hoja N°: | | RESUMEN | | | | | | |
| Elaborado por: | Actividad: | | Actividad | Actual | Pro p. | Econ . | | | |
| | Espera | | Operación | | | | | | |
| | Inspección y operación | | Transporte | | | | | | |
| | Almacena | | Distancia (d) | | | | | | |
| Método: Actual / Propuesto | | | Tiempo (t) | | | | | | |
| Lugar: | | | Costo (c) | | | | | | |
| Operario: | | | Mano de Obra (MO) | | | | | | |
| Fecha de Elaboración: | | | Material (Mat.) | | | | | | |
| Aprobado por: | | | Total | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t |  |  |  |  |  |  | OBSERVACIÓN |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

| LEYENDA | |
|---|------------|
|  | Operación |
|  | Transporte |
|  | Inspección |
|  | Demora |
|  | Combinada |
|  | Almacén |

Anexo 8: Check List ISO 9001 – 2015

| CHECK LIST | |  <small>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Mr. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchovela - Nuevo Chimbote - R.U.C. 2022172117 Telf: 053401144 - 317150</small> | |
|---|---|--|----|
| “DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015” | | | |
| CRITERIOS DE CALIFICACION: Se debe complementar el Check List con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponda lo cual tendrá la alternativa de SI o No para esto se debe marcar con el símbolo de una "X". | | | |
| N° | NUMERALES | CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN | |
| | | SI | NO |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO | | | |
| 1 | “Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.” | | |
| 2 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.” | | |
| 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | | | |
| 3 | “Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.” | | |
| 4 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.” | | |
| 4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | | | |
| 5 | “El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.” | | |
| 6 | “El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios.” | | |
| 7 | “Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.” | | |
| 8 | “Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión.” | | |
| 4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | | | |
| 9 | “Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.” | | |
| 10 | “Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.” | | |
| 11 | “Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.” | | |
| SUBTOTAL | | % | % |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 0% | |

| | | | |
|--|---|-----------|-----------|
| 5. LIDERAZGO | | | |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL | | | |
| 1 | “Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.” | | |
| 5.1.2 Enfoque al cliente | | | |
| 2 | “La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.” | | |
| 3 | “Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.” | | |
| 5.2 POLITICA | | | |
| 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA | | | |
| 4 | “La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.” | | |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad | | | |
| 5 | “Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.” | | |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 6 | “Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.” | | |
| SUBTOTAL | | % | % |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 0% | |
| 6. PLANIFICACION | | | |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | | |
| 1 | "Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados." | | |
| 2 | “La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.” | | |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS | | | |
| 3 | “Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión.” | | |
| 4 | “Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.” | | |
| 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS | | | |
| 5 | “Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación.” | | |
| SUBTOTAL | | 0% | 0% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 0% | |

| | | |
|---|--|--|
| 7. APOYO | | |
| 7.1 RECURSOS | | |
| 7.1.1 Generalidades | | |
| 1 | “La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura).” | |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | | |
| 7.1.5.1 Generalidades | | |
| 2 | “En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados.” | |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones | | |
| 3 | “Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.” | |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización | | |
| 4 | “Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.” | |
| 7.2 Competencia | | |
| 5 | “La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.” | |
| 7.3 Toma de conciencia | | |
| 6 | “Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.” | |
| 7.4 Comunicación | | |
| 7 | “Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización” | |
| 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| 7.5.1 Generalidades | | |
| 8 | “Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.” | |
| 7.5.2 Creación y actualización | | |
| 9 | “Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.” | |

| 7.5.3 Control de la información documentada | | |
|---|--|-----------|
| 10 | “Setiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por elSGC.” | |
| SUBTOTAL | | 0% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 0% |
| 8. OPERACIÓN | | |
| 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL | | |
| 1 | “Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.” | |
| 2 | “La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.” | |
| 3 | “Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.” | |
| 4 | “Serevisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.” | |
| 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |
| 8.2.1 Comunicación con el cliente | | |
| 5 | “La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.” | |
| 6 | “Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.” | |
| 7 | “Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.” | |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | |
| 8 | “Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.” | |
| 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios | | |
| 9 | “La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.” | |
| 10 | “La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.” | |
| 11 | “Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.” | |
| 12 | “Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.” | |
| 13 | “Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.” | |
| 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios | | |
| 14 | “Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.” | |
| 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |

| | | |
|--|---|--|
| 8.3.1 Generalidades | | |
| 15 | “Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.” | |
| 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo | | |
| 16 | “La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.” | |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo | | |
| 17 | “Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.” | |
| 18 | “Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.” | |
| 19 | “Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.” | |
| 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo | | |
| 20 | “Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.” | |
| 21 | “Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.” | |
| 22 | “Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.” | |
| 23 | “Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.” | |
| 24 | “Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.” | |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo | | |
| 25 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas.” | |
| 26 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.” | |
| 27 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.” | |
| 28 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.” | |
| 29 | “Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.” | |
| 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo | | |
| 30 | “Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.” | |
| 31 | “Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.” | |
| 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | | |

| 8.4.1 Generalidades | | |
|--|---|--|
| 32 | “La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.” | |
| 33 | “Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.” | |
| 34 | “Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.” | |
| 35 | “Se conserva información documentada de estas actividades.” | |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | | |
| 36 | “La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.” | |
| 37 | “Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.” | |
| 38 | “Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.” | |
| 39 | “Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.” | |
| 40 | “Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.” | |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos | | |
| 41 | “La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.” | |
| 42 | “Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios” | |
| 43 | “Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.” | |
| 44 | “Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.” | |
| 45 | “Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.” | |
| 8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO | | |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio | | |
| 46 | “Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.” | |
| 47 | “Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.” | |
| 48 | “Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.” | |
| 49 | “Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.” | |
| 50 | “Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.” | |
| 51 | “Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.” | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| 52 | “Se controla la designación de personas competentes.” | | |
| 53 | “Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.” | | |
| 54 | “Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.” | | |
| 55 | “Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.” | | |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad | | | |
| 56 | “La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.” | | |
| 57 | “Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.” | | |
| 58 | “Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.” | | |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | | |
| 59 | “La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.” | | |
| 60 | “Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.” | | |
| 61 | “Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.” | | |
| 8.5.4 Preservación | | | |
| 62 | “La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.” | | |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | | | |
| 63 | “Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.” | | |
| 64 | “Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.” | | |
| 65 | “Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.” | | |
| 66 | “Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.” | | |
| 67 | “Considera los requisitos del cliente.” | | |
| 68 | “Considera la retroalimentación del cliente.” | | |
| 8.5.6 Control de cambios | | | |
| 69 | “La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos” | | |
| 70 | “Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.” | | |


| 8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
|---|--|-----------|-----------|
| 71 | “La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.” | | |
| 72 | “Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.” | | |
| 73 | “Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.” | | |
| 74 | “Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.” | | |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | | |
| 75 | “La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.” | | |
| 76 | “La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.” | | |
| 77 | “Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.” | | |
| 78 | “La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.” | | |
| 79 | “La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.” | | |
| SUBTOTAL | | 0% | 0% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 0% | |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | | |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION | | | |
| 9.1.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización determina que necesita seguimiento y medición.” | | |
| 2 | “Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.” | | |
| 3 | “Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.” | | |
| 4 | “Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.” | | |
| 5 | “Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.” | | |
| 6 | “Conserva información documentada como evidencia de los resultados.” | | |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente | | | |
| 7 | “La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.” | | |
| 8 | “Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.” | | |
| 9.1.3 Análisis y evaluación | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 9 | La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición. | | |
| 9.2 AUDITORIA INTERNA | | | |
| 10 | “La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.” | | |
| 11 | “Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.” | | |
| 12 | “La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.” | | |
| 13 | “Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.” | | |
| 14 | “Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.” | | |
| 15 | “Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.” | | |
| 16 | “Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.” | | |
| 17 | “Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.” | | |
| 9.3 REVISION POR LA DIRECCION | | | |
| 9.3.1 Generalidades | | | |
| 18 | “La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.” | | |
| 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección | | | |
| 19 | “La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.” | | |
| 20 | “Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.” | | |
| 21 | “Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.” | | |
| 22 | “Considera los resultados de las auditorías.” | | |
| 23 | “Considera el desempeño de los proveedores externos.” | | |
| 24 | “Considera la adecuación de los recursos.” | | |
| 25 | “Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.” | | |
| 26 | “Se considera las oportunidades de mejora.” | | |
| 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | | | |
| 27 | “Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.” | | |
| 28 | “Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.” | | |
| 29 | “Incluye las necesidades de recursos.” | | |
| 30 | “Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.” | | |

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------|
| | SUBTOTAL | 0% | 0% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 0% | |
| 10. MEJORA | | | |
| 10.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción” | | |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA | | | |
| 2 | “La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.” | | |
| 3 | “Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.” | | |
| 4 | “Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.” | | |
| 5 | “Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.” | | |
| 6 | “Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.” | | |
| 7 | “Hace cambios al SGC si fuera necesario.” | | |
| 8 | “Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.” | | |
| 9 | “Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.” | | |
| 10.3 MEJORA CONTINUA | | | |
| 10 | “La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.” | | |
| 11 | “Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.” | | |
| | SUBTOTAL | 0% | 0% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 0% | |
| RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD | | | |
| NUMERAL DE LA NORMA | | % OBTENIDO DE IMPLEMENTACION | ACCIONES POR REALIZAR |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | 0% | IMPLEMENTAR |
| 5. LIDERAZGO | | 0% | IMPLEMENTAR |
| 6. PLANIFICACION | | 0% | IMPLEMENTAR |
| 7. APOYO | | 0% | IMPLEMENTAR |
| 8. OPERACIÓN | | 0% | IMPLEMENTAR |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | 0% | IMPLEMENTAR |
| 10. MEJORA | | 0% | IMPLEMENTAR |
| TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION | | 0% | |
| Calificación global en la Gestión de Calidad | | BAJO | |


Fuente: ISO 9001:2015

Anexo 9: Guía de entrevista N° 02

| | | | |
|--|--|---|--|
| <h1>Guía de Entrevista</h1> <h2>N° 02</h2> | |  <p>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.</p> <p>Mz. B - Lta. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchovela - Nuevo Chimbote - R.U.C. 20221172117 Telf: 043401144 - 317150</p> | |
| DIRIGIDA A: | | SERVICIO: | |
| CARGO: | | FECHA DE ELABORACIÓN: | |
| ELABORADO POR: | | | |
| N° | PREGUNTAS | | |
| 1 | ¿Cuántas personas integran su equipo de trabajo? | | |
| 2 | ¿La empresa TRANSERSA cuenta con colaboradores no esenciales? | | |
| 3 | ¿Cuánto se les paga a sus colaboradores? | | |
| 4 | ¿Existe acuerdos de precios en la venta de combustible o existe el libre mercado? | | |
| 5 | ¿La rentabilidad de la empresa ha mejorado en el año 2017 respecto a años anteriores? | | |
| 6 | ¿Cuáles son los problemas que le generan sobrecostos? | | |
| 7 | ¿Cuánto es en porcentaje el sobrecosto de sus pedidos? | | |
| 8 | ¿Cuáles son las acciones correctivas que se toman para mejorar esos problemas? | | |
| 9 | ¿Se comparan los resultados económicos con los datos reales? | | |
| 10 | ¿El nivel de ventas es bueno en la empresa? | | |
| 11 | ¿Cuánto es la capacidad de sus tanques? | | |
| 12 | ¿Cuáles son los precios y tipos de combustible que vende? | | |
| 13 | ¿Cuáles son los activos de la empresa? | | |
| 14 | En cuanto al mercado ¿Qué empresas son tus mayores competidores? y ¿Qué ofrecen ellas que tú no? | | |


Fuente: Elaboración Propia

Anexo 10: Formato de ganancias y pérdidas


| | |
|---------------------------------------|--|
| ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS |  <p style="font-size: small; text-align: center;">TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Mz. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchoqueta - Nuevo Chimbote - R.U.C. 2022172117 Telf: 043401144 - 317150</p> |
| CONCEPTO | PROYECCIÓN DE LA EMPRESA |
| | 2018 |
| (+) | Ingresos afectos a Impuestos |
| (-) | Egresos afectos a Impuestos |
| (=) | UTILIDAD BRUTA |
| | MARGEN BRUTO |
| (-) | Gastos de venta |
| (-) | Gastos de administración |
| (=) | UTILIDAD OPERATIVA |
| | MARGEN OPERATIVO |
| (-) | Gastos financieros |
| (=) | Utilidad antes de Impuesto |
| (-) | Impuesto a la renta (30%) |
| (=) | UTILIDAD NETA |
| | MARGEN NETO |

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 11: Formato de manual de calidad

| | | | |
|--|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | Código | MC – 001 - 01 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |
| GENERALIDADES | | | |
| 1. Alcance y campo de aplicación | | | |
| <p>Aquí podemos observar el objetivo basado en la ISO 9001:2015 de Calidad en la Empresa TRANSERSA esto se puede integrar al modo de almacenamiento, comercialización y distribución de sus productos.</p> | | | |
| 2. Tabla de contenido | | | |
| I. GENERALIDADES1 | | | |
| 3. Manual de calidad..... 3 | | | |
| 4. Política de Calidad..... 3 | | | |
| 5. Política de Comunicación interna 3 | | | |
| 6. Objetivos de Calidad 4 | | | |
| 7. Organización y Funciones 4 | | | |
| 8. Mapa de Procesos 5 | | | |
| II. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD6 | | | |
| 1. Objetivo y campo de aplicación 6 | | | |
| 2. Referencias normativas..... 6 | | | |
| 3. Términos y definiciones del SGC..... 6 | | | |
| 4. Contexto de la Organización 6 | | | |
| 4.1. Comprensión de la organización y su contexto 6 | | | |
| 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas..... 7 | | | |
| 4.3. Sistema de gestión de calidad y sus procesos 7 | | | |
| 5. Liderazgo.....7 | | | |
| 5.1. Liderazgo y compromiso 7 | | | |
| 5.1.1. Enfoque al cliente.....8 | | | |
| 5.2. Política.....8 | | | |
| 6. Planificación.....8 | | | |
| 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....8 | | | |
| 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....8 | | | |
| 6.3. Planificación de los cambios.....8 | | | |

| | |
|---|----|
| 7. Planificación..... | 9 |
| 7.1. Recursos..... | 9 |
| 7.1.1. Personas..... | 9 |
| 7.1.2. Infraestructura..... | 9 |
| 7.1.3. Ambiente para la operación de procesos..... | 9 |
| 7.1.4. Recursos de seguimiento y medición..... | 9 |
| 7.1.5. Conocimiento de la organización..... | 9 |
| 7.2. Competencia..... | 9 |
| 7.3. Toma de decisiones..... | 9 |
| 7.4. Comunicación..... | 10 |
| 7.5. Información documentada..... | 10 |
| 8. Operación..... | 10 |
| 8.1. Planificación y control operacional..... | 10 |
| 8.2. Requisitos para los productos y servicios..... | 10 |
| 8.2.1. Comunicación con el cliente..... | 10 |
| 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios..... | 11 |
| 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios..... | 11 |
| 8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios..... | 11 |
| 8.3. Control de los procesos, productos y servicios suministradores externamente..... | 11 |
| 8.4. Provisión del servicios..... | 11 |
| 8.4.1. Control de provisión del servicios..... | 11 |
| 8.4.2. Identificación y trazabilidad..... | 11 |
| 8.4.3. Preservación..... | 11 |
| 8.4.4. Actividades posteriores a la entrega..... | 12 |
| 8.4.5. Liberación de productos..... | 12 |
| 8.4.6. Control de las salidas no conformes..... | 12 |
| 9. Evaluación del Desempeño..... | 12 |
| 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación..... | 12 |
| 9.1.1. Generalidades..... | 12 |
| 9.1.2. Análisis y evaluación..... | 12 |
| 9.2. Auditorías..... | 13 |
| 9.3. Revisión por la Dirección..... | 13 |
| 10. Mejora..... | 14 |
| 10.1. No conformidad y acción preventiva..... | 14 |
| 10.2. Mejora continua..... | 14 |
| 10.3. Lista Maestra..... | 15 |

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 03 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

3. Manual de Calidad

A continuación este manual de calidad pertenece a la Empresa TRANSERSA que cuenta con el permiso de mostralo de manera segura y verídica.

El control de la Empresa TRANSERSA según el basado la ISO tiene la función de organizar las reuniones con los directivos en el área de calidad, brindando todos los archivos de tipo administrativo.

Mediante el cambio basado el manual de Calidad se da cada periodo en función de mejorar las observaciones.

4. Política de Calidad

“No buscamos la satisfacción propia, sino mantener el firme compromiso con nuestros clientes de satisfacer plenamente sus requerimientos y superar sus expectativas, impulsando una cultura de calidad para comercializar productos seguros y eficaces. Involucrar a nuestro equipo humano en el sistema de calidad en un ambiente laboral apropiado para que logren su desarrollo personal y profesional”

El compromiso de la Empresa TRANSERSA es ofrecer el mejor servicio para todo tipo de clientes de tal manera que obtenga una buena posición en su localidad buscando siempre la mejora continua y brindando productos de calidad certificados internacionalmente. La empresa debe:


- Contar con buena preferencia hacia los clientes en su pedido de calidad presentado.
- Equilibrar los gastos económicos esto nos facilita la compra de los productos que nos condicione de pago razonable y competitivo a la vez incorporando tecnología de punta, sobre los diferentes funciones aplicadas.

5. Política de Comunicación Interna

En base a la fuente interna de la Empresa TRANSERSA se debe variar las fuentes del personal de tal manera pueda laboral de una manera eficiente, productiva y cómoda. Aparte velar por su seguridad que nos indica su porcentaje de cumplimiento para tener un mejor control de la Empresa.

La medida de fundar el presente manual se basa en mantener un mejor control equitativo que nos ayude en supervisar, mantener y llevar un seguimiento en el area de aseguramiento de la calidad, tambien contamos hacia el manejo de llevar una responsabilidad en el area de sistemas.

Nuestra medida de comunicación de la Empresa TRANSERSA se lleva un correo, con el maneja de inventarios, para que la Empresa lleve un control seguro. El correo es fundamental para tener una comunicaión profesional con los superiores.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 04 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

Contamos con las medidas adecuadas debido a la restricciones mediante el correo:

- La informacion que obtengamos debe ser confidencial debido que es importante para la empresa.
- Las cuentas de correo son personales, de tal manera que cada operario tiene un función para documentar su información.
- La fidelidad de la Empresa TRANSERSA debe ser al 100% ya que verifica su documentación, por eso todo video, documento o actividad deber ser confidencial.
- Los correos de la Empresa siempre son verificados lo cual lleva un control para evitar el mal uso de ellos.


6. Objetivos de Calidad

- a) Negociar los diversos productos que sastifacen los pedidos hacia los consumidores.
- b) El área administrativa debe tener un buen ambiente laboral para el colaborador tenga un mejor desempeño.
- c) Generar reuniones de auditorias para elevar el conocimiento profesional de los trabajos.
- d) Incentivar al personal que reconozcan las medidas preventivas del manejo en auditorias de calidad.
- e) Buscar la satisfacción del cliente interno y externo.
- f) Mejorar los indices de confiabilidad y trazabilidad.

Fundamentamos estos objetivos basado en la Norma de Calidad lo cual la Empresa TRANSERSA representa en distintas áreas laborales, ya que contamos con procesos de soporte en la negociacion de los productos por eso contamos un mapa de procesos.

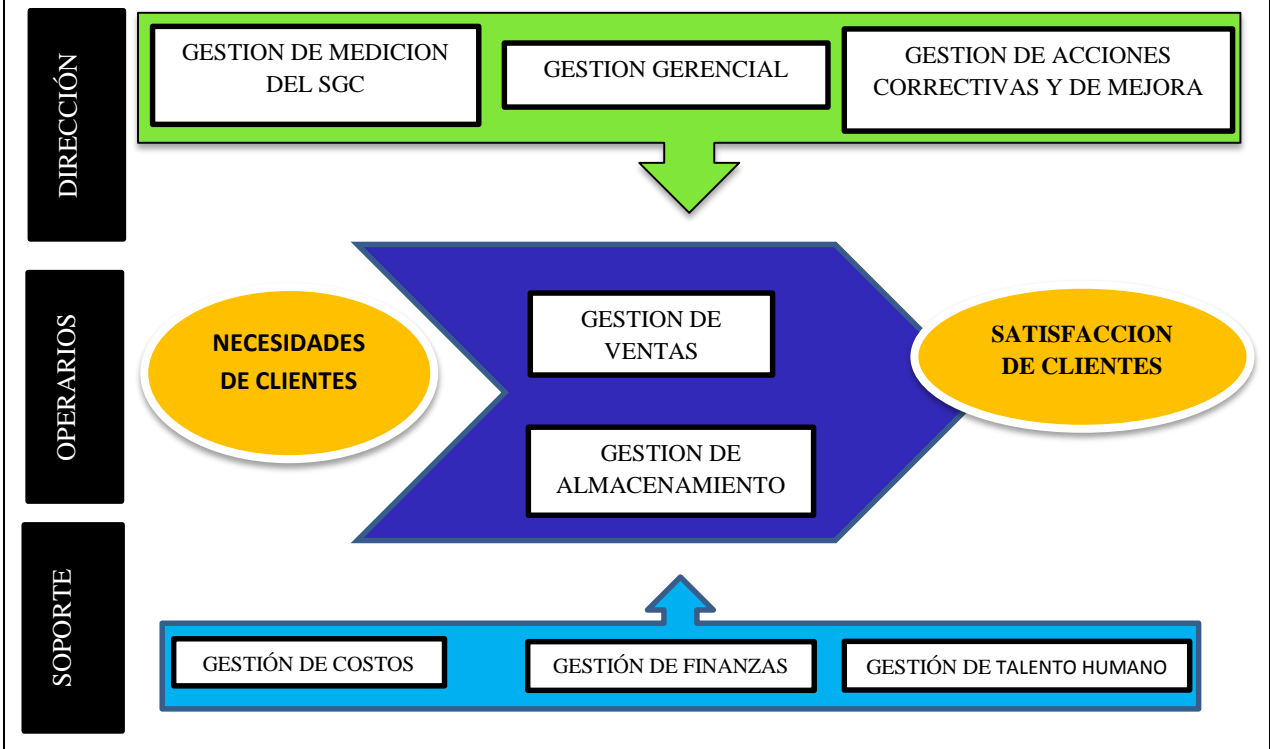
7. Organización y Funciones


La entidad tiene diversas funciones hacia los trabajadores en la Empresa TRANSERSA que se detalla: “Manual de organización y funciones”.

| | | |
|---|--------------------------|---|
|  <p>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. <small>R.M.B. - Lin. 53 S.R.P.S. San Diego de Acosta - Nuevo Chiriquí - R.U.C. 302212117 Tel. 44401144 - 117151</small></p> | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO MC – 001 – 05 |
| | | VIGENCIA Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |



8. Mapa de Procesos



| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 06 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

II. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

1. Objetivo y campo de aplicación

A continuación presentamos los diversos objetivos hacia el manual en el Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa TRANSERSA para mejorar los productos que desea el cliente, brindándole satisfacción lo cual presentamos ahora:

- La responsabilidad de la dirección de la Empresa
- La Empresa TRANSERSA lleve reuniones constante tiempo, ambiente organizacional apropiado y compromiso de los trabajadores para mantener la cultura de calidad para genera beneficioso hacia las necesidad del consumidor.
- Tener nuevas ideas para generar procedimientos de una mejora en las distintas áreas de la Empresa.

2. Referencias normativas

La Empresa TRANSERSA ha generado un sistema en las siguientes referencias según los productos.

- Contar la Norma ISO 9001:2015 ya que es un requisito fundamental en el proceso.
- Productos de tienda como gasolina de 84, 90, 97, GLP, DB5. Lo cual contamos la ley N° 26221
- Reglamento de Establecimientos hidrocarburos. Decreto Supremo N° 053 - 93 EM.
- Supervisión del manejo de producto en combustibles: 84, 90, 97, GLP, DB5. “Decreto Supremo N° 016-2011-SA”
- Elaboración de un manual complejo de Almacenamiento de Productos de combustibles.
- Elaboración de un manual complejo de Distribución y Transporte de combustibles.

3. Términos y definiciones del SGC

Basado en los conceptos del Manual de Calidad son referentes a la Norma ISO 9001 – 2015 en el conocimiento y léxico.


4. Contexto de la Organización

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

La entidad ha cuestionado tener reuniones en diversas situaciones para tener el conocimiento de financiar en basado en los objetivos de la Empresa TRANSERSA.

Cuestiones internas:

- Enviar solicitudes de capacitaciones a los operarios, jefes y altas direcciones.
- Mejorar el conocimiento de cultura.
- Habilitar todo tipo de productos.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 07 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Empresa TRANSERSA cuenta con diseños hacia los líderes de la organización, el conjunto administrativo, los altos mandos, con la finalidad de enriquecer a los clientes manejando el estado de los precios en el grifo.

4.3. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

La Empresa TRANSERSA nos muestra en general que tiene procesos lo cual podríamos desarrollar como planear, ejecutar, controlar, manejar, soportar. Con su debida interacción hacia el personal.

El soporte documentario del SGC de la Droguería consta de:


- Gestión de manuales.
- Generar procesos administrativos.
- Planear.
- Diseño estratégicos.
- Check List.
- Normas en base a la Calidad.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

La Empresa TRANSERSA cuenta con diseños hacia los líderes de la organización, el conjunto administrativo, los altos mandos, con la finalidad de enriquecer a los clientes manejando el estado de los precios en el grifo.

- a) Promover, un buen ambiente laboral en base a las normas preventivas, que nos muestran el compromiso de los trabajadores.
- b) Manejar la eficiencia en el área administrativa para lograr un % de cumplimiento alto.
- c) Tener una mejora continua en el procedimiento en tener diversas auditorias en manera correctiva.
- d) Crear funciones que nos permitan tener líderes para que cumplan una ley administrativa.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 08 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

5.1.1. Enfoque al cliente

En conjunto de la alta dirección a continuación presentamos los diversos objetivos hacia el manual en el Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa TRANSERSA para mejorar los productos que desea el cliente, brindándole satisfacción lo cual presentamos ahora:

Los estándares de calidad que nos permitan estandarizar los requisitos:

- Escuchar las quejas que muestran los consumidores.
- Crear preguntas en base al consumidor.
- Diagnosticar los problemas.

5.2. Política

Hablar de ciencia, filosofía nos permite ampliar nuestro conocimiento para esto la Empresa TRANSERSA, tiene que implementar sus medidas de seguridad para llevar un control adecuado.

La entidad en conjunto de los trabajos del grifo lleva responsabilidad que nos permite coordinar mejor con el comité de administrativo.

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La Empresa TRANSERSA debe tener en cuenta los riesgos y oportunidades que se pueda obtener al presentarse en el Sistema de Gestión de Calidad.

La Gestión se obtiene por ser una herramienta primordial para la detección de posibles no conformidades que puedan dañar la validez del producto y/o servicio. Se evalúa el análisis de los riesgos y las correspondientes acciones correctivas al ser implementadas, tal como se pueda presentar en el procedimiento gestión de riesgos.


6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos de calidad son determinados por la Alta Dirección y deben ser emitidos en cada nivel de la organización establecida. Los objetivos de Calidad tienen que ser evaluados y al mismo tiempo actualizados en las revisiones por la dirección.

La Alta Dirección en disposición con el Comité de Calidad, define a las acciones, los recursos responsables del proceso durante un periodo de tiempo lo cual el responsable de auditorías tiene que velar por los resultados obtenidos en base a la Normas de calidad, ya que facilita al personal de la Empresa.

6.3. Planificación de los cambios

La Empresa TRANSERSA lleva un control en lo cual nos facilita un procedimiento de mejora en la Calidad. Ya que se tomara medidas responsables mediante largo plazo para lograr una mayor Rentabilidad.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 09 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Personas

La Alta Dirección comunica al personal la estructura jerárquica y su interrelación entre cada uno de los trabajadores mediante la difusión del “Manual de Organización y Funciones”.

7.1.2. Infraestructura

La Empresa TRANSERSA debe mantener una infraestructura apropiada para la correcta realización de las actividades asignadas a su personal, para lo cual debe asegurarse que la infraestructura siga cumpliendo con los requisitos necesarios para un normal desarrollo de actividades; tal como se detalla en el procedimiento “Mantenimiento de instalaciones del grifo.

7.1.3. Ambiente para la operación de procesos

La Empresa TRANSERSA debe mantener un ambiente organizacional necesario para el correcto desempeño de su personal en los procesos del SGC. El grifo debe realizar una encuesta de clima organizacional con el fin de determinar la satisfacción que sienten los trabajadores en la organización, considerando diversos factores de interrelación.

7.1.4. Recursos de seguimiento y medición

La Empresa TRANSERSA debe mantener un control sobre los instrumentos de medición, como los termos higrometros, y mantenerse calibrados para un control adecuado de las condiciones ambientales.

7.1.5. Conocimientos de la organización

La Empresa TRANSERSA mantiene los conocimientos en fuentes interna o externa. Los conocimientos internos se refieren a lo adquiridos por la experiencia en la ejecución de los procedimientos, ensayo y error de proyectos, conocimientos del personal que ya labora en la organización; mientras que los conocimientos externos son la nueva tecnología, actualizaciones de normas o nuevos procedimientos, capacitaciones externas, presentaciones en eventos nacionales e internacionales.


Todos los conocimientos que forman parte de la organización deben mantenerse y estar disponible en la medida que sea necesario.

7.2. Competencia

Se determina la competencia del personal mediante una evaluación de sus conocimientos del puesto, según procedimiento “Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal Nuevo en el grifo” para la contratación del personal.

7.3. Toma de conciencia

El personal de la Empresa TRANSERSA debe ser consciente del rol que desempeña dentro de la organización, para ello, deben entender y aplicar la Política de calidad y la importancia de su labor en el SGC.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 10 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

7.4. Comunicación

La Gerencia General debe establecer un sistema de comunicación eficiente en todos los niveles de la organización a fin de garantizar la difusión de las comunicaciones de interés general, así como los resultados de medición del SGC correspondientes a cada área.

7.5. Información documentada

La Empresa TRANSERSA debe determinar qué información es necesaria documentar para evaluar la eficacia del SGC. Por ello, se establece el procedimiento “Emisión y control de documentos y registros” en el cual se controla los siguientes aspectos y se identifican qué documentos debe ser registrado:

- Todos los documentos controlados son aprobados antes de su emisión y aprobación de acceso.
- Todos los documentos controlados que son objeto de revisión y/o actualización son aprobados nuevamente antes de la emisión y aprobación de acceso de las nuevas versiones.
- Las versiones vigentes de los documentos controlados aplicables a cada actividad se encuentran.
- Disponibles en las áreas de uso. Los jefes de
- Área son responsables de la comunicación y disponibilidad.
- Se identifican los documentos obsoletos y su archivamiento respectivo

Los registros, al ser evidencia de la ejecución de los procedimientos, se identifican, almacenan, protegen, recuperan y se pone a disposición del personal autorizado, bajo supervisión del jefe de Aseguramiento de la Calidad y el Coordinador de Calidad.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

La Empresa TRANSERSA debe controlar la planificación del abastecimiento de materiales que sean pedidos a los proveedores para evitar una paralización en la cadena de suministro.


8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

El área Comercial y de Ventas son los responsables de mantener los canales de comunicación adecuados con el clientes a fin de satisfacer sus requerimientos de información, consultas y características del producto.

Se debe hacer uso del formato “Encuesta de satisfacción al cliente” para la medición de la satisfacción al cliente como parte importante del SGC.

La solución a las quejas se ejecuta según la naturaleza de las mismas en el menor plazo posible. Las causas se analizan como parte del procedimiento “Atención de quejas y reclamos de clientes”.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 11 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

La Empresa TRANSERSA debe determinar los requisitos de sus clientes al presentarle productos que se ajusten a sus necesidades y garantizar la retroalimentación de los mismos para conocer sus preferencias.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

El área administrativa debe ser responsable de elaborar propuestas a los clientes. La negociación con el cliente es efectuada por el jefe de ventas o representante de ventas teniendo en cuenta el alcance del servicio a prestar, alcance del servicio requerido por el cliente y la capacidad para cumplir los requisitos.

8.2.4. Cambios en los requerimientos para los productos o servicios.

Se debe asegurar acuerdos con los clientes en los términos del servicio a prestar para garantizar nuestra capacidad de satisfacer sus requerimientos. Cuando el cliente modifique los requisitos solicitados, la organización debe realizar los cambios respectivos a fin de evitar errores o confusiones posteriores.

8.3. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La Empresa TRANSERSA se debe asegurar que los productos suministrados externamente sean conforme con los requisitos. Los proveedores externos deben ser evaluados y calificados como proveedor externo en el grifo, según el procedimiento “Compra, selección y evaluación de proveedores externos”.

8.4. Provisión del servicio

8.4.1. Control de la provisión del servicio

La Empresa TRANSERSA debe establecer y mantener controlada su funcionalidad del servicio asegurando que:


- Cuenten con los documentos relativos a la provisión del servicio que garantice la trazabilidad
- Gestiona el mantenimiento adecuado de sus equipos y el correcto uso de ellos.
- Realiza inspecciones de calidad en los almacenes.
- Establece la forma de entrega del producto

8.4.2. Identificación y trazabilidad

La Empresa TRANSERSA, a través de los responsables de cada área, asegura la identificación y trazabilidad de los productos a partir del número de lote según el sistema informático implementado. La trazabilidad se efectúa desde el cliente final hasta la ubicación del producto en el almacén.

8.4.3. Preservación

Distribución de productos, la Empresa TRANSERSA distribuye los productos que han sido almacenados en sus instalaciones, garantizando la integridad de producto hasta que sea recibido por el cliente “Distribución de productos”

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 12 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

La Empresa TRANSERSA mantiene sus instalaciones limpias sin algún tipo de factores que impacten en la calidad del producto, mientras sea almacenado en las instalaciones, según “Fumigación y eliminación de plagas”.

8.4.4. Actividades posteriores a la entrega

La Empresa TRANSERSA debe implementar medidas preventivas para atender las sugerencias, quejas o reclamos que presenten los clientes sobre los productos o servicios en la compra y venta en el grifo. Se atienden las quejas y reclamos a través del procedimiento “Atención de quejas y reclamos de clientes, de tal manera esto nos podría ayudar en conjunto con las normas para manejar un estado logístico correcto”. Las quejas y reclamos deben ser analizadas por el área de Aseguramiento de la Calidad, resultando en un informe con las conclusiones y hallazgos del caso. A través del formato “Encuesta de satisfacción al cliente”, se tienen referencias del nivel de satisfacción que los clientes sobre los productos o servicios. Es necesaria la retroalimentación para que en la planta del grifo que se considere las acciones correctivas como oportunidad de mejora.

8.4.5. Liberación de productos

El jefe de Aseguramiento de la Calidad o el Coordinador de Calidad son los responsables de la liberación del producto para ser distribuido a los clientes. Se deben asegurar que el producto cumpla con los requisitos establecidos en la planta del grifo.

8.4.6. Control de las salidas no conformes

La Empresa TRANSERSA debe identificar y controlar el uso o entrega no intencionada de los productos no conformes, el personal de la Droguería debe estar capacitado para identificar posibles no conformidades en los productos o servicios antes que estén al alcance de los clientes. De esta manera, se podrán tomar acciones correctivas o poner más énfasis en la gestión de riesgos. En la planta del grifo debe seguir el procedimiento “Tratamiento de no conformidades” para actuar ante estas eventualidades y darle corrección inmediata.


9. Evaluación del Desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La Empresa TRANSERSA debe planificar e implementar procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación con los siguientes fines:

- a) Demostrar la conformidad del producto a partir de los resultados de los procesos y la satisfacción del cliente
- b) Asegurarse la conformidad del SGC verificando el desarrollo de los objetivos planteados a través del seguimiento, medición y acciones correctivas ante los resultados del análisis de procesos.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC a partir de la mejora del servicio y de los procesos.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 13 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

9.1.3. Análisis y evaluación

La Empresa TRANSERSA debe realizar análisis y evaluación de los resultados que surgen por el seguimiento y las mediciones. Por ello, se debe realizar una evaluación de los proveedores externos que brindan productos importados a la empresa directamente relacionados con el SGC. Se sigue el procedimiento “Compra, selección y evaluación de proveedores externos”.

9.2. Auditorías

Las auditorías internas de calidad permiten:

- a) Revisar y analizar el SGC obteniendo evidencias de que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- b) La mejora continua de procesos a partir de los resultados de las auditorías.

La Empresa TRANSERSA debe implementar un procedimiento “Auditorías internas de calidad” en el cual se detalla el alcance de las responsabilidades y procedimientos relativos a las auditorías.

Las actividades primordiales de la planta del grifo consideradas pueden ser auditadas con mayor frecuencia en función a los requerimientos de acciones correctivas.

Las auditorías internas permiten verificar la implementación y eficacia de las acciones correctivas como acciones de mejora de los procesos involucrados.

Las actividades consideradas más importantes o relevantes pueden ser auditadas con mayor frecuencia en función a los requerimientos de acciones correctivas.

Las auditorías internas permiten verificar la implementación y eficacia de las acciones correctivas como acciones de mejora de los procesos involucrados.


9.3. Revisión por la Dirección

La Alta Dirección de la Empresa TRANSERSA debe revisar el SGC, el cual incluye el control del desempeño de los procesos como parte de la información de entrada y la planeación de las acciones de mejora del desempeño de la organización.

La revisión del SGC forma parte de la revisión del Plan Estratégico en la medida que permite reformular la Política de calidad y los objetivos de calidad y, en relación a los resultados presentados, planificar las mejoras a fin de asegurar la continua vigencia y efectividad del sistema.

La información básica para la Revisión por la Dirección es:

- Seguimiento de las decisiones tomadas en anteriores Revisiones por la Dirección.
- Desempeño de los procesos: Indicadores de gestión del SGC.
- Registro de No Conformidades de los productos combustibles.

| | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|
|  | MANUAL DE CALIDAD | CODIGO | MC – 001 – 14 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

- Evaluación del liderazgo en los distintos niveles del organigrama para cada área de trabajo.
- Evaluación del cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad.
- Resultados de auditorías internas y externas.
- Resultados de las encuestas e informes de satisfacción de clientes.
- Registro de quejas y reclamos de clientes.
- Gestión de riesgos de los productos y servicios.
- Registro y situación de acciones correctivas requeridas e implementadas.
- Mejoras a los procesos recomendadas e implementadas.
- Necesidad de recursos para mejorar su estado logístico y administrativo.

10. Mejora

10.1. No conformidad y acción correctiva

La Empresa TRANSERSA debe implementar un procedimiento “Acciones correctivas y de mejora”, en el cual se indican los pasos a seguir cuando se detecte una no conformidad en el SGC consiguiendo esos pasos nos ayudan identificar el estado que se encuentre la Empresa TRANSERSA, debido a sus acciones correctivas son una herramienta para corregir posibles fallas en el sistema y sirve como un medio de mejora continua. El área de Aseguramiento de la Calidad debe ser responsable del seguimiento de las acciones correctivas hasta la evaluación de su eficacia.

10.2. Mejora continua

La mejora continua está integrada en el SGC como una actividad permanente, garantizando la satisfacción del cliente y manteniendo la competitividad de la empresa.

El cumplimiento de la Empresa TRANSERSA junto con la Política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas de calidad, el análisis de datos, las acciones correctivas, la Revisión por la Dirección y la participación del personal promueven la mejora continua del SGC.

Anexos: EMISION, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS, RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION E INDUCCION DE PERSONAL NUEVO COMPRA, SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES EXTERNOS ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE CLIENTES. AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD, TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA, RECEPCIÓN DE PRODUCTOS, GESTIÓN DE RIESGOS, CONTROL DE CAMBIOS, MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE LA EMPRESA , MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE MAQUINAS Y EQUIPO, MANUAL DE GENERAL DE LA EMPRESA.

| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
|----------------------------------|---------------|-----------------|
| | | |
| Jefe Aseguramiento de la Calidad | Administrador | Gerente General |

Fuente: ISO 9001:2015




SECRETARIA DE PLANEACIÓN

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y DATOS DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA EMPRESA TRANSERSA



| Código | N° de pág. | Nombre del Documento | Área Responsable | Vigencia | | Tipo de Documento | |
|---|------------|--|---------------------|-----------------|------------------|-------------------|---------|
| | | | | Fecha de Inicio | Fecha de Terminó | Físico | Digital |
| DIRECTRICES, POLÍTICAS Y CRITERIOS | | | | | | | |
| ECDR | 144 | Emisión, Control de Documentos y Registros | Administración | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| RSCIPN | 151 | Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción de Personal | Administración | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| CSEPE | 157 | Compra, Selección y Evaluación de Proveedores Externos | Ventas | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| AQRC | 162 | Atención de Quejas y Reclamos de Clientes | | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| TCACM | 165 | Tratamientos de no Conformidades, Acciones Correctivas y de Mejora | Aseg. De la Calidad | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| GR | 170 | Gestión de Riesgos | Aseg. De la Calidad | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| CC | 176 | Control de Cambios | Aseg. De la Calidad | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| MIE | 182 | Mantenimiento de Instalaciones de la Empresa | Mantenimiento | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| MPCME | 188 | Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Maquinarias y Equipos | Mantenimiento | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| MGE | 193 | Manual General de la Empresa | Aseg. De la Calidad | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| LINEAMIENTOS Y GUÍAS | | | | | | | |
| ECDR | 148 | Informe General | Administración | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| ECDR | 150 | Registro de Capacitación | Administración | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| RSCIPN | 152 | Informe General del Clima Organizacional | Administración | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| RSCIPN | 156 | Plan de Inducción del Personal Operario | Administración | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| CSEPE | 159 | Evaluación de Proveedor Externo del Producto | Ventas | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| AQRC | 164 | Registro de Quejas o Reclamos | Ventas | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| TCACM | 168 | Solicitud de Acción Correctiva | Aseg. De la Calidad | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| TCACM | 169 | Registro Consolidado de Acciones Correctivas | Aseg. De la Calidad | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| GR | 175 | Gestión de Riesgos | Aseg. De la Calidad | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| CC | 180 | Solicitud de Control de Cambio | Aseg. De la Calidad | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| CC | 181 | Registro de Control de Cambio | Aseg. De la Calidad | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| MIE | 184 | Revisión de Pintado de Instalaciones | Mantenimiento | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| MIE | 185 | Revisión del Sistema de Agua y Desague | Mantenimiento | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| MIE | 186 | Revisión de Instalaciones Eléctricas | Mantenimiento | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| MIE | 187 | Revisión de Megado de Tableros Eléctricos | Mantenimiento | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| MPCME | 190 | Control de Mantenimiento Preventivo | Mantenimiento | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| MPCME | 191 | Reporte de Mantenimiento Preventivo | Mantenimiento | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |
| MPCME | 192 | Reporte de Mantenimiento Correctivo | Mantenimiento | 01/07/2018 | 01/07/2019 | | X |

Anexo 12: Check List (Pre - prueba 1)

| CHECK LIST | |  <small>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Mr. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchovela - Nuevo Chimbote - R.U.C. 20221172117 Telf: 053401144 - 317150</small> | |
|---|---|---|------------|
| “DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015” | | | |
| CRITERIOS DE CALIFICACION: Se debe complementar el Check List con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponda lo cual tendrá la alternativa de SI o No para esto se debe marcar con el símbolo de una "X". | | | |
| N° | NUMERALES | CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN | |
| | | SI | NO |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO | | | |
| 1 | “Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.” | X | |
| 2 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.” | X | |
| 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | | | |
| 3 | “Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.” | | X |
| 4 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.” | | X |
| 4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | | | |
| 5 | “El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.” | | X |
| 6 | “El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios.” | | X |
| 7 | “Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.” | | X |
| 8 | “Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión.” | | X |
| 4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | | | |
| 9 | “Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.” | | X |
| 10 | “Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.” | | X |
| 11 | “Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.” | | X |
| SUBTOTAL | | 18% | 82% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |

| | | | |
|--|---|-------------|-------------|
| 5. LIDERAZGO | | | |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL | | | |
| 1 | “Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.” | X | |
| 5.1.2 Enfoque al cliente | | | |
| 2 | “La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.” | X | |
| 3 | “Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.” | | X |
| 5.2 POLITICA | | | |
| 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA | | | |
| 4 | “La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.” | | X |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad | | | |
| 5 | “Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.” | | X |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 6 | “Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.” | | X |
| SUBTOTAL | | 33% | 67% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 6. PLANIFICACION | | | |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | | |
| 1 | "Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados." | | X |
| 2 | “La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.” | | X |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS | | | |
| 3 | “Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión.” | | X |
| 4 | “Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.” | | X |
| 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS | | | |
| 5 | “Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación.” | | X |
| SUBTOTAL | | 0% | 100% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |

| | | |
|---|--|---|
| 7. APOYO | | |
| 7.1 RECURSOS | | |
| 7.1.1 Generalidades | | |
| 1 | “La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura).” | X |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | | |
| 7.1.5.1 Generalidades | | |
| 2 | “En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados.” | X |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones | | |
| 3 | “Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.” | X |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización | | |
| 4 | “Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.” | X |
| 7.2 Competencia | | |
| 5 | “La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.” | X |
| 7.3 Toma de conciencia | | |
| 6 | “Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.” | X |
| 7.4 Comunicación | | |
| 7 | “Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización” | X |
| 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| 7.5.1 Generalidades | | |
| 8 | “Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.” | X |
| 7.5.2 Creación y actualización | | |
| 9 | “Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.” | X |

| 7.5.3 Control de la información documentada | | |
|---|--|-------------|
| 10 | “Setiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por elSGC.” | X |
| SUBTOTAL | | 20% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 80% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% |
| 8. OPERACIÓN | | |
| 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL | | |
| 1 | “Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.” | X |
| 2 | “La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.” | X |
| 3 | “Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.” | X |
| 4 | “Serevisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.” | X |
| 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |
| 8.2.1 Comunicación con el cliente | | |
| 5 | “La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.” | X |
| 6 | “Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.” | X |
| 7 | “Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.” | X |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | |
| 8 | “Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.” | X |
| 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios | | |
| 9 | “La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.” | X |
| 10 | “La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.” | X |
| 11 | “Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.” | X |
| 12 | “Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.” | X |
| 13 | “Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.” | X |
| 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios | | |
| 14 | “Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.” | X |
| 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |

| | | | |
|--|---|--|---|
| 8.3.1 Generalidades | | | |
| 15 | “Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.” | | X |
| 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo | | | |
| 16 | “La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.” | | X |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo | | | |
| 17 | “Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.” | | X |
| 18 | “Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.” | | X |
| 19 | “Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.” | | X |
| 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo | | | |
| 20 | “Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.” | | X |
| 21 | “Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.” | | X |
| 22 | “Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.” | | X |
| 23 | “Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.” | | X |
| 24 | “Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.” | | X |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo | | | |
| 25 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas.” | | X |
| 26 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.” | | X |
| 27 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.” | | X |
| 28 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.” | | X |
| 29 | “Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.” | | X |
| 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo | | | |
| 30 | “Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.” | | X |
| 31 | “Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.” | | X |
| 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | | | |

| 8.4.1 Generalidades | | | |
|--|---|---|--|
| 32 | “La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.” | X | |
| 33 | “Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.” | X | |
| 34 | “Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.” | X | |
| 35 | “Se conserva información documentada de estas actividades.” | X | |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | | | |
| 36 | “La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.” | X | |
| 37 | “Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.” | X | |
| 38 | “Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.” | X | |
| 39 | “Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.” | X | |
| 40 | “Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.” | X | |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos | | | |
| 41 | “La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.” | X | |
| 42 | “Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios” | X | |
| 43 | “Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.” | X | |
| 44 | “Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.” | X | |
| 45 | “Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.” | X | |
| 8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO | | | |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio | | | |
| 46 | “Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.” | X | |
| 47 | “Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.” | X | |
| 48 | “Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.” | X | |
| 49 | “Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.” | X | |
| 50 | “Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.” | X | |
| 51 | “Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.” | X | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| 52 | “Se controla la designación de personas competentes.” | X | |
| 53 | “Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.” | X | |
| 54 | “Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.” | X | |
| 55 | “Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.” | X | |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad | | | |
| 56 | “La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.” | X | |
| 57 | “Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.” | X | |
| 58 | “Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.” | X | |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | | |
| 59 | “La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.” | X | |
| 60 | “Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.” | X | |
| 61 | “Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.” | X | |
| 8.5.4 Preservación | | | |
| 62 | “La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.” | X | |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | | | |
| 63 | “Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.” | | X |
| 64 | “Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.” | | X |
| 65 | “Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.” | | X |
| 66 | “Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.” | | X |
| 67 | “Considera los requisitos del cliente.” | | X |
| 68 | “Considera la retroalimentación del cliente.” | | X |
| 8.5.6 Control de cambios | | | |
| 69 | “La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos” | | X |
| 70 | “Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.” | | X |


| 8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 71 | “La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.” | | X |
| 72 | “Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.” | | X |
| 73 | “Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.” | | X |
| 74 | “Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.” | | X |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | | |
| 75 | “La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.” | | X |
| 76 | “La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.” | | X |
| 77 | “Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.” | | X |
| 78 | “La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.” | | X |
| 79 | “La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.” | | X |
| SUBTOTAL | | 51% | 49% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | | |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION | | | |
| 9.1.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización determina que necesita seguimiento y medición.” | X | |
| 2 | “Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.” | X | |
| 3 | “Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.” | X | |
| 4 | “Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.” | | X |
| 5 | “Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.” | | X |
| 6 | “Conserva información documentada como evidencia de los resultados.” | X | |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente | | | |
| 7 | “La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.” | | X |
| 8 | “Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.” | | X |
| 9.1.3 Análisis y evaluación | | | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 9 | La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición. | | X |
| 9.2 AUDITORIA INTERNA | | | |
| 10 | “La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.” | X | |
| 11 | “Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.” | | X |
| 12 | “La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.” | | X |
| 13 | “Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.” | X | |
| 14 | “Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.” | X | |
| 15 | “Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.” | X | |
| 16 | “Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.” | X | |
| 17 | “Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.” | X | |
| 9.3 REVISION POR LA DIRECCION | | | |
| 9.3.1 Generalidades | | | |
| 18 | “La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.” | | X |
| 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección | | | |
| 19 | “La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.” | | X |
| 20 | “Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.” | | X |
| 21 | “Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.” | | X |
| 22 | “Considera los resultados de las auditorías.” | | X |
| 23 | “Considera el desempeño de los proveedores externos.” | X | |
| 24 | “Considera la adecuación de los recursos.” | X | |
| 25 | “Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.” | | X |
| 26 | “Se considera las oportunidades de mejora.” | | X |
| 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | | | |
| 27 | “Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.” | X | |
| 28 | “Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.” | | X |
| 29 | “Incluye las necesidades de recursos.” | X | |

| | | | |
|--|--|-------------------------------------|------------------------------|
| 30 | “Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones” | X | |
| | SUBTOTAL | 50% | 50% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| 10. MEJORA | | | |
| 10.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción” | | X |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA | | | |
| 2 | “La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.” | X | |
| 3 | “Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.” | X | |
| 4 | “Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.” | X | |
| 5 | “Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.” | X | |
| 6 | “Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.” | X | |
| 7 | “Hace cambios al SGC si fuera necesario.” | X | |
| 8 | “Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.” | X | |
| 9 | “Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.” | X | |
| 10.3 MEJORA CONTINUA | | | |
| 10 | “La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.” | X | |
| 11 | “Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.” | X | |
| | SUBTOTAL | 91% | 9% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD | | | |
| | NUMERAL DE LA NORMA | % OBTENIDO DE IMPLEMENTACION | ACCIONES POR REALIZAR |
| | 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 18% | IMPLEMENTAR |
| | 5. LIDERAZGO | 33% | IMPLEMENTAR |
| | 6. PLANIFICACION | 0% | IMPLEMENTAR |
| | 7. APOYO | 20% | IMPLEMENTAR |
| | 8. OPERACIÓN | 51% | MEJORAR |
| | 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | 50% | MEJORAR |
| | 10. MEJORA | 91% | MANTENER |
| | TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION | 38% | |
| | Calificación global en la Gestión de Calidad | BAJO | |

Fuente: ISO 9001:2015

Anexo 13: Check List (Pre - prueba 2)

| CHECK LIST | |  <small>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Mr. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchovela - Nuevo Chimbote - R.U.C. 20221172117 Telf: 053401144 - 317150</small> | |
|---|---|---|------------|
| “DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015” | | | |
| CRITERIOS DE CALIFICACION: Se debe complementar el Check List con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponda lo cual tendrá la alternativa de SI o No para esto se debe marcar con el símbolo de una "X". | | | |
| N° | NUMERALES | CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN | |
| | | SI | NO |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO | | | |
| 1 | “Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.” | X | |
| 2 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.” | X | |
| 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | | | |
| 3 | “Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.” | | X |
| 4 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.” | | X |
| 4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | | | |
| 5 | “El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.” | X | |
| 6 | “El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios.” | | X |
| 7 | “Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.” | | X |
| 8 | “Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión.” | | X |
| 4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | | | |
| 9 | “Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.” | | X |
| 10 | “Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.” | | X |
| 11 | “Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.” | | X |
| SUBTOTAL | | 27% | 73% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |

| | | | |
|--|---|-------------|-------------|
| 5. LIDERAZGO | | | |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL | | | |
| 1 | “Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.” | X | |
| 5.1.2 Enfoque al cliente | | | |
| 2 | “La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.” | | X |
| 3 | “Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.” | | X |
| 5.2 POLITICA | | | |
| 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA | | | |
| 4 | “La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.” | | X |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad | | | |
| 5 | “Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.” | | X |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 6 | “Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.” | | X |
| SUBTOTAL | | 17% | 83% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 6. PLANIFICACION | | | |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | | |
| 1 | "Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados." | | X |
| 2 | “La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.” | | X |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS | | | |
| 3 | “Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión.” | | X |
| 4 | “Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.” | | X |
| 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS | | | |
| 5 | “Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación.” | | X |
| SUBTOTAL | | 0% | 100% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |

| | | |
|---|--|---|
| 7. APOYO | | |
| 7.1 RECURSOS | | |
| 7.1.1 Generalidades | | |
| 1 | “La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura).” | X |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | | |
| 7.1.5.1 Generalidades | | |
| 2 | “En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados.” | X |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones | | |
| 3 | “Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.” | X |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización | | |
| 4 | “Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.” | X |
| 7.2 Competencia | | |
| 5 | “La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.” | X |
| 7.3 Toma de conciencia | | |
| 6 | “Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.” | X |
| 7.4 Comunicación | | |
| 7 | “Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización” | X |
| 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| 7.5.1 Generalidades | | |
| 8 | “Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.” | X |
| 7.5.2 Creación y actualización | | |
| 9 | “Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.” | X |

| 7.5.3 Control de la información documentada | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 10 | “Setiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por elSGC.” | | X |
| SUBTOTAL | | 10% | 90% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 8. OPERACIÓN | | | |
| 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL | | | |
| 1 | “Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.” | | X |
| 2 | “La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.” | X | |
| 3 | “Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.” | X | |
| 4 | “Serevisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.” | X | |
| 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| 8.2.1 Comunicación con el cliente | | | |
| 5 | “La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.” | X | |
| 6 | “Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.” | | X |
| 7 | “Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.” | | X |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 8 | “Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.” | | X |
| 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 9 | “La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.” | X | |
| 10 | “La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.” | X | |
| 11 | “Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.” | X | |
| 12 | “Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.” | X | |
| 13 | “Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.” | X | |
| 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 14 | “Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.” | | X |
| 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |

| | | | |
|--|---|--|---|
| 8.3.1 Generalidades | | | |
| 15 | “Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.” | | X |
| 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo | | | |
| 16 | “La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.” | | X |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo | | | |
| 17 | “Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.” | | X |
| 18 | “Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.” | | X |
| 19 | “Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.” | | X |
| 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo | | | |
| 20 | “Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.” | | X |
| 21 | “Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.” | | X |
| 22 | “Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.” | | X |
| 23 | “Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.” | | X |
| 24 | “Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.” | | X |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo | | | |
| 25 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas.” | | X |
| 26 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.” | | X |
| 27 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.” | | X |
| 28 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.” | | X |
| 29 | “Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.” | | X |
| 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo | | | |
| 30 | “Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.” | | X |
| 31 | “Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.” | | X |
| 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | | | |

| 8.4.1 Generalidades | | | |
|--|---|---|--|
| 32 | “La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.” | X | |
| 33 | “Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.” | X | |
| 34 | “Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.” | X | |
| 35 | “Se conserva información documentada de estas actividades.” | X | |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | | | |
| 36 | “La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.” | X | |
| 37 | “Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.” | X | |
| 38 | “Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.” | X | |
| 39 | “Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.” | X | |
| 40 | “Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.” | X | |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos | | | |
| 41 | “La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.” | X | |
| 42 | “Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios” | X | |
| 43 | “Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.” | X | |
| 44 | “Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.” | X | |
| 45 | “Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.” | X | |
| 8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO | | | |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio | | | |
| 46 | “Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.” | X | |
| 47 | “Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.” | X | |
| 48 | “Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.” | X | |
| 49 | “Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.” | X | |
| 50 | “Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.” | X | |
| 51 | “Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.” | X | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| 52 | “Se controla la designación de personas competentes.” | X | |
| 53 | “Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.” | X | |
| 54 | “Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.” | X | |
| 55 | “Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.” | X | |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad | | | |
| 56 | “La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.” | X | |
| 57 | “Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.” | X | |
| 58 | “Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.” | X | |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | | |
| 59 | “La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.” | X | |
| 60 | “Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.” | X | |
| 61 | “Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.” | X | |
| 8.5.4 Preservación | | | |
| 62 | “La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.” | X | |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | | | |
| 63 | “Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.” | | X |
| 64 | “Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.” | | X |
| 65 | “Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.” | | X |
| 66 | “Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.” | | X |
| 67 | “Considera los requisitos del cliente.” | | X |
| 68 | “Considera la retroalimentación del cliente.” | | X |
| 8.5.6 Control de cambios | | | |
| 69 | “La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos” | | X |
| 70 | “Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.” | | X |


| 8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 71 | “La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.” | X | |
| 72 | “Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.” | | X |
| 73 | “Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.” | | X |
| 74 | “Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.” | | X |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | | |
| 75 | “La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.” | | X |
| 76 | “La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.” | X | |
| 77 | “Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.” | X | |
| 78 | “La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.” | | X |
| 79 | “La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.” | | X |
| SUBTOTAL | | 54% | 46% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | | |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION | | | |
| 9.1.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización determina que necesita seguimiento y medición.” | X | |
| 2 | “Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.” | X | |
| 3 | “Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.” | X | |
| 4 | “Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.” | | X |
| 5 | “Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.” | | X |
| 6 | “Conserva información documentada como evidencia de los resultados.” | X | |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente | | | |
| 7 | “La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.” | | X |
| 8 | “Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.” | | X |
| 9.1.3 Análisis y evaluación | | | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 9 | La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición. | | X |
| 9.2 AUDITORIA INTERNA | | | |
| 10 | “La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.” | X | |
| 11 | “Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.” | | X |
| 12 | “La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.” | | X |
| 13 | “Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.” | X | |
| 14 | “Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.” | X | |
| 15 | “Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.” | X | |
| 16 | “Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.” | X | |
| 17 | “Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.” | X | |
| 9.3 REVISION POR LA DIRECCION | | | |
| 9.3.1 Generalidades | | | |
| 18 | “La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.” | | X |
| 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección | | | |
| 19 | “La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.” | | X |
| 20 | “Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.” | | X |
| 21 | “Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.” | | X |
| 22 | “Considera los resultados de las auditorías.” | | X |
| 23 | “Considera el desempeño de los proveedores externos.” | X | |
| 24 | “Considera la adecuación de los recursos.” | X | |
| 25 | “Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.” | | X |
| 26 | “Se considera las oportunidades de mejora.” | | X |
| 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | | | |
| 27 | “Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.” | X | |
| 28 | “Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.” | | X |
| 29 | “Incluye las necesidades de recursos.” | X | |

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------|
| 30 | “Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones” | X | |
| | SUBTOTAL | 60% | 40% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| 10. MEJORA | | | |
| 10.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción” | | X |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA | | | |
| 2 | “La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.” | X | |
| 3 | “Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.” | X | |
| 4 | “Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.” | X | |
| 5 | “Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.” | X | |
| 6 | “Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.” | X | |
| 7 | “Hace cambios al SGC si fuera necesario.” | X | |
| 8 | “Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.” | X | |
| 9 | “Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.” | X | |
| 10.3 MEJORA CONTINUA | | | |
| 10 | “La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.” | X | |
| 11 | “Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.” | X | |
| | SUBTOTAL | 82% | 18% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD | | | |
| NUMERAL DE LA NORMA | | % OBTENIDO DE IMPLEMENTACION | ACCIONES POR REALIZAR |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | 27% | IMPLEMENTAR |
| 5. LIDERAZGO | | 17% | IMPLEMENTAR |
| 6. PLANIFICACION | | 0% | IMPLEMENTAR |
| 7. APOYO | | 10% | IMPLEMENTAR |
| 8. OPERACIÓN | | 54% | MEJORAR |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | 60% | MEJORAR |
| 10. MEJORA | | 82% | MANTENER |
| TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION | | 36% | |
| Calificación global en la Gestión de Calidad | | BAJO | |

Fuente: ISO 9001:2015

Anexo 14: Check List (Pre - prueba 3)

| CHECK LIST | |  <small>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Mr. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchovela - Nuevo Chimbote - R.U.C. 20221172117 Telf: 053401144 - 317150</small> | |
|---|---|---|------------|
| “DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015” | | | |
| CRITERIOS DE CALIFICACION: Se debe complementar el Check List con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponda lo cual tendrá la alternativa de SI o No para esto se debe marcar con el símbolo de una "X". | | | |
| N° | NUMERALES | CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN | |
| | | SI | NO |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO | | | |
| 1 | “Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.” | | X |
| 2 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.” | X | |
| 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | | | |
| 3 | “Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.” | | X |
| 4 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.” | | X |
| 4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | | | |
| 5 | “El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.” | | X |
| 6 | “El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios.” | | X |
| 7 | “Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.” | | X |
| 8 | “Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión.” | | X |
| 4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | | | |
| 9 | “Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.” | | X |
| 10 | “Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.” | | X |
| 11 | “Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.” | | X |
| SUBTOTAL | | 9% | 91% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |

| | | | |
|--|---|-------------|-------------|
| 5. LIDERAZGO | | | |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL | | | |
| 1 | “Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.” | X | |
| 5.1.2 Enfoque al cliente | | | |
| 2 | “La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.” | | X |
| 3 | “Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.” | | X |
| 5.2 POLITICA | | | |
| 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA | | | |
| 4 | “La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.” | | X |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad | | | |
| 5 | “Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.” | | X |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 6 | “Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.” | x | |
| SUBTOTAL | | 33% | 83% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 6. PLANIFICACION | | | |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | | |
| 1 | "Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados." | | X |
| 2 | “La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.” | | X |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS | | | |
| 3 | “Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión.” | | X |
| 4 | “Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.” | | X |
| 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS | | | |
| 5 | “Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación.” | | X |
| SUBTOTAL | | 0% | 100% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |

| | | |
|---|--|---|
| 7. APOYO | | |
| 7.1 RECURSOS | | |
| 7.1.1 Generalidades | | |
| 1 | “La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura).” | X |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | | |
| 7.1.5.1 Generalidades | | |
| 2 | “En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados.” | X |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones | | |
| 3 | “Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.” | X |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización | | |
| 4 | “Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.” | X |
| 7.2 Competencia | | |
| 5 | “La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.” | X |
| 7.3 Toma de conciencia | | |
| 6 | “Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.” | X |
| 7.4 Comunicación | | |
| 7 | “Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización” | X |
| 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| 7.5.1 Generalidades | | |
| 8 | “Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.” | X |
| 7.5.2 Creación y actualización | | |
| 9 | “Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.” | X |

| 7.5.3 Control de la información documentada | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 10 | “Setiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por elSGC.” | | X |
| SUBTOTAL | | 10% | 90% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 8. OPERACIÓN | | | |
| 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL | | | |
| 1 | “Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.” | | X |
| 2 | “La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.” | X | |
| 3 | “Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.” | X | |
| 4 | “Serevisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.” | X | |
| 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| 8.2.1 Comunicación con el cliente | | | |
| 5 | “La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.” | X | |
| 6 | “Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.” | | X |
| 7 | “Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.” | | X |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 8 | “Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.” | | X |
| 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 9 | “La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.” | X | |
| 10 | “La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.” | X | |
| 11 | “Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.” | X | |
| 12 | “Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.” | X | |
| 13 | “Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.” | X | |
| 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 14 | “Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.” | | X |
| 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |

| | | | |
|--|---|--|---|
| 8.3.1 Generalidades | | | |
| 15 | “Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.” | | X |
| 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo | | | |
| 16 | “La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.” | | X |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo | | | |
| 17 | “Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.” | | X |
| 18 | “Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.” | | X |
| 19 | “Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.” | | X |
| 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo | | | |
| 20 | “Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.” | | X |
| 21 | “Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.” | | X |
| 22 | “Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.” | | X |
| 23 | “Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.” | | X |
| 24 | “Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.” | | X |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo | | | |
| 25 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas.” | | X |
| 26 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.” | | X |
| 27 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.” | | X |
| 28 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.” | | X |
| 29 | “Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.” | | X |
| 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo | | | |
| 30 | “Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.” | | X |
| 31 | “Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.” | | X |
| 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | | | |

| 8.4.1 Generalidades | | | |
|--|---|---|--|
| 32 | “La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.” | X | |
| 33 | “Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.” | X | |
| 34 | “Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.” | X | |
| 35 | “Se conserva información documentada de estas actividades.” | X | |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | | | |
| 36 | “La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.” | X | |
| 37 | “Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.” | X | |
| 38 | “Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.” | X | |
| 39 | “Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.” | X | |
| 40 | “Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.” | X | |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos | | | |
| 41 | “La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.” | X | |
| 42 | “Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios” | X | |
| 43 | “Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.” | X | |
| 44 | “Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.” | X | |
| 45 | “Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.” | X | |
| 8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO | | | |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio | | | |
| 46 | “Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.” | X | |
| 47 | “Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.” | X | |
| 48 | “Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.” | X | |
| 49 | “Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.” | X | |
| 50 | “Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.” | X | |
| 51 | “Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.” | X | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| 52 | “Se controla la designación de personas competentes.” | | X |
| 53 | “Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.” | X | |
| 54 | “Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.” | X | |
| 55 | “Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.” | X | |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad | | | |
| 56 | “La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.” | X | |
| 57 | “Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.” | X | |
| 58 | “Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.” | X | |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | | |
| 59 | “La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.” | | X |
| 60 | “Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.” | X | |
| 61 | “Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.” | | X |
| 8.5.4 Preservación | | | |
| 62 | “La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.” | X | |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | | | |
| 63 | “Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.” | | X |
| 64 | “Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.” | | X |
| 65 | “Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.” | | X |
| 66 | “Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.” | | X |
| 67 | “Considera los requisitos del cliente.” | | X |
| 68 | “Considera la retroalimentación del cliente.” | | X |
| 8.5.6 Control de cambios | | | |
| 69 | “La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos” | | X |
| 70 | “Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.” | | X |


| 8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 71 | “La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.” | X | |
| 72 | “Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.” | | X |
| 73 | “Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.” | | X |
| 74 | “Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.” | | X |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | | |
| 75 | “La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.” | | X |
| 76 | “La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.” | | X |
| 77 | “Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.” | | X |
| 78 | “La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.” | | X |
| 79 | “La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.” | | X |
| SUBTOTAL | | 49% | 51% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | | |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION | | | |
| 9.1.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización determina que necesita seguimiento y medición.” | X | |
| 2 | “Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.” | X | |
| 3 | “Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.” | X | |
| 4 | “Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.” | | X |
| 5 | “Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.” | | X |
| 6 | “Conserva información documentada como evidencia de los resultados.” | X | |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente | | | |
| 7 | “La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.” | | X |
| 8 | “Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.” | | X |
| 9.1.3 Análisis y evaluación | | | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 9 | La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición. | | X |
| 9.2 AUDITORIA INTERNA | | | |
| 10 | “La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.” | X | |
| 11 | “Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.” | | X |
| 12 | “La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.” | | X |
| 13 | “Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.” | X | |
| 14 | “Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.” | | X |
| 15 | “Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.” | X | |
| 16 | “Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.” | X | |
| 17 | “Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.” | | X |
| 9.3 REVISION POR LA DIRECCION | | | |
| 9.3.1 Generalidades | | | |
| 18 | “La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.” | | X |
| 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección | | | |
| 19 | “La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.” | | X |
| 20 | “Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.” | | X |
| 21 | “Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.” | | X |
| 22 | “Considera los resultados de las auditorías.” | | X |
| 23 | “Considera el desempeño de los proveedores externos.” | | X |
| 24 | “Considera la adecuación de los recursos.” | | X |
| 25 | “Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.” | | X |
| 26 | “Se considera las oportunidades de mejora.” | | X |
| 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | | | |
| 27 | “Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.” | X | |
| 28 | “Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.” | | X |
| 29 | “Incluye las necesidades de recursos.” | X | |

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------|
| 30 | “Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones” | X | |
| | SUBTOTAL | 43% | 57% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| 10. MEJORA | | | |
| 10.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción” | | X |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA | | | |
| 2 | “La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.” | X | |
| 3 | “Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.” | X | |
| 4 | “Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.” | X | |
| 5 | “Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.” | | X |
| 6 | “Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.” | X | |
| 7 | “Hace cambios al SGC si fuera necesario.” | X | |
| 8 | “Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.” | X | |
| 9 | “Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.” | | X |
| 10.3 MEJORA CONTINUA | | | |
| 10 | “La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.” | X | |
| 11 | “Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.” | X | |
| | SUBTOTAL | 73% | 27% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD | | | |
| NUMERAL DE LA NORMA | | % OBTENIDO DE IMPLEMENTACION | ACCIONES POR REALIZAR |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | 9% | IMPLEMENTAR |
| 5. LIDERAZGO | | 33% | IMPLEMENTAR |
| 6. PLANIFICACION | | 0% | IMPLEMENTAR |
| 7. APOYO | | 30% | IMPLEMENTAR |
| 8. OPERACIÓN | | 49% | MEJORAR |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | 43% | MEJORAR |
| 10. MEJORA | | 73% | MANTENER |
| TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION | | 34% | |
| Calificación global en la Gestión de Calidad | | BAJO | |

Fuente: ISO 9001:2015

Anexo 15: Check List (Post - prueba 1)

| CHECK LIST | |  <small>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Mr. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchovela - Nuevo Chimbote - R.U.C. 2022172117 Telef. 043401144 - 317150</small> | |
|---|---|---|-----------|
| “DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015” | | | |
| CRITERIOS DE CALIFICACION: Se debe complementar el Check List con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponda lo cual tendrá la alternativa de SI o NO para esto se debe marcar con el símbolo de una "X". | | | |
| N° | NUMERALES | CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN | |
| | | SI | NO |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO | | | |
| 1 | “Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.” | X | X |
| 2 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.” | X | |
| 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | | | |
| 3 | “Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.” | X | X |
| 4 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.” | X | X |
| 4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | | | |
| 5 | “El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.” | X | |
| 6 | “El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios.” | X | |
| 7 | “Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.” | X | |
| 8 | “Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión.” | X | |
| 4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | | | |
| 9 | “Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.” | | X |
| 10 | “Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.” | X | |
| 11 | “Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.” | X | X |
| SUBTOTAL | | 91% | 9% |

| | | | |
|--|---|---|-------------|
| 5. LIDERAZGO | | | |
| | | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100 |
| | | | % |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL | | | |
| 1 | “Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.” | X | |
| 5.1.2 Enfoque al cliente | | | |
| 2 | “La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.” | X | |
| 3 | “Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.” | X | |
| 5.2 POLITICA | | | |
| 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA | | | |
| 4 | “La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.” | X | |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad | | | |
| 5 | “Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.” | X | |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 6 | “Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.” | | X |
| | | SUBTOTAL | 83% |
| | | | 17% |
| | | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% |
| 6. PLANIFICACION | | | |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | | |
| 1 | “Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.” | X | |
| 2 | “La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.” | X | |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS | | | |
| 3 | “Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión.” | X | |
| 4 | “Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.” | X | |
| 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS | | | |
| 5 | “Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación.” | | X |
| | | SUBTOTAL | 80% |
| | | | 20% |
| | | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% |

| | | |
|---|--|---|
| 7. APOYO | | |
| 7.1 RECURSOS | | |
| 7.1.1 Generalidades | | |
| 1 | “La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura).” | X |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | | |
| 7.1.5.1 Generalidades | | |
| 2 | “En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados.” | X |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones | | |
| 3 | “Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.” | X |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización | | |
| 4 | “Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.” | X |
| 7.2 Competencia | | |
| 5 | “La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.” | X |
| 7.3 Toma de conciencia | | |
| 6 | “Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.” | X |
| 7.4 Comunicación | | |
| 7 | “Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización” | X |
| 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| 7.5.1 Generalidades | | |
| 8 | “Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.” | X |
| 7.5.2 Creación y actualización | | |
| 9 | “Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.” | X |

| 7.5.3 Control de la información documentada | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 10 | “Setiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por elSGC.” | X | |
| SUBTOTAL | | 90% | 10% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 8. OPERACIÓN | | | |
| 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL | | | |
| 1 | “Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.” | | X |
| 2 | “La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.” | X | |
| 3 | “Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.” | X | |
| 4 | “Serevisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.” | X | |
| 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| 8.2.1 Comunicación con el cliente | | | |
| 5 | “La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.” | X | |
| 6 | “Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.” | | X |
| 7 | “Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.” | | X |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 8 | “Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.” | X | |
| 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 9 | “La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.” | X | |
| 10 | “La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.” | X | |
| 11 | “Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.” | | X |
| 12 | “Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.” | X | |
| 13 | “Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.” | X | |
| 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 14 | “Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.” | | X |
| 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |

| | | |
|--|---|---|
| 8.3.1 Generalidades | | |
| 15 | “Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.” | X |
| 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo | | |
| 16 | “La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.” | X |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo | | |
| 17 | “Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.” | X |
| 18 | “Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.” | X |
| 19 | “Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.” | X |
| 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo | | |
| 20 | “Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.” | X |
| 21 | “Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.” | X |
| 22 | “Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.” | X |
| 23 | “Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.” | X |
| 24 | “Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.” | X |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo | | |
| 25 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas.” | |
| 26 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.” | X |
| 27 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.” | X |
| 28 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.” | X |
| 29 | “Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.” | X |
| 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo | | |
| 30 | “Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.” | X |
| 31 | “Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.” | X |
| 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | | |

| 8.4.1 Generalidades | | | |
|--|---|---|---|
| 32 | “La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.” | X | |
| 33 | “Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.” | X | |
| 34 | “Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.” | X | |
| 35 | “Se conserva información documentada de estas actividades.” | X | |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | | | |
| 36 | “La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.” | X | |
| 37 | “Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.” | | X |
| 38 | “Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.” | | X |
| 39 | “Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.” | X | |
| 40 | “Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.” | X | |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos | | | |
| 41 | “La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.” | X | |
| 42 | “Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios” | X | |
| 43 | “Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.” | X | |
| 44 | “Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.” | X | |
| 45 | “Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.” | X | |
| 8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO | | | |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio | | | |
| 46 | “Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.” | | X |
| 47 | “Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.” | X | |
| 48 | “Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.” | X | |
| 49 | “Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.” | X | |
| 50 | “Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.” | X | |
| 51 | “Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.” | X | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| 52 | “Se controla la designación de personas competentes.” | | X |
| 53 | “Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.” | X | |
| 54 | “Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.” | X | |
| 55 | “Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.” | X | |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad | | | |
| 56 | “La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.” | | X |
| 57 | “Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.” | | X |
| 58 | “Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.” | | X |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | | |
| 59 | “La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.” | X | |
| 60 | “Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.” | X | |
| 61 | “Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.” | X | |
| 8.5.4 Preservación | | | |
| 62 | “La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.” | X | |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | | | |
| 63 | “Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.” | | X |
| 64 | “Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.” | X | |
| 65 | “Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.” | X | |
| 66 | “Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.” | X | |
| 67 | “Considera los requisitos del cliente.” | X | |
| 68 | “Considera la retroalimentación del cliente.” | X | |
| 8.5.6 Control de cambios | | | |
| 69 | “La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos” | X | |
| 70 | “Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.” | X | |


| 8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 71 | “La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.” | X | |
| 72 | “Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.” | X | |
| 73 | “Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.” | X | |
| 74 | “Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.” | X | |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | | |
| 75 | “La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.” | X | |
| 76 | “La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.” | X | |
| 77 | “Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.” | X | |
| 78 | “La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.” | X | |
| 79 | “La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.” | X | |
| SUBTOTAL | | 84% | 16% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | | |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION | | | |
| 9.1.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización determina que necesita seguimiento y medición.” | X | |
| 2 | “Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.” | X | |
| 3 | “Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.” | X | |
| 4 | “Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.” | X | |
| 5 | “Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.” | | X |
| 6 | “Conserva información documentada como evidencia de los resultados.” | X | |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente | | | |
| 7 | “La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.” | X | |
| 8 | “Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.” | X | |
| 9.1.3 Análisis y evaluación | | | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 9 | La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición. | X | |
| 9.2 AUDITORIA INTERNA | | | |
| 10 | “La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.” | X | |
| 11 | “Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.” | X | |
| 12 | “La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.” | X | |
| 13 | “Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.” | X | |
| 14 | “Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.” | X | |
| 15 | “Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.” | X | |
| 16 | “Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.” | X | |
| 17 | “Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.” | X | |
| 9.3 REVISION POR LA DIRECCION | | | |
| 9.3.1 Generalidades | | | |
| 18 | “La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.” | | X |
| 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección | | | |
| 19 | “La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.” | X | |
| 20 | “Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.” | X | |
| 21 | “Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.” | | X |
| 22 | “Considera los resultados de las auditorías.” | X | |
| 23 | “Considera el desempeño de los proveedores externos.” | X | |
| 24 | “Considera la adecuación de los recursos.” | X | |
| 25 | “Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.” | X | |
| 26 | “Se considera las oportunidades de mejora.” | X | |
| 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | | | |
| 27 | “Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.” | X | |
| 28 | “Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.” | | X |
| 29 | “Incluye las necesidades de recursos.” | X | |

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------|
| 30 | “Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones” | X | |
| | SUBTOTAL | 87% | 13% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| 10. MEJORA | | | |
| 10.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción” | | X |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA | | | |
| 2 | “La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.” | X | |
| 3 | “Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.” | X | |
| 4 | “Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.” | X | |
| 5 | “Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.” | | X |
| 6 | “Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.” | X | |
| 7 | “Hace cambios al SGC si fuera necesario.” | X | |
| 8 | “Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.” | X | |
| 9 | “Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.” | X | |
| 10.3 MEJORA CONTINUA | | | |
| 10 | “La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.” | X | |
| 11 | “Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.” | X | |
| | SUBTOTAL | 91% | 9% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD | | | |
| NUMERAL DE LA NORMA | | % OBTENIDO DE IMPLEMENTACION | ACCIONES POR REALIZAR |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | 91% | MANTENER |
| 5. LIDERAZGO | | 83% | MANTENER |
| 6. PLANIFICACION | | 80% | MANTENER |
| 7. APOYO | | 90% | MANTENER |
| 8. OPERACIÓN | | 84% | MANTENER |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | 87% | MANTENER |
| 10. MEJORA | | 91% | MANTENER |
| TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION | | 86% | |
| Calificación global en la Gestión de Calidad | | ALTO | |

Fuente: ISO 9001:2015

Anexo 16: Check List (Post – prueba 2)

| CHECK LIST | |  <small>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Mr. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchovela - Nuevo Chimbote - R.U.C. 2022172117 Telef. 043401144 - 317150</small> | |
|---|---|---|------------|
| “DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015” | | | |
| CRITERIOS DE CALIFICACION: Se debe complementar el Check List con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponda lo cual tendrá la alternativa de SI o NO para esto se debe marcar con el símbolo de una "X". | | | |
| N° | NUMERALES | CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN | |
| | | SI | NO |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO | | | |
| 1 | “Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.” | X | X |
| 2 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.” | X | |
| 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | | | |
| 3 | “Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.” | X | X |
| 4 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.” | X | X |
| 4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | | | |
| 5 | “El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.” | X | |
| 6 | “El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios.” | X | |
| 7 | “Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.” | X | |
| 8 | “Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión.” | | X |
| 4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | | | |
| 9 | “Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.” | | X |
| 10 | “Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.” | X | |
| 11 | “Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.” | X | X |
| SUBTOTAL | | 82% | 18% |

| | | | |
|--|---|-------------|------------|
| 5. LIDERAZGO | | | |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100 | |
| | | % | |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL | | | |
| 1 | “Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.” | X | |
| 5.1.2 Enfoque al cliente | | | |
| 2 | “La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.” | X | |
| 3 | “Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.” | X | |
| 5.2 POLITICA | | | |
| 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA | | | |
| 4 | “La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.” | | X |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad | | | |
| 5 | “Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.” | X | |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 6 | “Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.” | X | |
| SUBTOTAL | | 83% | 17% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 6. PLANIFICACION | | | |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | | |
| 1 | “Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.” | X | |
| 2 | “La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.” | X | |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS | | | |
| 3 | “Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión.” | X | |
| 4 | “Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.” | X | |
| 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS | | | |
| 5 | “Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación.” | X | |
| SUBTOTAL | | 100% | 0% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |

| | | |
|---|--|---|
| 7. APOYO | | |
| 7.1 RECURSOS | | |
| 7.1.1 Generalidades | | |
| 1 | “La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura).” | X |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | | |
| 7.1.5.1 Generalidades | | |
| 2 | “En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados.” | X |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones | | |
| 3 | “Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.” | X |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización | | |
| 4 | “Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.” | X |
| 7.2 Competencia | | |
| 5 | “La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.” | X |
| 7.3 Toma de conciencia | | |
| 6 | “Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.” | X |
| 7.4 Comunicación | | |
| 7 | “Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización” | X |
| 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| 7.5.1 Generalidades | | |
| 8 | “Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.” | X |
| 7.5.2 Creación y actualización | | |
| 9 | “Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.” | X |

| 7.5.3 Control de la información documentada | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 10 | “Setiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por elSGC.” | X | |
| SUBTOTAL | | 80% | 20% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 8. OPERACIÓN | | | |
| 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL | | | |
| 1 | “Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.” | | X |
| 2 | “La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.” | X | |
| 3 | “Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.” | X | |
| 4 | “Serevisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.” | X | |
| 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| 8.2.1 Comunicación con el cliente | | | |
| 5 | “La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.” | X | |
| 6 | “Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.” | | X |
| 7 | “Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.” | | X |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 8 | “Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.” | X | |
| 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 9 | “La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.” | X | |
| 10 | “La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.” | X | |
| 11 | “Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.” | | X |
| 12 | “Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.” | X | |
| 13 | “Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.” | X | |
| 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 14 | “Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.” | | X |
| 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |

| | | |
|--|---|---|
| 8.3.1 Generalidades | | |
| 15 | “Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.” | X |
| 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo | | |
| 16 | “La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.” | X |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo | | |
| 17 | “Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.” | X |
| 18 | “Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.” | X |
| 19 | “Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.” | X |
| 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo | | |
| 20 | “Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.” | X |
| 21 | “Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.” | X |
| 22 | “Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.” | X |
| 23 | “Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.” | X |
| 24 | “Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.” | X |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo | | |
| 25 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas.” | |
| 26 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.” | X |
| 27 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.” | X |
| 28 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.” | X |
| 29 | “Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.” | X |
| 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo | | |
| 30 | “Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.” | X |
| 31 | “Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.” | X |
| 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | | |

| 8.4.1 Generalidades | | | |
|--|---|---|---|
| 32 | “La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.” | X | |
| 33 | “Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.” | X | |
| 34 | “Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.” | X | |
| 35 | “Se conserva información documentada de estas actividades.” | X | |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | | | |
| 36 | “La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.” | X | |
| 37 | “Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.” | | X |
| 38 | “Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.” | | X |
| 39 | “Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.” | X | |
| 40 | “Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.” | X | |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos | | | |
| 41 | “La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.” | X | |
| 42 | “Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios” | X | |
| 43 | “Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.” | X | |
| 44 | “Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.” | X | |
| 45 | “Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.” | X | |
| 8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO | | | |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio | | | |
| 46 | “Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.” | | X |
| 47 | “Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.” | X | |
| 48 | “Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.” | X | |
| 49 | “Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.” | X | |
| 50 | “Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.” | X | |
| 51 | “Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.” | X | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| 52 | “Se controla la designación de personas competentes.” | | X |
| 53 | “Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.” | X | |
| 54 | “Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.” | X | |
| 55 | “Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.” | X | |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad | | | |
| 56 | “La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.” | | X |
| 57 | “Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.” | X | |
| 58 | “Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.” | X | |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | | |
| 59 | “La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.” | X | |
| 60 | “Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.” | X | |
| 61 | “Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.” | X | |
| 8.5.4 Preservación | | | |
| 62 | “La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.” | X | |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | | | |
| 63 | “Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.” | X | |
| 64 | “Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.” | X | |
| 65 | “Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.” | X | |
| 66 | “Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.” | X | |
| 67 | “Considera los requisitos del cliente.” | X | |
| 68 | “Considera la retroalimentación del cliente.” | X | |
| 8.5.6 Control de cambios | | | |
| 69 | “La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos” | X | |
| 70 | “Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.” | X | |


| 8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 71 | “La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.” | X | |
| 72 | “Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.” | X | |
| 73 | “Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.” | X | |
| 74 | “Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.” | X | |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | | |
| 75 | “La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.” | X | |
| 76 | “La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.” | X | |
| 77 | “Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.” | X | |
| 78 | “La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.” | X | |
| 79 | “La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.” | X | |
| SUBTOTAL | | 87% | 13% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | | |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION | | | |
| 9.1.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización determina que necesita seguimiento y medición.” | X | |
| 2 | “Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.” | X | |
| 3 | “Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.” | X | |
| 4 | “Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.” | X | |
| 5 | “Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.” | | X |
| 6 | “Conserva información documentada como evidencia de los resultados.” | X | |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente | | | |
| 7 | “La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.” | X | |
| 8 | “Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.” | X | |
| 9.1.3 Análisis y evaluación | | | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| 9 | La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición. | X | |
| 9.2 AUDITORIA INTERNA | | | |
| 10 | “La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.” | X | |
| 11 | “Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.” | X | |
| 12 | “La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.” | X | |
| 13 | “Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.” | X | |
| 14 | “Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.” | X | |
| 15 | “Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.” | X | |
| 16 | “Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.” | X | |
| 17 | “Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.” | X | |
| 9.3 REVISION POR LA DIRECCION | | | |
| 9.3.1 Generalidades | | | |
| 18 | “La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.” | | X |
| 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección | | | |
| 19 | “La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.” | X | |
| 20 | “Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.” | X | |
| 21 | “Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.” | X | |
| 22 | “Considera los resultados de las auditorías.” | X | |
| 23 | “Considera el desempeño de los proveedores externos.” | X | |
| 24 | “Considera la adecuación de los recursos.” | X | |
| 25 | “Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.” | X | |
| 26 | “Se considera las oportunidades de mejora.” | X | |
| 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | | | |
| 27 | “Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.” | X | |
| 28 | “Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.” | | X |
| 29 | “Incluye las necesidades de recursos.” | X | |

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------|
| 30 | “Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones” | X | |
| | SUBTOTAL | 90% | 10% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| 10. MEJORA | | | |
| 10.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción” | | X |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA | | | |
| 2 | “La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.” | X | |
| 3 | “Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.” | X | |
| 4 | “Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.” | X | |
| 5 | “Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.” | | X |
| 6 | “Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.” | X | |
| 7 | “Hace cambios al SGC si fuera necesario.” | X | |
| 8 | “Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.” | X | |
| 9 | “Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.” | X | |
| 10.3 MEJORA CONTINUA | | | |
| 10 | “La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.” | X | |
| 11 | “Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.” | X | |
| | SUBTOTAL | 91% | 9% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD | | | |
| NUMERAL DE LA NORMA | | % OBTENIDO DE IMPLEMENTACION | ACCIONES POR REALIZAR |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | 82% | MANTENER |
| 5. LIDERAZGO | | 83% | MANTENER |
| 6. PLANIFICACION | | 100% | MANTENER |
| 7. APOYO | | 80% | MANTENER |
| 8. OPERACIÓN | | 87% | MANTENER |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | 90% | MANTENER |
| 10. MEJORA | | 82% | MANTENER |
| TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION | | 86% | |
| Calificación global en la Gestión de Calidad | | ALTO | |

Fuente: ISO 9001:2015

Anexo 17: Check List (Post – prueba 3)

| CHECK LIST | |  <small>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Mr. B - Lte. 33 U.P.I.S. San Diego Av. Anchovela - Nuevo Chimbo - R.U.C. 2022172117 Telef. 043401144 - 317150</small> | |
|---|---|---|-----------|
| “DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015” | | | |
| CRITERIOS DE CALIFICACION: Se debe complementar el Check List con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponda lo cual tendrá la alternativa de SI o NO para esto se debe marcar con el símbolo de una "X". | | | |
| N° | NUMERALES | CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN | |
| | | SI | NO |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO | | | |
| 1 | “Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.” | X | X |
| 2 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.” | X | |
| 4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | | | |
| 3 | “Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.” | X | X |
| 4 | “Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.” | X | X |
| 4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD | | | |
| 5 | “El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.” | X | |
| 6 | “El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios.” | X | |
| 7 | “Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.” | X | |
| 8 | “Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión.” | X | |
| 4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | | | |
| 9 | “Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.” | | X |
| 10 | “Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.” | X | |
| 11 | “Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.” | X | X |
| SUBTOTAL | | 91% | 9% |

| | | | |
|--|---|-------------|------------|
| 5. LIDERAZGO | | | |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100 | |
| | | % | |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL | | | |
| 1 | “Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.” | X | |
| 5.1.2 Enfoque al cliente | | | |
| 2 | “La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.” | X | |
| 3 | “Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.” | X | |
| 5.2 POLITICA | | | |
| 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA | | | |
| 4 | “La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.” | | X |
| 5.2.2 Comunicación de la política de calidad | | | |
| 5 | “Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.” | X | |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 6 | “Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.” | X | |
| SUBTOTAL | | 83% | 17% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 6. PLANIFICACION | | | |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | | |
| 1 | “Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.” | X | |
| 2 | “La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.” | X | |
| 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS | | | |
| 3 | “Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión.” | X | |
| 4 | “Se mantiene información documentada sobre estos objetivos.” | X | |
| 6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS | | | |
| 5 | “Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación.” | | X |
| SUBTOTAL | | 80% | 20% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |

| | | |
|---|--|---|
| 7. APOYO | | |
| 7.1 RECURSOS | | |
| 7.1.1 Generalidades | | |
| 1 | “La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura).” | X |
| 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | | |
| 7.1.5.1 Generalidades | | |
| 2 | “En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados.” | X |
| 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones | | |
| 3 | “Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.” | X |
| 7.1.6 Conocimientos de la organización | | |
| 4 | “Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.” | X |
| 7.2 Competencia | | |
| 5 | “La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.” | X |
| 7.3 Toma de conciencia | | |
| 6 | “Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.” | X |
| 7.4 Comunicación | | |
| 7 | “Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización” | X |
| 7.5 INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| 7.5.1 Generalidades | | |
| 8 | “Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.” | X |
| 7.5.2 Creación y actualización | | |
| 9 | “Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.” | X |

| 7.5.3 Control de la información documentada | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 10 | “Setiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por elSGC.” | X | |
| SUBTOTAL | | 80% | 20% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 8. OPERACIÓN | | | |
| 8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL | | | |
| 1 | “Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.” | | X |
| 2 | “La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.” | X | |
| 3 | “Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.” | X | |
| 4 | “Serevisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.” | X | |
| 8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| 8.2.1 Comunicación con el cliente | | | |
| 5 | “La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.” | X | |
| 6 | “Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.” | | X |
| 7 | “Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.” | | X |
| 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 8 | “Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.” | X | |
| 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 9 | “La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.” | X | |
| 10 | “La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.” | X | |
| 11 | “Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.” | | X |
| 12 | “Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.” | X | |
| 13 | “Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.” | X | |
| 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios | | | |
| 14 | “Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.” | | X |
| 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |

| | | |
|--|---|---|
| 8.3.1 Generalidades | | |
| 15 | “Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.” | X |
| 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo | | |
| 16 | “La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.” | X |
| 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo | | |
| 17 | “Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.” | X |
| 18 | “Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.” | X |
| 19 | “Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.” | X |
| 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo | | |
| 20 | “Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.” | X |
| 21 | “Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.” | X |
| 22 | “Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.” | X |
| 23 | “Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.” | X |
| 24 | “Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.” | X |
| 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo | | |
| 25 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas.” | |
| 26 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.” | X |
| 27 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.” | X |
| 28 | “Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.” | X |
| 29 | “Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.” | X |
| 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo | | |
| 30 | “Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios.” | X |
| 31 | “Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.” | X |
| 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | | |

| 8.4.1 Generalidades | | | |
|--|---|---|---|
| 32 | “La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.” | X | |
| 33 | “Se determinan los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.” | X | |
| 34 | “Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.” | X | |
| 35 | “Se conserva información documentada de estas actividades.” | X | |
| 8.4.2 Tipo y alcance del control | | | |
| 36 | “La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.” | X | |
| 37 | “Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.” | | X |
| 38 | “Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.” | | X |
| 39 | “Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.” | X | |
| 40 | “Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.” | X | |
| 8.4.3 Información para los proveedores externos | | | |
| 41 | “La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.” | X | |
| 42 | “Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios” | X | |
| 43 | “Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.” | X | |
| 44 | “Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.” | X | |
| 45 | “Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.” | X | |
| 8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO | | | |
| 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio | | | |
| 46 | “Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.” | | X |
| 47 | “Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.” | X | |
| 48 | “Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.” | X | |
| 49 | “Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.” | X | |
| 50 | “Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.” | X | |
| 51 | “Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.” | X | |

| | | | |
|--|--|---|---|
| 52 | “Se controla la designación de personas competentes.” | | X |
| 53 | “Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.” | X | |
| 54 | “Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.” | X | |
| 55 | “Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.” | X | |
| 8.5.2 Identificación y trazabilidad | | | |
| 56 | “La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.” | | X |
| 57 | “Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.” | X | |
| 58 | “Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.” | X | |
| 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | | |
| 59 | “La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.” | X | |
| 60 | “Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.” | X | |
| 61 | “Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.” | X | |
| 8.5.4 Preservación | | | |
| 62 | “La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.” | X | |
| 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega | | | |
| 63 | “Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.” | X | |
| 64 | “Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.” | X | |
| 65 | “Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.” | X | |
| 66 | “Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.” | X | |
| 67 | “Considera los requisitos del cliente.” | X | |
| 68 | “Considera la retroalimentación del cliente.” | X | |
| 8.5.6 Control de cambios | | | |
| 69 | “La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos” | X | |
| 70 | “Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.” | X | |


| 8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
|---|--|-------------|------------|
| 71 | “La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.” | | X |
| 72 | “Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.” | X | X |
| 73 | “Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.” | | |
| 74 | “Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.” | X | X |
| 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | | |
| 75 | “La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.” | X | |
| 76 | “La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.” | X | |
| 77 | “Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.” | X | |
| 78 | “La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.” | X | |
| 79 | “La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.” | X | |
| SUBTOTAL | | 84% | 16% |
| Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | | 100% | |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | | |
| 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION | | | |
| 9.1.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización determina que necesita seguimiento y medición.” | X | |
| 2 | “Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.” | X | |
| 3 | “Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.” | X | |
| 4 | “Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.” | X | |
| 5 | “Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.” | | X |
| 6 | “Conserva información documentada como evidencia de los resultados.” | X | |
| 9.1.2 Satisfacción del cliente | | | |
| 7 | “La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.” | X | |
| 8 | “Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.” | X | |
| 9.1.3 Análisis y evaluación | | | |


| | | | |
|---|--|---|---|
| 9 | La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición. | X | |
| 9.2 AUDITORIA INTERNA | | | |
| 10 | “La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.” | X | |
| 11 | “Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.” | X | |
| 12 | “La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.” | X | |
| 13 | “Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.” | X | |
| 14 | “Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.” | X | |
| 15 | “Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.” | X | |
| 16 | “Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.” | X | |
| 17 | “Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.” | X | |
| 9.3 REVISION POR LA DIRECCION | | | |
| 9.3.1 Generalidades | | | |
| 18 | “La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.” | | X |
| 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección | | | |
| 19 | “La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.” | X | |
| 20 | “Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.” | X | |
| 21 | “Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.” | | X |
| 22 | “Considera los resultados de las auditorías.” | X | |
| 23 | “Considera el desempeño de los proveedores externos.” | X | X |
| 24 | “Considera la adecuación de los recursos.” | X | |
| 25 | “Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.” | X | X |
| 26 | “Se considera las oportunidades de mejora.” | X | |
| 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | | | |
| 27 | “Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.” | X | |
| 28 | “Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.” | | X |
| 29 | “Incluye las necesidades de recursos.” | X | |

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------|
| 30 | “Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones” | X | |
| | SUBTOTAL | 80% | 20% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| 10. MEJORA | | | |
| 10.1 Generalidades | | | |
| 1 | “La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción” | | X |
| 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA | | | |
| 2 | “La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.” | X | |
| 3 | “Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.” | X | |
| 4 | “Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.” | X | |
| 5 | “Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.” | | X |
| 6 | “Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.” | X | |
| 7 | “Hace cambios al SGC si fuera necesario.” | X | |
| 8 | “Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.” | X | |
| 9 | “Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.” | X | |
| 10.3 MEJORA CONTINUA | | | |
| 10 | “La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.” | | X |
| 11 | “Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.” | X | |
| | SUBTOTAL | 82% | 18% |
| | Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO) | 100% | |
| RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD | | | |
| NUMERAL DE LA NORMA | | % OBTENIDO DE IMPLEMENTACION | ACCIONES POR REALIZAR |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | 91% | MANTENER |
| 5. LIDERAZGO | | 83% | MANTENER |
| 6. PLANIFICACION | | 80% | MANTENER |
| 7. APOYO | | 80% | MANTENER |
| 8. OPERACIÓN | | 84% | MANTENER |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | 80% | MANTENER |
| 10. MEJORA | | 82% | MANTENER |
| TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION | | 83% | |
| Calificación global en la Gestión de Calidad | | ALTO | |

Fuente: ISO 9001:2015

Anexo 18: Emisión, control de documentos y registros.

| | | | |
|--|--|-----------------------|-------------------------------|
|  | <p>EMISION, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p> | <p>CODIGO</p> | <p>ECDR – 002 – 01</p> |
| | | <p>Versión</p> | <p>1</p> |
| <p>1. OBJETIVO</p> <p>Implantar el procedimiento para la elaboración, revisión, aprobación y control de documentación interna del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>2. RESPONSABLE</p> <p>Administrador</p> <p>3. ALCANCE</p> <p>Iniciando con la elaboración de documentos que apliquen a los procesos de dirección y operativos hasta la ejecución y control de los mismos.</p> <p>4. REQUISITOS DOCUMENTARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos - Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario <p>5. DEFINICIONES</p> <p>5.1. Documento externo: Documento emitido por una entidad externa que es utilizado en el desarrollo de las actividades u operaciones de la empresa. Por ejemplo: normas nacionales e internacionales, requisitos legales, etc.</p> <p>5.2. Documento interno: Documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad. Por ejemplo: instructivos, reglamentos, formatos, tablas, etc.</p> <p>5.3. Documento no vigente: Documento fuera de rango del tiempo.</p> <p>5.4. Lista de acceso: Lista de las áreas involucradas cuyas funciones se encuentran relacionadas con los procesos descritos en el documento controlado.</p> <p>6. FUNDAMENTO</p> <p>El control y emisión de documentación debe realizarse siguiendo el presente procedimiento cuando se quiera crear o modificar un procedimiento dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> | | | |

| | | | |
|---|---|----------------|------------------------|
|  | EMISION, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS | CODIGO | ECDR – 002 – 02 |
| | | Versión | 1 |

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Elaboración, aprobación y emisión

Cada jefe de área estará encargado de elaborar y proponer los documentos necesarios para la correcta ejecución de sus actividades u operaciones. Una vez creado el borrador del documento, lo debe sustentar a su jefe inmediato quien en caso lo apruebe se emitirá solo un documento original que será repartido en todas las áreas relacionadas. Luego de emitirse el documento el personal de las áreas deben ser capacitadas en su aplicación y registrándolo en el formato F/GTH-001 “Registro de capacitación”.

7.2. Codificación de documentos controlados y formato

Antes de escribir el código de un documento, el responsable de área debe confirmar con Aseguramiento de la Calidad que la codificación sea la correcta y no se repita con una anterior.

7.3. Control de modificaciones

Al realizarse alguna modificación al documento controlado, deberá ser debidamente especificado en el espacio que se solicita modificación para que el encargado de la emisión de documentos verifique y actualice la versión.

7.4. Revisión de documentos controlados


El jefe de Aseguramiento de la Calidad deberá verificar que los documentos estén actualizados en función al F/ASC-001 “Registro de documentos controlados”.

7.5. Referencia a otros documentos

Cada vez que se necesite que un en un documento controlado haga referencia a otro documento controlado, no se debe colocar número de versión del mismo, solo se deberá colocar el nombre del documento, para así evitar cambios en la documentación por actualización.

7.6. Modificación de la versión anterior

Los documentos controlados al ser modificados deben tener un acápite de la versión anterior donde se describa los cambios realizados en la última versión.

| | | | |
|---|--|----------------|------------------------|
|  <small>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. No. 8 - Lta. 50 (P.B. San Diego) Av. Anacleto - Hnos. Chiribeta - R.L.C. 202917017 Tel: (540)144 - 31733</small> | EMISION, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS | CODIGO | ECDR – 002 – 03 |
| | | Versión | 1 |

8. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

8.1. Procedimiento Operativo Estándar (“P”)

a) Título: Claro y preciso.

b) Código de Identificación: Se identifica la(s) sigla(s) diferenciadora de cada documento controlado, como se explica más adelante, una diagonal, el área a donde pertenece (tres letras), un guion, el número del procedimiento (tres dígitos), un guion y el número de versión (dos dígitos), de acuerdo al siguiente ejemplo: P/ASC-001-01 “Procedimiento Operativo Estándar de Calidad número 001 versión 01”.

| área | Sigla |
|-------------------------------|-------|
| Ventas | VEN |
| Almacén de Producto Terminado | APT |
| Mantenimiento | MAN |
| Aseguramiento de la Calidad | ASC |
| Administración | ADM |

9. CORREOS ELECTRONICOS


Medio de comunicación de colaboradores para la emisión de información dentro de la empresa.

Dicho registro debe contener como mínimo:

- Nombre de remitente
- Fecha
- Nombre de destinatario
- Asunto

10. FORMATOS DE DOCUMENTOS

10.1. Encabezado del documento

| | | |
|---|---|---|
|  | EMISION, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS | CODIGO ECDR – 002 – 04 |
| | | Versión 1 |


10.2. Pie de página

| | | |
|---|--|--|
| Listado de Anexos (de ser el caso) | | |
| Lista de acceso: | | |
| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
| “Firma Rúbrica” | “Firma rúbrica” | “Firma rúbrica |
| “Cargo del responsable de la elaboración” | “Cargo del responsable de la revisión” | “Cargo del responsable de la aprobación” |

1. NORMAS DE LA ESCRITURA

- 1. Firma:** Se debe colocar las iniciales del primer nombre y de los dos apellidos (tres letras en total).
- 2. Letra:** Los documentos del sistema de gestión de calidad deben de redactarse con letra Arial y con tamaño de letra 10 puntos.
- 3. Fecha:** Se deberá indicar en el siguiente orden: DD/MM/AAAA y en formato numérico.
- 4. Corrección de errores:** No usar corrector, no usar tijeras, no tachar. Se debe hacer una línea horizontal sobre los datos de manera que el dato escrito pueda ser legible.
- 5. Escritura:** Utilizar solo lapicero color azul.

| | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Anexos: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - “INFORME GENERAL DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO” - “REGISTRO DE CAPACITACIÓN” | | |
| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
| | | |
| Jefe Aseguramiento de la Calidad | Administrador | Gerente General |

| | | | |
|---|---|----------------|------------------------|
|  | EMISION, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS | CODIGO | ECDR – 002 – 05 |
| | | Versión | 1 |

El objetivo del informe es proponer estrategias para mejorar el servicio que brinda la Empresa TRANSESA con respecto a la satisfacción del cliente.

Para calificar el grado de satisfacción debemos tener en cuenta los siguientes puntajes:


1= Muy Malo, 2= Malo, 3=Regular, 4=Bueno, 5=Muy Bueno

1. INFORME GENERAL

- Elaborado por: _____
- Periodo: _____
- Cliente: _____

2. ENCUESTA

| N° | ÍTEMS | VALORACIÓN | | | | |
|--|--|------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A) DISTRIBUCION. Ítem relativo a la capacidad, eficiencia y cuidados del producto que demuestra el servicio de distribución del servicio brindado. | | | | | | |
| 1 | La unidad de distribución entrega los productos de forma eficiente y completos. | | | | | |
| 2 | El servicio de distribución cumple con los tiempos de entrega. | | | | | |
| 3 | El servicio de distribución entrega los productos en condiciones adecuadas para su uso. | | | | | |
| B) SOBRE EL PRODUCTO. Ítems referidos a la presentación e información técnica del producto | | | | | | |
| 4 | Presentación del empaque. | | | | | |
| 5 | Información técnica completa y útil. | | | | | |
| C) ATENCION AL CLIENTE. Ítems concernientes a la accesibilidad, tanto en lo referido a la persona adecuada como al horario, así como información brindada del producto y tratamiento de quejas y/o reclamos | | | | | | |
| 6 | El servicio de Atención al Cliente es adecuado en horarios y con personal que atiende amablemente mis consultas. | | | | | |
| 7 | Se informa de una manera clara y comprensible a los usuarios todo lo relacionado al producto ofrecido (información técnica). | | | | | |
| 8 | La organización recoge de forma adecuada las quejas y/o reclamos y brinda una solución acertada. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|----------------|------------------------|--|--|--|
|  | EMISION, CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS | CODIGO | ECDR – 002 – 06 | | | |
| | | Versión | 1 | | | |

D) ASPECTOS TANGIBLES. Ítems que mencionan los recursos materiales, equipos, materiales de comunicación e instalaciones con las que cuenta la Droguería

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 9 | El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar acabo su trabajo. | | | | | |
| 10 | El personal dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (Equipos informáticos y de otro tipo). | | | | | |
| 11 | El personal dispone de los medios adecuados de comunicación para contactarse con sus clientes. | | | | | |

E) EXPECTATIVAS DEL SERVICIO. Ítems que aluden a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, conocimiento que tienen sobre el servicio, experiencia previa acerca del mismo

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | La organización conoce mis intereses y necesidades como usuario. | | | | | |
| 13 | La organización da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios. | | | | | |
| 14 | La organización se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario. | | | | | |
| 15 | Se han solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas. | | | | | |
| 16 | Cuando acudo a la estación de servicio sé que encontraré las mejores soluciones | | | | | |

F) SUPERACIÓN DE EXPECTATIVAS. Ítem indicativo de la evolución hacia la mejora percibida por los usuarios

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 17 | He observado mejoras en el funcionamiento general de la organización. | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|

3. CRITERIOS DE EVALUACION

| CRITERIOS | PUNTAJE PROMEDIO |
|-------------------------------|------------------|
| A) Distribución | |
| B) Sobre el producto | |
| C) Atención al cliente | |
| D) Aspectos tangibles | |
| E) Expectativas del servicio | |
| F) Superación de expectativas | |
| PROMEDIO GENERAL | |


4. RESULTADOS

Cada criterio será puntuado con veracidad de acuerdo a la información brindada por el cliente con fines de mejorar el servicio. Además se debe describir el porqué del puntaje de cada criterio.

5. CONCLUSIONES

Describir teniendo en cuenta los puntajes en cada espacio de tiempo para comparar y con ello proponer mejoras estratégicas.

Anexo 19: Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal

| | | | |
|--|---|-------------------------------------|--|
|  | RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, CONTRATACION E INDUCCION DE PERSONAL NUEVO | CODIGO Versión | RSCIPN – 003 – 01 1 |
| | <p>1. OBJETIVO</p> <p>Implantar el procedimiento para el reclutamiento, contratación e inducción de colaboradores nuevos estableciendo documentación requerida por la organización.</p> <p>2. RESPONSABLE</p> <p>Gerente General</p> <p>3. ALCANCE</p> <p>Inicia con el reclutamiento hasta la inducción del colaborador ingresante.</p> <p>4. REQUISITOS DOCUMENTARIOS</p> <p>- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos</p> <p>5. DEFINICIONES</p> <p>5.1. Reclutamiento: Operación utilizada con el propósito de atraer postulantes para un área o cargo determinado.</p> <p>5.2. Inducción: Capacitación de personal nuevo en la Empresa en su cargo y funciones.</p> <p>6. PROCEDIMIENTO</p> <p>a) Jefe de área debe realizar la solicitud de personal con el Gerente General o Administrador.</p> <p>b) El Gerente General o Administrador procede a informar a R.R.H.H (Área Administrativa).</p> <p>c) El Área Administrativa procede a enviar y apertura postulaciones en páginas virtuales.</p> <p>d) Luego de filtrar las hojas de vida de los postulantes se seleccionan y proceden con la entrevista personal.</p> <p>e) El personal seleccionado debe ser evaluado psicológicamente.</p> <p>f) Seleccionado el personal se indica los requisitos de su contratación y fecha de inicio de labores.</p> | | |
| <p>Anexos:</p> <p>- INFORME GENERAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>- PLAN DE INDUCCION DEL PERSONAL OPERARIO</p> | | | |
| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por | |
| Jefe de Área Administrativa | Administrador | Gerente General | |



INFORME GENERAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El objetivo del informe es proponer estrategias para mejorar el clima organizacional de la Empresa TRANSERSA entre todos sus colaboradores.

Para calificar el grado de relación entre colaboradores debemos tener en cuenta los siguientes puntajes:

1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3=A Veces, 4=Casi Siempre, 5=Siempre

1. INFORME GENERAL

- Elaborado por: _____
- Periodo: _____

2. ENCUESTA

| N° | ENUNCIADOS | CRITERIO | | | | |
|------------------------|--|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A) COLABORACION | | | | | | |
| 1 | Considero que existe un buen ambiente de trabajo. | | | | | |
| 2 | Cuando ingresé a la organización me sentí bienvenido. | | | | | |
| 3 | Cuento con la colaboración de mis compañeros de área. | | | | | |
| 4 | Cuento con la colaboración del personal de otras áreas. | | | | | |
| B) COMUNICACION | | | | | | |
| 5 | Recibí suficiente información sobre la organización cuando ingresé. | | | | | |
| 6 | Cuando ingresé a la organización recibí suficiente información sobre el área en la que laboraré y mis funciones. | | | | | |
| 7 | Los comunicados internos me proporcionan información útil. | | | | | |
| 8 | La comunicación sobre los resultados y progreso de la organización es clara y transparente. | | | | | |
| 9 | La comunicación interna en la organización es una actividad permanente y planificada. | | | | | |



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
 No. 8 - C.A. 33.6 P.L.S. San Diego An. Arceveles - Hoyo Chiriquí - R.O.C. 202217217
 Telf: 34081144 - 317152

INFORME GENERAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

| C) AMBIENTE LABORAL | | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|
| 10 | Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo (espacio, ruido, temperatura, iluminación) permiten desempeñar mi trabajo con normalidad. | | | | |
| 11 | Dispongo de los materiales necesarios para realizar mi trabajo. | | | | |
| 12 | La organización se preocupa por la Seguridad y Salud ocupacional. | | | | |
| D) PROMOCION PROFESIONAL | | | | | |
| 13 | Las promociones internas se realizan de manera justa y merecida. | | | | |
| 14 | Pienso que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en la organización. | | | | |
| 15 | Pienso que si me desempeño bien en el trabajo, puedo ser objeto de una promoción. | | | | |
| 16 | Tengo autonomía para llevar a cabo mis labores. | | | | |
| 17 | La información de nuevas vacantes laborales está disponible. | | | | |
| E) CAPACITACIONES | | | | | |
| 18 | La organización realiza capacitaciones para el personal sobre temas importantes de mi puesto laboral. | | | | |
| 19 | Los planes de formación se adecuan a mi desarrollo profesional en la organización. | | | | |
| 20 | La Alta Dirección muestra interés por capacitar al personal. | | | | |
| 21 | Se dispone de recursos para capacitar al personal. | | | | |
| F) LIDERAZGO | | | | | |
| 22 | Mi superior se preocupa por transmitir la misión, visión y valores de la organización. | | | | |
| 23 | Tengo la confianza de tomar decisiones propias sin consultar a mi superior. | | | | |
| 24 | Mi superior se preocupa por mantener un buen clima en el equipo. | | | | |
| 25 | Mi superior posee conocimientos de los cuales puedo aprender bastante. | | | | |
| 26 | Mi superior es respetado por los demás jefes de áreas. | | | | |
| 27 | Mi superior respeta las diferencias culturales, religiosas, sexo, entre otros. | | | | |
| 28 | Mi superior me trata igualitariamente y sin favoritismos. | | | | |
| 29 | Mi superior me apoya cuando estoy en dificultades. | | | | |
| 30 | Mi superior hace un seguimiento de mi desempeño laboral. | | | | |
| 31 | Mi superior toma en cuenta mis opiniones y me involucra en la toma de decisiones. | | | | |



INFORME GENERAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 32 | Mantengo una buena relación con mi superior. | | | | | |
| 33 | Mi superior se preocupa por conocer mis necesidades e intereses. | | | | | |
| 34 | Mi superior me felicita cuando realizo una buena labor. | | | | | |

G) SATISFACCION LABORAL

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 35 | Tengo la oportunidad de buscar mejoras en mi puesto laboral. | | | | | |
| 36 | Mi capacidad profesional está acorde a mis funciones asignados. | | | | | |
| 37 | Siento que no me alcanza el tiempo para culminar con mi trabajo. | | | | | |
| 38 | Mi trabajo es reconocido y valorado. | | | | | |
| 39 | La organización me da oportunidades de trabajar en nuevos proyectos que suponen un reto para mí. | | | | | |
| 40 | Conozco cómo mi trabajo contribuye a la mejora en la organización. | | | | | |
| 41 | Tengo claro cuáles son mis responsabilidades y funciones. | | | | | |

H) GENERAL

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 42 | Me siento orgulloso de trabajar en la organización, | | | | | |
| 43 | La organización innova y mejora continuamente para conseguir los objetivos trazados. | | | | | |
| 44 | Desde que ingresé a la organización, siento que la empresa ha mejorado. | | | | | |
| 45 | Estoy satisfecho con los beneficios sociales y económicos que me ofrecen. | | | | | |
| 46 | Recomiendo a la organización como un buen lugar para trabajar y me gustaría continuar trabajando aquí. | | | | | |

Por último completar la siguiente información:

| | |
|----------------------------------|--|
| Área de labores | |
| Sexo | |
| Edad | |
| Tiempo en la organización | |



INFORME GENERAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

3. CRITERIOS DE EVALUACION

| CRITERIOS | PUNTAJE PROMEDIO |
|--------------------------|------------------|
| A) Colaboración | |
| B) Comunicación | |
| C) Ambiente laboral | |
| D) Promoción profesional | |
| E) Capacitaciones | |
| F) Liderazgo | |
| G) Satisfacción laboral | |
| H) General | |
| PROMEDIO GENERAL | |

4. RESULTADOS

Cada criterio será puntuado con veracidad de acuerdo a la información brindada por el cliente interno con fines de mejorar el clima organizacional de la Empresa. Además se debe describir el porqué del puntaje de cada criterio.

5. CONCLUSIONES

Describir teniendo en cuenta los puntajes en cada espacio de tiempo para comparar y con ello proponer mejoras estratégicas y mantener la satisfacción del cliente interno en buenas condiciones.



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
No. B - Lic. 24.176. San Diego de Acacollo - Huancabamba - P.I.C. 202107217
TAF 5040744 - 37110

PLAN DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL OPERARIO

Nombre y Apellidos: _____


Responsable: _____


Área: _____ Fecha: _____

PLAN DE INDUCCION

| # | Área | Temas a tratar | Firma del responsable |
|---|-------------------------------|--|-----------------------|
| 1 | Ventas | <ul style="list-style-type: none">- Organigrama y funciones del área.- Atención de órdenes de compra.- Gestión de compras.- Selección, evaluación de proveedores.- Cadena de suministros en el almacén de producto terminado.- Coordinaciones con el área de distribución para la entrega de los productos a los clientes. | |
| 2 | Almacén de Producto Terminado | <ul style="list-style-type: none">- Organigrama y funciones del área.- Procedimiento para inventarios.- Flujo de ingreso de la mercadería al almacén.- Distribución de pedidos a los clientes.- Registro de las condiciones ambientales del almacén. | |
| 3 | Mantenimiento | <ul style="list-style-type: none">- Organigrama y funciones del área- Programa de mantenimiento preventivo de máquinas.- Mantenimiento de instalaciones eléctricas, sanitarias e infraestructura. | |
| 4 | Aseguramiento de la Calidad | <ul style="list-style-type: none">- Organigrama y funciones del área.- Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).- Asegurar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Calidad.- Liberación de productos.- Acciones correctivas y de mejora.- No conformidades.- Verificación de calibraciones.- Control de condiciones ambientales críticas. | |
| 5 | Administrativa | <ul style="list-style-type: none">- Organigrama y funciones del área.- Registro de productos y contabilidad ante las autoridades reguladoras.- Notificación de reacciones adversas a OSINERGMIN. | |

Anexo 20: Compra, selección y evaluación de proveedores

| | | | |
|--|---|-----------------|---------------------|
|  | COMPRA, SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES EXTERNOS | Código: | CSEPE-004-01 |
| | | Versión: | 1 |
| <p>1. OBJETIVO</p> <p>Efectuar el inventario y la logística para la obtención de productos desde el requerimiento hasta la recepción, así como establecer criterio para seleccionar, evaluar proveedores.</p> <p>2. RESPONSABLE</p> <p>Jefe de Ventas</p> <p>3. ALCANCE</p> <p>Desde el requerimiento de producto y/o servicio hasta su recepción y reevaluación.</p> <p>4. REQUISITOS DOCUMENTARIOS</p> <ul style="list-style-type: none">- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario <p>5. DEFINICIONES</p> <p>5.1. Evaluación: Herramienta que sirve para calcular el valor de un servicio.</p> <p>5.2. Proveedor externo: Organización externa que proporciona un producto o servicio.</p> <p>5.3. Proveedores calificados: Proveedores que previamente fueron evaluados en el formato de evaluación de proveedores, se encuentran aptos para abastecer productos y/o servicios calificados..</p> <p>6. FUNDAMENTO</p> <p>La organización evalúa a sus proveedores externos en la adquisición de productos para mantener en funcionamiento la cadena de abastecimiento.</p> | | | |

| | | | |
|---|---|-----------------|---------------------|
|  | COMPRA, SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES EXTERNOS | Código: | CSEPE-004-02 |
| | | Versión: | 1 |

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Compra local

- a) Recibido un requerimiento de compra, el personal de Ventas debe cotizar lo solicitado con el (los) proveedor(es).
- b) De acuerdo a la evaluación realizada con la(s) cotización(es), el personal de Administración deberá emitir una orden de compra (OC).
- c) La OC debe ser aprobada por el Gerente General. Las compras relacionadas a maquinaria, tecnología y desarrollo debe ser aprobado antes por el Gerente General.
- d) El jefe de Ventas debe comunicar, vía correo electrónico, teléfono o personal, al proveedor externo la aprobación de la OC solicitando la documentación del producto y/o servicio.

Anexos:

- EVALUACIÓN DE PROVEEDOR EXTERNO DE PRODUCTO
- REGISTRO DE VISITA A PROVEEDOR EXTERNO

| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
|----------------|---------------|-----------------|
| | | |
| Jefe de Ventas | Administrador | Gerente General |



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
 Of. B - Lda. 3316 P.O. Box 2000 San Diego de los Rios - Archivos - Hueso Chiriquí - P.O. Box 202217217
 Telf: 50420148 - 317151

EVALUACION DE PROVEEDOR EXTERNO DEL PRODUCTO

FECHA: _____

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

2. PRODUCTOS QUE BRINDAN

3. CRITERIOS A EVALUAR

| TEMAS DE CALIFICACION | CRITERIOS DE EVALUACION | PUNTAJE |
|---|--|---------|
| CALIDAD DEL PRODUCTO | Cumple las Especificaciones Técnicas. | |
| CUMPLIMIENTO EN CANTIDADES Y PLAZOS PACTADOS | Cumple con las cantidades solicitadas y plazos acordados. | |
| CALIDAD COMERCIAL | Nivel de competitividad de precio con respecto a los demás Proveedores. | |
| SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE | Prontitud en atención y resolución de un requerimiento o queja cuando se presenta. | |
| CALIDAD DE INSTALACIONES | Organización, higiene, equipos, almacenes, control de calidad. | |
| PUNTAJE TOTAL EVALUACIÓN | | |

4. TABLA DE PUNTUACIÓN POR CADA CRITERIO

El Puntaje para cada criterio de evaluación va de 0 a 20 de acuerdo a los siguientes resultados:

| DESCRIPCION | CALIFICACION |
|--|--------------|
| Muy Bueno : Sobrepasa los requerimientos básicos. | 20 |
| Bueno : Excede en poco los requerimientos básicos. | 15 |
| Normal : Cumple con los requerimientos básicos. | 10 |
| Regular : No cumple los requerimientos básicos. | 5 |
| Deficiente : Muy por debajo de los requerimientos básicos. | 0 |

5. RESULTADOS DE LA EVALUACION:

| PUNTAJE | ACCIONES A REALIZAR |
|---------|---|
| 61-100 | Cumple con los requerimientos. Seleccionar / mantener proveedor (Calificado). |
| 30-60 | Solicitar mejoras para futuras adquisiciones / evaluaciones (Calificado en desarrollo). |
| <30 | Descartar para futuras selecciones salvo mejoras ofrecidas por el mismo proveedor. |



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
 No. B - Lib. 33.018.P.B. San Diego de Achacachi - Huancabamba - P.O. Box 202297217
 Telf: 04501046 - 19153

EVALUACION DE PROVEEDOR EXTERNO DEL PRODUCTO

DATOS DE LA EMPRESA:

1.1. Razón Social: _____

1.2. Dirección: _____

1.3. Campo de Actividad: _____

1.4. ¿Cuenta con algún tipo de certificación? _____ ¿Cuál(es)? _____

| CONCEPTOS | C | NC | OBSERVACIONES |
|--|--|--|---------------|
| 1. Organización y Personal 1.1. ¿El proveedor externo dispone de un organigrama del personal que interviene en los procesos de su organización? 1.2. ¿Existen procedimientos escritos para asegurar el control de los procesos de fabricación/servicio y control de calidad? 1.3. ¿El personal recibe algún programa de capacitación interna o externa? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 2. Higiene 2.1. ¿Existe un programa periódico escrito de revisión de salud del personal? 2.2. ¿Existe normas escritas sobre limpieza de los locales? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 3. Instalaciones / Equipos 3.1. ¿El fabricante dispone de instalaciones adecuadas para la fabricación/servicio y control de calidad? 3.2. ¿Los locales disponen de medios de acondicionamiento ambiental adecuados a los procesos de fabricación / servicio: Iluminación, temperatura, humedad, tratamiento antipolvo (filtros)? 3.3. ¿Se calibra o verifica la maquinaria de forma periódica? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 4. Fabricación / Servicio 4.1. ¿Se identifica claramente el producto, la maquinaria y los contenedores durante el proceso de fabricación/servicio? 4.2. ¿La etiqueta es adecuada: nombre del producto, fecha de fabricación, fabricante, N° de lote, caducidad (si procede), contenido neto y bruto, condiciones de almacenamiento? 4.3. ¿Los contenedores/embalajes utilizados son adecuados y protegen al producto? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 5. Almacenes 5.1. ¿El fabricante dispone de locales adecuados para el almacenamiento de sus productos? 5.2. ¿Poseen una distribución y separación racional entre productos a la venta y productos en cuarentena? 5.3. ¿Los productos está suficientemente identificado y etiquetado? | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 6. Control de calidad 6.1. ¿Existen procedimientos escritos de análisis de Control de calidad para: materias primas, productos intermedios, productos terminados? 6.2. ¿Están establecidos los correspondientes planes de muestreo para cada material o proceso? 6.3. ¿Se emiten Certificados de Análisis? 6.4. Se dispone de un sistema adecuado de identificación/ etiquetaje de los materiales que indique "muestreado", "cuarentena", "aprobado", "rechazado" | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
Rta. B - Lda. 3310 P.O. San Diego de Achavita - Hueso Chiriquí - R.D.C. 202217217
Tel: 94580148 - 31713

EVALUACION DE PROVEEDOR EXTERNO DEL PRODUCTO

| LEYENDA | |
|---------|-------------|
| C | Conforme |
| NC | No conforme |
| X | Evaluado |
| N.A | No aplica |

2. MÉTODO DE EVALUACIÓN:

El auditor calificará cada ítem como CONFORME y NO CONFORME. Ante la contestación negativa a una gestión que deba hacerse, inexistencia de una instalación necesaria o sospecha de ocultamiento de datos, el inspector calificará como un NO CONFORME.

En cuanto a las respuestas positivas y la actitud sincera del dialogante y constatación se calificará como CONFORME.

3. PUNTUACIÓN:


$$\frac{\text{Nro.De ítems "CONFORME"}}{\text{Nro.Total de ítems}} \times 100 =$$


| CALIFICACION | DESCRIPCION |
|------------------------|--|
| $\geq 90\%$ | Muy Bueno: Sobrepassa los requerimientos básicos |
| $\geq 70\%$ y $< 90\%$ | Bueno: Excede en algo los requerimientos básicos |
| $\geq 60\%$ y $< 70\%$ | Normal: Cumple con los requerimientos básicos |
| $\geq 50\%$ y $< 60\%$ | Regular: No cumple los requerimientos básicos |
| $< 50\%$ | Deficiente: Muy por debajo de los requerimientos básicos |

Habiendo concluido la visita, se asienta el presente documento en señal de constancia, de lo que se dan fe:

Firma del Gerente General

Anexo 21: Atención de quejas y reclamos de clientes.

| | | | |
|---|---|----------------|--------------------|
|  | ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE CLIENTES. | Código | AQRC-005-01 |
| | | Versión | 1 |
| <p>1. OBJETIVO Definir los pasos a seguir para la atención y registro de quejas y reclamos de clientes.</p> <p>2. RESPONSABLE Jefe de Ventas</p> <p>3. ALCANCE Desde la recepción de la queja del cliente hasta la acción correctiva.</p> <p>4. REQUISITOS DOCUMENTARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos - Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario <p>5. DEFINICIONES</p> <p>5.1. Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar la concurrencia de la problemática.</p> <p>5.2. . Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado clientes externos.</p> <p>5.3. Queja: Insatisfacción hecha a una organización referente a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o solución.</p> <p>5.4. Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas del mismo.</p> <p>6. FUNDAMENTO</p> <p>6.1 Garantizar que las quejas y reclamos de los clientes sean atendidas mediante la toma de las decisiones de la gerencia.</p> | | | |

| | | | |
|---|---|----------------|--------------------|
|  | ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE CLIENTES. | Código | AQRC-005-02 |
| | | Versión | 1 |

7. PROCESAMIENTO

- a) El personal calificado para recibir quejas de los clientes, debe registrarlas en el formato F/VEN- 001 “Recepción de queja o reclamo”.
- b) Si se trata de quejas referente a productos, el jefe de Ventas debe comunicar la queja a Aseguramiento de la Calidad, quien a su vez, la comunicará al fabricante, adjuntado un informe.
- c) De ser necesario, se evaluará el retiro del producto del mercado.
- d) El jefe de Aseguramiento de la Calidad evaluará el problema, en caso se requiera una acción correctiva inmediata o se realice el canje.

| | | |
|---|---------------------|---------------------|
| Anexos: - Registro de quejas y reclamos | | |
| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
| | | |
| Jefe de Ventas | Administrador | Gerente General |



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
Rta. B - Lda. 3310 P.O. Box 2000 San Diego de Achavilla - Hueso Colorado - R.I.C. 202917217
Tel: 0450146-11713

REGISTRO DE QUEJAS O RECLAMOS

I. Recepción

Reclamo:

II. Datos Generales

Nombres: _____ **Apellidos:** _____

Documento de identidad (DNI): _____ **Teléfono:** _____

Institución: _____ **Dirección:** _____

Correo Electrónico: _____

III. Datos del Producto

Nombre: _____

Marca: _____

Lote: _____

Año de fabricación : _____


Cantidad de producto: _____


IV. Documentos que anexa


Certifico que la información contenida en este formato o en los documentos adjuntos son copias verdaderas y correctas de los originales.

Firma del Cliente

Anexo 22: Tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y de mejora.

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|--|
|  | <p align="center">TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA</p> | <p align="center">Código</p> | <p align="center">TCACM-006-01</p> |
| <p>1. OBJETIVO Determinar los siguientes pasos para así lograr tomar las medidas correctivas y de mejora a no conformidades y/o quejas para evitar reclamos.</p> <p>2. RESPONSABLE Jefe de Aseguramiento de la calidad</p> <p>3. ALCANCE Desde la conformidad que maneja las acciones correctivas y/o de mejorar, guiar al procedimiento de manera segura.</p> <p>4. REQUISITOS DOCUMENTARIOS - Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – requisitos. - Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario. - Manual de buen manejo de Prácticas de Almacenamiento.</p> <p>5. DEFINICIONES 5.1 Acciones Correctivas: Actividad operacional para así eliminar las causas de no conformidades y obviar a que vuelven a ocurrir. 5.2 No conformidad: Informalidad de una orden. 5.3 Queja: Incomodidad dado que un disgusto a la Empresa debido a su producto o al servicio que se le otorga al cliente, para esto existe un libro de quejas, donde se pueden expresar los clientes. 5.4 Requisito: Obligación dada por los clientes, generalmente comprendida. 5.5 Satisfacción del cliente: Representación de manera cordial al cliente en el grado que ha cumplido con todas sus expectativas de manera que puedan obtener confianza y fidelidad hacia sus clientes.</p> <p>6. FUNDAMENTO Afrontar las acciones correlativas referentes a las quejas del cliente mediante el uso de documentos establecidos con la norma, para así lograr mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, para realizar seguimientos en las acciones debidas al cierre.</p> | | <p align="center">Vigencia</p> | <p align="center">Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019</p> |

| | | | |
|---|--|-----------------|--|
|  | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA | Código | TCACM-006-02 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |
| <p>7. PROCEDIMIENTOS</p> <p>La persona encargada hacia el área de la Empresa tiene el permiso de solicitar las medidas hacia la mejora solicitada como una no conformidad de manera relativa, al impacto que con lleva la calidad dañada en los productos.</p> <p>La solución para las auditorías internas o externas, revisiones por la Dirección, registro de No Conformidades, registros de quejas y reclamos, indicadores de gestión, etc. Son elementos primordiales para tomar las medidas correctivas apropiadas.</p> <p>7.1. Solicitudes por encargados de área</p> <p>a) El encargado de área debe solicitar al jefe de Aseguramiento de la Calidad, mediante el formato “Solicitud de Acción Correctiva”, la implementación de la medida correctiva.</p> <p>b) El jefe de Aseguramiento de la Calidad debe registrar la SAC en el formato “Registro consolidado de acciones correctivas”.</p> <p>c) El jefe de Aseguramiento de la Calidad debe ser el responsable de hacer seguimiento a las acciones correctivas o de mejora adoptadas hasta que se efectúe el cierre de las mismas.</p> <p>7.2. Auditorías internas o externas</p> <p>Los auditores internos, jefe de Aseguramiento de la Calidad o Coordinador de Calidad deben solicitar medidas de acción correctiva según las conclusiones de los informes de auditorías.</p> <p>7.3. Revisión por la Dirección e indicadores de gestión</p> <p>El Coordinador de Calidad debe solicitar medidas de acción correctiva según las conclusiones de la revisión por la Dirección e indicadores de gestión.</p> <p>7.4. Quejas y reclamos</p> <p>El Coordinador de Calidad debe solicitar medidas de acción correctiva por las quejas o reclamos recibidas por parte del cliente.</p> <p>7.5. No Conformidades registradas por las áreas</p> <p>El jefe de Aseguramiento de la Calidad puede generar una SAC como resultado del análisis de no conformidades.</p> | | | |

| | | | |
|---|--|-----------------|--|
|  | TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA | Código | TCACM-006-03 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

7.6. Evaluación de la eficacia

- a) El jefe de Aseguramiento de la Calidad debe evaluar la eficacia de las medidas correctivas; las cuales deben ser evaluados luego de su implementación y registrarlas en el “Registro consolidado de acciones correctivas”.
- b) Si evaluar las medidas implementadas se puede determinar cuáles no fueron eficaces de tal manera, las no conformidades han desaparecido, dado esto se puede elaborar una nueva solicitud de acción correctiva, según el encargado lo considere más apropiado, la cual debe ser evaluada según la norma.

Anexos:

- “Solicitud de acción correctiva”
- “Registro consolidado de acciones correctivas”

| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
|----------------------------------|---------------|-----------------|
| Jefe Aseguramiento de la Calidad | Administrador | Gerente General |



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
Rta. B - Lda. 3310 P.I.S. San Diego Km. Anchaevita - Puerto Cabello - A.U.C. 5029172197
Telf. 34580144 - 337153

SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA

N°

FECHA:

NOMBRE DEL SOLICITANTE:


PROCESO INVOLUCRADO:


MOTIVO POR EL CUAL SE SOLICITA

AREAS INVOLUCRADAS

Firma del Solicitante

Anexo 23: Gestión de Riesgos

| | | | |
|---|-----------------------------|-----------------|--|
|  | <h1>GESTIÓN DE RIESGOS</h1> | Código | GR-007-01 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |
| <p>1. OBJETIVO</p> <p>Establecer el procedimiento para la gestión de riesgos asociados a los productos y servicios que ofrece la Empresa TRANSERSA a sus clientes.</p> <p>2. RESPONSABLE</p> <p>Jefe de Aseguramiento de la Calidad.</p> <p>3. ALCANCE</p> <p>Desde identificar los peligros asociados a la exposición y distribución de los productos hasta la elaboración del informe de resultados.</p> <p>4. REQUISITOS DOCUMENTARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos. - Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario. - Norma ISO 14971:2012 Aplicación de gestión de riesgos a productos sanitarios. <p>5. DEFINICIONES</p> <p>5.1. Daño: Lesiones físicas, daños a la salud de las personas o daños a la propiedad o el medio ambiente.</p> <p>5.2. Peligro: Una fuente potencial de daño.</p> <p>5.3. Riesgo: Efecto de la incertidumbre. Combinación de las consecuencias de un evento y la probabilidad asociada de que ocurra.</p> <p>5.4. Análisis de riesgo: Análisis sistemático de la información disponible para identificar peligros y estimar el riesgo.</p> <p>5.5. Evaluación de riesgo: Proceso que comprende el riesgo estimado contra criterios de riesgo dado para determinar la aceptabilidad del riesgo.</p> <p>5.6. Control de riesgo: Proceso en el cual se toman las decisiones y medidas aplicadas por el cual los riesgos se reducen o se mantienen en los niveles especificados.</p> <p>5.7. Riesgo residual: Riesgo que queda después de las medidas de control de riesgos se han tomado.</p> <p>5.8. Severidad: Medida de las posibles consecuencias de un peligro.</p> <p>5.9. Seguridad: Libre de riesgo inaceptable.</p> | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
|  | <p style="text-align: center;">GESTIÓN DE RIESGOS</p> | <p style="text-align: center;">Código</p> | <p style="text-align: center;">GR-007-02</p> |
| <p>5.10. Gestión del riesgo: Aplicación sistemática de las políticas de gestión, procedimientos y prácticas a las tareas de análisis, evaluación, control y seguimiento de los riesgos.</p> <p>6. FUNDAMENTO</p> <p>Identificación, estimación, evaluación, control y monitoreo de la efectividad de las medidas tomadas, en relación a los peligros asociados a la exposición y distribución de productos.</p> <p>7. PROCEDIMIENTO</p> <p>La verificación de la gestión de riesgos se realiza a todas las emisiones de los productos desde su almacenamiento, distribución y post-comercialización del producto.</p> <p>La verificación está a cargo de cada área donde se identificaron inicialmente los riesgos, el resultado de la misma, así como toda la documentación generada en el proceso debe conservarse como información documentada.</p> <p>7.1. Plan de gestión de riesgos</p> <p>Se debe establecer un “Plan de gestión de riesgos” el cual debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance de las actividades. - Asignación de responsabilidades y autoridades. - Requisitos para la revisión de actividades de gestión de riesgos. - Criterio de aceptabilidad de riesgos. - Verificación. - Actividades relacionadas a la recolección y revisión de la información pertinente al almacenamiento y distribución de los productos. <p>7.2. Análisis de riesgos:</p> <p>El análisis de la gestión de riesgos está a cargo de una comisión constituida por Aseguramiento de la Calidad y Logística quienes recopilarán datos de las diferentes áreas para consolidarlas en el Informe de gestión de riesgos.</p> <p>Teniendo como base el plan de gestión de riesgos, se procede como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de las características e identificación del producto. - Descripción del uso previsto y el mal uso razonablemente previsible (características que pudieran afectar la seguridad del producto). | | <p style="text-align: center;">Vigencia</p> | <p style="text-align: center;">Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019</p> |



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
Rta. 8 - Lta. 33 R.P.B. San Diego de los Andes - Av. Anzoátegui - Av. Chiriquí - R.U.C. 20217217
Tel: (548) 44 - 31713

GESTIÓN DE RIESGOS

Código

GR-007-03

Vigencia

Desde: 01/07/2018

Hasta: 01/07/2019

- Identificación de una lista de peligros conocidos y previsible basados en las características planteadas en el punto anterior.

- Identificación de las características cualitativas y cuantitativas relacionadas con el dispositivo.

- Cada peligro identificado es registrado en el formato "Evaluación y control de riesgos".

- Para cada situación peligrosa identificada, el riesgo asociado debe identificarse usando la información disponible en un punto inicial en el cual no se hubiera tomado acción alguna.

Una vez obtenido los datos anteriores, se debe estimar los riesgos para cada peligro y realizar la valoración en base a la evaluación de severidad, frecuencia y detectabilidad hallando el número de prioridad de riesgo:

| | | |
|------------|--|--|
| D | Detectabilidad | Probabilidad de detección de un peligro por parte del usuario antes de que el daño ocurra |
| F | Frecuencia o probabilidad | La tasa estimada de la ocurrencia de un peligro |
| S | Severidad | Grado de severidad: Medida del posible efecto del peligro en el usuario |
| NPR | Número de Prioridad de Riesgo o Índice Crítico | La fórmula del orden de prioridad es $F \times S \times D$. Es la indicación cuantitativa de la acción preventiva recomendada – cuanto más alto es el número, mayor es el riesgo, por lo tanto la acción preventiva requerida |

Asimismo para los criterios mencionados se han establecido las siguientes tablas:

TABLA DE NIVELES DE SEGURIDAD

| | | |
|----------|----------------|--|
| 1 | Insignificante | Inconveniencia o molestia transitoria |
| 2 | Menor | Origina una lesión temporal o un deterioro que no requiere intervención médica profesional |
| 3 | Crítico | Origina un deterioro permanente o una lesión que pone en peligro la vida |
| 4 | Catastrófico | Origina la muerte del paciente |

TABLA DE NIVELES DE DETECTABILIDAD

| | | |
|----------|-----------|--|
| 1 | Cierta | Detección asegurada antes de la ocurrencia. |
| 2 | Posible | Detección incierta antes de la ocurrencia. |
| 3 | Imposible | Detección improbable o increíble antes de la ocurrencia. |


| | | | |
|---|-------------------------------|----------|--|
|  <small>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Of. B - Lib. 3316 P.L.S. San Diego de los Andes - Avda. Chiriquí - R.U.C. 202417217 Telf. 045401144 - 131753</small> | GESTIÓN DE RIESGOS | Código | GR-007-04 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

TABLA DE NIVELES DE FRECUENCIA DE OCURRENCIA (probabilidad)

| | |
|---|-----------|
| 1 | Remota |
| 2 | Ocasional |
| 3 | Probable |
| 4 | Frecuente |

7.3. Evaluación del riesgo

La valoración del riesgo y los valores asignados a cada peligro se deben registrar en el formato “Evaluación y control de riesgos” considerando lo siguiente:

a) Aceptabilidad del riesgo

Se establece un cuadro de la distribución de riesgos de acuerdo a los criterios anteriormente descritos. La distribución de las áreas de la aceptación y no aceptación del riesgo se establece con el criterio de que no sería aceptable los riesgos que podrían provocar un incidente grave en el cliente. Esto se debe establecer en base de la experiencia.


| | | Detectabilidad | | | | | |
|--------------------------|-----------|----------------|---------|-----------|----|-----------|----------------|
| | | Cierta | Posible | Imposible | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | | | |
| Frecuencia de ocurrencia | Remota | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | Insignificante |
| | Ocasional | 2 | 4 | 8 | 12 | 2 | Menor |
| | Probable | 3 | 9 | 18 | 27 | 3 | Crítico |
| | Frecuente | 4 | 16 | 32 | 48 | 4 | Catastrófico |
| | | | | | | Severidad | |

Un valor de NPR >12 es considerado INTOLERABLE


Un valor de NPR <12 es considerado ACEPTABLE


Además para la aceptación o no de los riesgos se deben considerar los siguientes criterios:


- Que el producto cumpla con lo autorizado en el registro ambiental.
- Que no se ponga en riesgo la salud del trabajador o cliente.
- Que no afecte la calidad del producto.
- Que no afecte la estabilidad del producto.
- Que no afecte la estabilidad del producto durante el tiempo de vida autorizado.
- Que no contravenga las disposiciones legales.


| | | | |
|---|-------------------------------|----------------------|--|
|  | GESTIÓN DE RIESGOS | Código | GR-007-05 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |
| <p>7.4. Control de riesgo:</p> <p>a) Se debe realizar el análisis de la opción de control de riesgos.</p> <p>b) Cada responsable de área debe definir y plantear las medidas apropiadas para controlar los riesgos, luego de lo cual deberá poner en marcha. Estas deben ser registradas en el formato “Evaluación y control de riesgos”.</p> <p>c) Una vez planteadas las medidas de control de riesgo, se debe proceder a valorar nuevamente los riesgos y evaluarlos de tal manera que puedan ser reducidos. Estos deben ser evaluados con los criterios de aceptabilidad del riesgo indicados anteriormente.</p> <p>7.5. Informe de la gestión de riesgos:</p> <p>a) Luego de implementadas las medidas de control y su respectivo seguimiento, se debe emitir una conclusión del análisis realizado, la cual debe ser plasmada en el informe.</p> <p>b) El informe de gestión de riesgos se debe enviar a la Gerencia General.</p> | | | |
| Anexos: “Evaluación y control de riesgos” | | | |
| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por | |
| | | | |
| Jefe Aseguramiento de la Calidad | Administrador | Gerente General | |

Anexo 24: Control de Cambios

| | | | |
|--|----------------------------------|------------------------|--|
|  | <p>CONTROL DE CAMBIOS</p> | <p>Código</p> | <p>CC-008-01</p> |
| | | <p>Vigencia</p> | <p>Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019</p> |
| <p>1.OBJETIVO</p> <p>Definir el proceso a seguir para la correcta solicitud, evaluación y aprobación de los cambios en los procesos, documentación, equipos, máquinas, infraestructura y demás aspectos a fin de asegurar que la calidad del producto no se vea afectada y que los riesgos asociados sean tratados de manera efectiva.</p> <p>2. RESPONSABLE</p> <p>Jefe de Aseguramiento de la Calidad.</p> <p>3. ALCANCE</p> <p>Este procedimiento aplica a cambios temporales y permanentes, desde que se inicia el proceso de control de cambios al identificar una mejora hasta archivar las solicitudes y evidencias de las acciones.</p> <p>4. REQUISITOS DOCUMENTARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos. - Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario. <p>5. DEFINICIONES</p> <p>5.1. Control de cambios: Sistema formal el cual detalla actividades para controlar las salidas después de la aprobación formal de cambios propuestos que pudieran afectar la calidad o seguridad del producto o algún tipo de información sobre configuración del mismo.</p> <p>5.2. Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.</p> <p>5.3. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.</p> <p>5.4. Salida: Resultado de un proceso.</p> <p>6. FUNDAMENTO</p> <p>"Cambio" es una alteración planeada que se documenta antes de su implementación. Puede ser permanente o tener un período de tiempo determinado de validez y debe proporcionar una oportunidad de mejora.</p> | | | |

| | | | |
|--|-----------------------------|-----------------|--|
|  | <h2>CONTROL DE CAMBIOS</h2> | Código | CC-008-02 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |
| <p>7. DISPOSICIONES PREVIAS</p> <p>El Control de Cambios debería aplicar en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Producto: cualquier cambio que impacte en la calidad o seguridad del producto, tales como cambio de materiales de empaque de producto o cambio de especificaciones. - Instalaciones: replanteo de flujos de materiales y personal, remodelación de plantas, entre otros. - Servicios: cambios en el diseño, modificaciones relacionadas con adquisición de nuevas tecnologías relacionadas, etc. - Equipos críticos: cambios y renovaciones de equipos, reemplazo de equipos obsoletos por nuevos, modificaciones y/o adaptaciones en equipos existentes, entre otros. - Procesos: cambio de condiciones críticas, incorporación de controles de proceso, cambio en especificaciones por nuevas actualizaciones, etc. - Documentos: modificaciones de documentos por actualización de los sistemas de gestión, mejora continua, entre otros. - Otros aplicables que influyan en la calidad del producto terminado, sea del área legal, proveedores, sistemas informáticos, etc. <p>8. PROCEDIMIENTO</p> <p>8.1. Solicitud</p> <p>a) El jefe de área o responsable debe solicitar el cambio mediante el formato “Solicitud de control de cambios”, y dirigirlo al jefe de Aseguramiento de la Calidad.</p> <p>b) El jefe de Aseguramiento de la Calidad debe informar a las áreas involucradas sobre cambio solicitado, con la finalidad que analicen las implicancias del mismo.</p> <p>8.2. Evaluación</p> <p>a) El jefe de Aseguramiento de la Calidad debe reunir a los jefes de áreas involucrados para realizar la evaluación de factibilidad del cambio solicitado, teniendo en cuenta el sustento presentado, riesgo para la calidad del producto y/o consumidor, impacto regulatorio, etc.</p> <p>b) En esta reunión se deben establecer las pautas, fechas y condiciones para las pruebas que sean necesarias efectuar, registrándose en el formato “Registro de control de cambios”.</p> | | | |

| | | | |
|--|-----------------------------|-----------------|--|
|  | <h2>CONTROL DE CAMBIOS</h2> | Código | CC-008-03 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |
| <p>8.3. Prueba</p> <p>c) Si se trata de cambios en procesos o equipos, se deben realizar pruebas, en coordinación con los jefes de las áreas involucradas, y registrarlo en el “Registro de control de cambios”.</p> <p>a) El jefe de Aseguramiento de la Calidad o jefe de Mantenimiento (según el cambio involucrado) debe firmar la revisión de las pruebas realizadas.</p> <p>b) Los resultados de las pruebas deben ser remitidas al jefe de Aseguramiento de la Calidad quien citará a una segunda reunión donde se evaluarán dichos resultados.</p> <p>8.4. Aprobación</p> <p>a) En la segunda reunión, se debe evaluar los resultados de las pruebas y junto a los jefes de área decidir si procede el cambio propuesto.</p> <p>b) Se debe definir los periodos de evaluación o seguimiento posterior al cambio y registrarlo en el formato “Registro de control de cambios”.</p> <p>c) Finalmente la aprobación de los cambios lo realizará el Coordinador de Calidad.</p> <p>8.5. Revisión Post Implementación</p> <p>a) El jefe de Aseguramiento de la Calidad debe recopilar información posterior a la revisión de la implementación.</p> <p>b) Se debe evaluar el efecto acumulativo del cambio en el rendimiento del proceso y calidad del producto.</p> <p>c) El jefe de Aseguramiento debe actualizar la documentación de control de cambios resumiendo la información y conclusiones de las actividades posteriores.</p> <p>8.6. Cierre del Control de Cambio</p> <p>a) Cuando todas las actividades han sido concluidas, el solicitante del cambio proporcionará la documentación/sustentos correspondientes al área de Aseguramiento de la Calidad.</p> <p>b) El cierre del control de cambio será indicado por Aseguramiento de Calidad y firmará en señal de conformidad al final del documento.</p> <p>9. Indicadores del Proceso</p> <p>El área de Aseguramiento es responsable de completar el formato “Registro de control de cambios” el cual permite tener visibilidad de todos los controles de cambios.</p> | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------|--|--|--|--|----------------------|---------------------|---------------------|--|--|--|----------------------------------|---------------|-----------------|
|  | CONTROL DE CAMBIOS | Código | CC-008-04 | | | | | | | | | | | | |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 | | | | | | | | | | | | |
| <p>emitidos a fin de realizar el respectivo seguimiento desde su apertura hasta su cierre, teniendo como indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - N° de controles de cambio emitidos por mes - N° de actividades cerradas en fecha - N° de actividades abiertas en fecha - N° de cambios implementados <p>10. Actividades de control</p> <p>Auto inspecciones según cronograma anual.</p> <p>Revisión trimestral de la base de datos para la emisión de estadísticas de cumplimiento según indicadores señalados.</p> | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="3"> Anexos: <ul style="list-style-type: none"> - “Solicitud de control de cambios” - “Registro de control de cambios” </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Elaborado por</td> <td style="text-align: center;">Revisado por</td> <td style="text-align: center;">Aprobado por</td> </tr> <tr> <td style="height: 80px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Jefe Aseguramiento de la Calidad</td> <td style="text-align: center;">Administrador</td> <td style="text-align: center;">Gerente General</td> </tr> </table> | | | | Anexos: <ul style="list-style-type: none"> - “Solicitud de control de cambios” - “Registro de control de cambios” | | | Elaborado por | Revisado por | Aprobado por | | | | Jefe Aseguramiento de la Calidad | Administrador | Gerente General |
| Anexos: <ul style="list-style-type: none"> - “Solicitud de control de cambios” - “Registro de control de cambios” | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| Jefe Aseguramiento de la Calidad | Administrador | Gerente General | | | | | | | | | | | | | |



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
Of. B - Lib. 55 L.P.I.S. San Diego Av. Anacleto - Av. 21 km 6 - F.U.C. 202472197
Tel: (540) 44 - 317 91

SOLICITUD DE CONTROL DE CAMBIOS

N°:

Fecha:

Nombre del Solicitante:

Proceso Involucrado


DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:

MOTIVO:

TAREAS:

Firma del Solicitante

Anexo 25: Mantenimiento de Instalaciones de la Empresa

| | | | |
|---|---|-----------------|--|
|  | MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE LA EMPRESA | Código | MIE-009-01 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |
| <p>1. OBJETIVO Establecer las actividades que se deben desarrollar para mantener el buen estado de conservación de las instalaciones de la Empresa TRANSERSA.</p> <p>2. RESPONSABLE Jefe de Mantenimiento</p> <p>3. ALCANCE Desde el acondicionamiento del área hasta su mantenimiento.</p> <p>4. REQUISITOS DOCUMENTARIOS</p> <ul style="list-style-type: none">- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos.- Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario.- Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento. <p>5. DEFINICIONES</p> <p>5.1. Mantenimiento: Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que las instalaciones, edificios, industrias, etc. puedan seguir funcionando adecuadamente.</p> <p>6. FUNDAMENTO</p> <p>Se deben establecer las diferentes actividades a desarrollar con la finalidad de mantener en buen estado de conservación de las instalaciones de la Empresa TRANSERSA.</p> <p>7. PROCEDIMIENTO</p> <p>El cumplimiento del programa “Programa anual de mantenimiento de instalaciones” debe ser responsabilidad del jefe de Mantenimiento.</p> <p>7.1. Pintado de instalaciones</p> <p>a) Se debe realizar la evaluación del estado de conservación de la pintura de toda la Empresa TRANSERSA por el personal de Mantenimiento. Las actividades de verificación se deberán registrar en el formato “Revisión de pintado de instalaciones”.</p> | | | |

| | | | |
|---|---|-----------------|--|
|  | MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE LA EMPRESA | Código | MIE-009-02 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

b) En función al resultado de esta evaluación, el jefe de Mantenimiento debe coordinar con el jefe de Logística la programación del pintado.

7.2. Revisión de instalaciones de agua y desagüe

a) Se debe realizar la evaluación del estado de conservación del sistema de agua y desagüe por el personal de Mantenimiento. Las actividades de verificación se deberán registrar en el formato “Revisión de sistema de agua y desagüe”.

b) En función al resultado de esta evaluación, el jefe de Mantenimiento debe coordinar con el jefe de Logística la reparación o mantenimiento que fueran necesarios.

7.3. Revisión de instalaciones eléctricas

a) Se debe realizar la evaluación del estado de conservación de las instalaciones eléctricas por el personal electricista de Mantenimiento. Las actividades de verificación se registraran en el formato “Revisión de instalaciones eléctricas”

b) En función al resultado de esta evaluación, el jefe de Mantenimiento debe coordinar con el jefe de Logística las reparaciones que fueran necesarias.

7.4. Megado de tableros eléctricos

a) Se debe realizar el megado de conductores en los tableros eléctricos para verificar el estado de conservación del aislamiento de los mismos.

b) Esta actividad se debe registrar en el formato “**Revisión de megado de tableros eléctricos**”.


c) En función al resultado de esta evaluación, el jefe de Mantenimiento debe coordinar con el Jefe de Logística las reparaciones que fueran necesarias.

Anexos:

- “Revisión de pintado de instalaciones”
- “Revisión del sistema de agua y desagüe”
- “Revisión de instalaciones eléctricas”
- “Revisión de megados de tableros eléctricos”
- “Programa anual de mantenimiento de instalaciones”

| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
|-----------------------|---------------|-----------------|
| Jefe de Mantenimiento | Administrador | Gerente General |

Anexo 26: Mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas y equipos.

| | | | |
|---|--|-----------------|--|
|  | MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE MAQUINAS Y EQUIPOS | Código | MPCME-010-1 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |
| 1.OBJETIVO Establecer el procedimiento a seguir para el mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas y equipos. | | | |
| 2.RESPONSABLE Jefe Mantenimiento. | | | |
| 3. ALCANCE Desde la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo hasta su aprobación. | | | |
| 4. REQUISITOS DOCUMENTARIOS - Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad – Requisitos. | | | |
| 5. DEFINICIONES 5.1. Mantenimiento: Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que las instalaciones, edificios, industrias, etc. puedan seguir funcionando adecuadamente. | | | |
| 6. FUNDAMENTO El procedimiento de mantenimiento preventivo de las máquinas y equipos busca minimizar los riesgos que usualmente comprometen el normal funcionamiento de las máquinas y equipos, estableciendo para ello mecanismos de seguridad. El procedimiento de mantenimiento correctivo de las máquinas y equipos se efectúa cuando las máquinas y equipos presentan anomalías alterando su normal funcionamiento, que impidan al usuario continuar con sus labores habituales. | | | |

| | | | |
|---|--|-----------------|--|
|  | MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE MAQUINAS Y EQUIPOS | Código | MPCME-010-2 |
| | | Vigencia | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Mantenimiento preventivo

a) De acuerdo al control de mantenimiento preventivo establecido en el formato “Control de mantenimiento preventivo”, se debe efectuar periódicamente el mantenimiento de todas las máquinas y equipos.

b) La ejecución del mantenimiento preventivo puede constar de:

- La actualización de las máquinas y equipos.
- Limpieza y mantenimiento de cada máquina y equipo.
- Cambio de piezas.

7.2. Mantenimiento correctivo

a) De producirse alguna falla en el funcionamiento de las máquinas y equipos, el usuario debe comunicar el incidente.


b) Una vez tomado conocimiento del incidente, el personal de Mantenimiento debe realizar el respectivo diagnóstico del funcionamiento del equipo; una vez determinadas las causas, se deben tomar medidas correctivas.

Para finalizar el mantenimiento, el usuario debe firmar conjuntamente con el personal de Mantenimiento el “**Reporte de mantenimiento preventivo**” y/o “**Reporte de mantenimiento correctivo**” en señal de conformidad, lo cual indicará que la máquina y/o equipo comprometido se encuentra Operativo. El jefe de Mantenimiento debe firmar los formatos como aprobación.

Anexos:

- “Control de mantenimiento preventivo”
- “Reporte de mantenimiento preventivo”
- “Reporte de mantenimiento correctivo”

| Elaborado por | Revisado por | Aprobado por |
|-----------------------|---------------|-----------------|
| | | |
| Jefe de Mantenimiento | Administrador | Gerente General |

| | | |
|---|--|--|
|  | <h1>REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</h1> | |
| Usuario: | Nombre de Equipos: | |
| Área: | Serie: | |
| Responsable: | Fecha: | |
| ACTIVIDADES DEL MANTENIMIENTO | | |
| | | |
| OBSERVACIONES | | |
| | | |



TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES S.A.
No. B - Lit. 35 U.P.I.S. San Diego Av. Anchoasta - Nazaro Chimbote - R.U.C. 2022172117
Tel: (043) 0144 - 317151

REPORTE DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

| | |
|--------------|--------------------|
| Usuario: | Nombre de Equipos: |
| Área: | Serie: |
| Responsable: | Fecha: |


ACTIVIDADES DEL MANTENIMIENTO


| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

OBSERVACIONES

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Anexo 27: Manual General de la Empresa

| | | | |
|---|--|-----------------|--|
|  | MANUAL GENERAL DE LA EMPRESA | CODIGO | MGE – 011 – 01 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |
| INDICE GENERAL | | | |
| I. CAPITULO I.....188 | | | |
| 1.1. | BREVE DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA..... | 188 | |
| 1.2. | MISIÓN DE LA EMPRESA..... | 188 | |
| 1.3. | VISIÓN DE LA EMPRESA..... | 188 | |
| 1.4. | VALORES Y PRINCIPIOS DE LA EMPRESA..... | 188 | |
| 1.5. | NOMBRE DE LA EMPRESA..... | 189 | |
| 1.6. | UBICACIÓN..... | 189 | |
| 1.7. | PRODUCTOS Y/O SERVICIOS OFRECIDOS ACTUALMENTE..... | 189 | |
| 1.8. | DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GENERAL DE LA EMPRESA..... | 189 | |
| II. CAPITULO II.....190 | | | |
| 2.1. | ASPECTO DE MERCADO..... | 190 | |
| 2.1.1. | UBICACIÓN DE MATERIA PRIMA..... | 190 | |
| 2.1.2. | PERSONAL CALIFICADO..... | 190 | |
| 2.1.3. | DISPONIBILIDAD DE ENERGÍA ELECTRICA..... | 190 | |
| 2.1.4. | DISPONIBILIDAD DE AGUA POTABLE..... | 190 | |
| 2.1.5. | TERRENO..... | 190 | |
| 2.2. | EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE LA DEMANDA ACTUAL DE LA EMPRESA..... | 191 | |
| 2.2.1. | FACTORES..... | 191 | |
| 2.2.2. | ÁNÁLISIS DE FACTORES (MÉTODO RANKING)..... | 191 | |
| 2.2.3. | ESCALA DE MEDICIÓN..... | 192 | |
| 2.2.4. | COMENTARIO..... | 192 | |
| III. CAPITULO III.....193 | | | |
| 3.1. | PLANO DE LA EMPRESA | | |
| IV. CAPITULO IV.....194 | | | |
| 4.1. | DESARROLLO DEL PROCESO PRODUCTIVO | | |

| | | | |
|---|---|-----------------|--|
|  <p>EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. R.O. B. C.A. 2012 P.B. San Diego A. Archivaldo - Nuevo Chimbote - P.I.C. 2022/2017 S.M. 15681144 - 10719</p> | MANUAL GENERAL DE LA EMPRESA | CODIGO | MGE – 011 – 02 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

1.1 Breve descripción general de la empresa

EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A desarrolla actividades de distribución y comercialización de combustibles a través de la amplia y moderna estación de servicios a clientes industriales y particulares.

La compañía inició su actividad en esta ciudad (Chimbote) hace más de una década y hoy EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A está consolidada en esta ciudad como uno de los primeros en cuanto a volúmenes de facturación.

1.2 Misión de la empresa

Proveer hidrocarburos de calidad a todo el mercado local (Chimbote), administrando eficientemente sus recursos, realizando sus actividades con los mayores niveles de eficiencia, confiabilidad y sostenibilidad, desarrollando innovación y responsabilidad socio-ambiental.

1.3 Visión de la empresa

Ser una empresa líder de la industria regional de hidrocarburos, autónoma e integrada, enfocada en la creación de valor con eficiencia; gestionando los negocios de forma ética y sostenible con productos de calidad internacional y desarrollando relaciones responsables efectivas con los grupos de interés.

1.4 Valores y principios de la empresa


Los valores y principios corporativos identifican y orientan a todos los trabajadores de EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A hacia una conducta que constituye la base para el desarrollo de sus actividades.

VALORES

- Honestidad: Actuamos con transparencia y respeto.
- Lealtad: Identificación con la empresa.
- Responsabilidad: Cumplimos los compromisos adquiridos.
- Solidaridad: Interés en el bienestar de nuestra sociedad.
- Integridad: Hacemos lo que predicamos.

PRINCIPIOS

- Satisfacción del Cliente Interno y Externo: Entregamos productos y servicios de calidad.
- Respeto: Valoramos a las personas, sus instituciones y al medio ambiente.
- Innovación y Mejora continua: Buscamos el desarrollo de nuestros productos, procedimientos y procesos.
- Trabajo en Equipo: Promovemos el esfuerzo conjunto de los trabajadores.
- Responsabilidad Social: Contribuimos al desarrollo de nuestros trabajadores, sus familias y las poblaciones donde operamos.
- Protección Ambiental: Respetamos la biodiversidad y el derecho de la población a contar con un ambiente sano.
- Transparencia: Trabajamos con una sana práctica corporativa.
- Seguridad: Priorizamos el trabajo con acciones y condiciones seguras.

| | | | |
|---|---|-----------------|--|
|  | MANUAL GENERAL DE LA EMPRESA | CODIGO | MGE – 011 – 03 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

1.5. NOMBRE DE LA EMPRESA

EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A

1.6. UBICACIÓN


La Empresa de Transportes y Servicios Múltiples S.A, se encuentra ubicado en la Avenida Anchoyeta Mza. B Lte. 33, San Diego, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Ancash.

1.7. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS OFRECIDOS ACTUALMENTE:

- | | |
|--|---|
| 1. Cambio de Aceite | 4. Cochera |
| 2. Engrase | 5. Venta de Combustible líquido y GLP |
| 3. Cambios y Reparaciones de automóviles | 6. Venta de productos automotriz y autopartes |

1.8. DESCRIPCION DEL PROCESO GENERAL DE LA EMPRESA

La Estación de Servicio de TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A es un establecimiento de almacenamiento, despacho y venta al público de Combustibles Líquidos y Gas Licuado de Petróleo (GLP) para uso automotor. El proceso principal en el manejo de combustibles comienza con el llenado de los tanques subterráneos de almacenamiento de combustibles a través de mangueras dispensadoras de los vehículos transportadores de dichos hidrocarburos; y culmina con la venta o distribución de su contenido a los usuarios finales, mediante el llenado de los tanques de sus vehículos.

| | | | |
|---|---|-----------------|--|
|  | MANUAL GENERAL DE LA EMPRESA | CODIGO | MGE – 011 – 04 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

2.1 Aspectos de Mercado

De acuerdo a la ubicación de la planta se vio factible colocar la empresa de servicio cerca de Tangay debido a que en los años 1990 a 2000, estaba empezando a crecer Nvo. Chimbote, y además por allí transcurrían los camiones que transportaban caña de azúcar (principal mercado).

2.1.1 Ubicación de Materia Prima:

Una industria tiende a ubicarse en aquella región en la cual se encuentren disponibles los materiales requeridos para ese tipo de industria. En este caso la empresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A” opto por la proximidad a la materia prima para reducir el costo de venta ya que el costo del transporte encarece el valor de venta.

2.1.2 Personal Calificado:

Para una estación de servicio no se requiere un personal muy calificado, es decir solo tienen en cuenta su habilidad con cuentas, tener experiencia en el llenado de facturas, sin embargo en el que se toman el tiempo en calificar a sus colaboradores es en el trato al cliente.

2.1.3 Disponibilidad de energía Eléctrica:


Se tomó muy en cuenta la cercanía de la Empresa Hidrandina de Nvo. Chimbote, a escasos 4 km.

2.1.4 Disponibilidad de Agua Potable:

Se tomó en cuenta la cercanía de la Empresa Seda Chimbote para la disponibilidad de agua y desagüe.

2.1.5 Terreno

Se tomó en cuenta el costo del terreno a adquirir, ya que en esos tiempos estaba muy desvalorizado el metro cuadrado por la poca población que habitaba.

| | | | |
|--|---|-----------------|--|
|  <p>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Av. B - Lda. 301 P.O. Box 20690 Al. Achacachi - Nuevo Chiriquí - B.O. 20207207 Tel: 55481144 - 31713</p> | MANUAL GENERAL DE LA EMPRESA | CODIGO | MGE – 011 – 07 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

CAPITULO III

PLANO DE LA EMPRESA

CAPÍTULO IV

DESARROLLO DEL PROCESO PRODUCTIVO

A. DAP – VENTA DE COMBUSTIBLE (ACTUAL)

TABLA 1.4 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

| Operario/material/equipo | | | | | | | | | |
|---|---|------------------------|--------|------|------|---|---|-------------|-------------------------------|
| Diagrama N°: 1 Hoja N°: 1 | | RESUMEN | | | | | | | |
| Hecho por: Gallo Arica Randy Luis y Lazarte Castillo José Miguel Alejandro | | Actividad | Actual | Prop | Econ | | | | |
| | | Operación | 7 | | | | | | |
| Actividad: Venta de Combustible | | Transporte | 7 | | | | | | |
| | | Espera | 1 | | | | | | |
| | | Inspección y operación | 5 | | | | | | |
| | | Almacena | - | | | | | | |
| Método: Actual /Propuesto | | Distancia | 2m | | | | | | |
| Lugar: Av. Anchoqueta Mza. B Lte. 33 | | Tiempo | 654 s | | | | | | |
| Operario: L.M.A N° 04 | | Costo | | | | | | | |
| | | M Obra | | | | | | | |
| Fecha: 14/09/18 | | Material | | | | | | | |
| Aprobado por: Luis Ostolaza | | Total | | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t | ○ | → | D | ○ | ▽ | Observación | |
| Marcado de tablero de la estación de servicio con la cantidad indicada por el cliente | | 9s | | | | | | | Depende del tipo del vehículo |
| Traslado de operario hacia el vehículo | | 9s | | | | | | | |
| Apertura la tapa del tanque del vehículo para permitir el colocodo de la pistola dispensadora | | 6s | | | | | | | |
| Traslado de operario hacia la estación | | 6s | | | | | | | |
| Desenganchado de pistola de la estación de servicio | | 4s | | | | | | | |
| Traslado de operario hacia el vehículo | | 5s | | | | | | | |
| Enganchado de pistola en el vehículo | | 4s | | | | | | | |
| Presionado de gancho de la pistola para permitir la fuga de GLP hacia el tanque del vehículo | | 3s | | | | | | | La pistola está en mal estado |
| Llenado de tanque del vehículo con GLP | | 540s | | | | | | | |
| Traslado de operario hacia la estación | | 5s | | | | | | | |
| Llenado de comprobante de pago | | 40s | | | | | | | |
| Traslado de operario hacia el vehículo | | 4s | | | | | | | |
| Desenganchado de pistola del vehículo | | 2s | | | | | | | |
| Cerrado de apertura de tanque del vehículo | | 4s | | | | | | | |
| Traslado de operario hacia la estación | | 4s | | | | | | | |
| Enganchado de pistola en estación de servicio | | 2s | | | | | | | |
| Traslado de operario hacia el vehículo | | 5s | | | | | | | |
| Entrega de comprobante de pago al cliente | | 2s | | | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

B. DAP – VENTAS DE COMBUSTIBLE (PROPUESTA)

TABLA 1.5 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

| | | | | Operario/material/equipo | | | | |
|---|---|------------|---|--------------------------|--------|------|------|-------------|
| Diagrama N°: 1 | | Hoja N°: 1 | | RESUMEN | | | | |
| Hecho por: Gallo Arica Randy Luis y Lazarte Castillo José Miguel Alejandro | | | | Actividad | Actual | Prop | Econ | |
| | | | | Operación | | 7 | | |
| | | | | Transporte | | 6 | | |
| Actividad: Venta de Combustible | | | | Espera | | 1 | | |
| | | | | Inspección y operación | | 4 | | |
| | | | | Almacena | | - | | |
| Método: Actual/Propuesto | | | | Distancia | | 2m | | |
| Lugar: Av. Anchoqueta Mza. B Lte. 33 | | | | Tiempo | | 633s | | |
| Operario: L.M.A N° 04 | | | | Costo | | | | |
| | | | | M Obra | | | | |
| Fecha: 14/09/18 | | | | Material | | | | |
| Aprobado por: Luis Ostolaza | | | | Total | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t | ○ | ➡ | □ | ○ | ▽ | Observación |
| Marcado de tablero de la estación de servicio con la cantidad indicada por el cliente. | | 5s | | | | ● | | |
| Desenganchado de pistola de la estación de servicio. | | 3s | ● | | | | | |
| Traslado de operario hacia el vehículo. | | 4s | | ● | | | | |
| Apertura la tapa del tanque del vehículo para permitir el colocados de la pistola dispensadora. | | 6s | | | | ● | | |
| Enganchado de pistola en el vehículo. | | 2s | ● | | | | | |
| Presionado de gancho de la pistola para permitir la fuga de combustible hacia el tanque del vehículo. | | 1s | | | | ● | | |
| Llenado de combustible. | | 540s | | | ● | | | |
| Traslado de operario hacia la estación. | | 4s | | ● | | | | |
| Llenado de comprobante de pago. | | 30s | | | | ● | | |
| Traslado de operario hacia el vehículo. | | 4s | | ● | | | | |
| Entrega de comprobante de pago al cliente. | | 4s | ● | | | | | |
| Traslado de operario hacia la estación. | | 4s | | ● | | | | |
| Apertura de caja para guardar el dinero. | | 10s | ● | | | | | |
| Traslado de operario hacia el vehículo. | | 4s | | ● | | | | |
| Desenganchado de pistola del vehículo. | | 2s | ● | | | | | |
| Cerrado la tapa del combustible del vehículo. | | 4s | ● | | | | | |
| Traslado de operario hacia la estación. | | 4s | | ● | | | | |
| Enganchado de pistola en la estación. | | 5s | ● | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

C. DAP – PROCESOS ADMINISTRATIVOS (ACTUAL)

TABLA 1.5 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROCESOS

| | | Operario/material/equipo | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-------------------|------|------|---|---|-------------|
| Diagrama N°: 1 Hoja N°: 1 | | RESUMEN | | | | | | |
| Hecho por: Gallo Arica Randy Luis y Lazarte Castillo José Miguel Alejandro | | Actividad | Actual | Prop | Econ | | | |
| | | Operación | 6 | | | | | |
| | | Transporte | - | | | | | |
| Actividad: Procesos administrativos | | Espera | - | | | | | |
| | | Inspección y operación | 4 | | | | | |
| | | Almacena | - | | | | | |
| Método: Actual /Propuesto | | Distancia | 100m | | | | | |
| Lugar: Av. Anchoqueta Mza. B Lte. 33 | | Tiempo | 13,955s | | | | | |
| Operario: L.M.A N° 04 | | Costo | | | | | | |
| | | M Obra | | | | | | |
| Fecha: 14/09/18 | | Material | | | | | | |
| Aprobado por: Luis Ostolaza | | Total | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t | ○ | → | D | □ | ▽ | Observación |
| Recepción de documentos. | | 40s | ○ | | | | | |
| Redactar oficios. | | 1080 0s | ● | | | | | |
| Registro en la base de datos. | | 50s | | | | | ● | |
| Imprimir documento. | | 20s | ● | | | | | |
| Archivar documentos | | 25s | ● | | | | | |
| Recepción de llamadas. | | 300s | ● | | | | | |
| Notificar la llamada. | | 20s | ● | | | | | |
| Coordinar con el jefe de ventas sobre los pedidos que se realizaran. | | 600s | | | | | ● | |
| Llamar a las empresas para la adquisición de los productos. | | 1800 s | ● | | | | | |
| Coordinar las formas de pago y las entregas. | | 300s | | | | | ● | |

Fuente: Elaboración Propia

D. DAP – PROCESOS ADMINISTRATIVOS (PROPUESTA)

TABLA 1.6 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROCESOS

| Diagrama N°: 1 | | Hoja N°: 1 | | Operario/material/equipo | | | | |
|---|---|------------|---|--------------------------|--------|-------|------|---|
| Hecho por: Gallo Arica Randy Luis y Lazarte Castillo José Miguel Alejandro | | | | RESUMEN | | | | |
| Actividad: Procesos administrativos | | | | Actividad | Actual | Prop | Econ | |
| Método: Actual/Propuesto | | | | Operación | | 6 | | |
| Lugar: Av. Anchoqueta Mza. B Lte. 33 | | | | Transporte | | 1 | | |
| Operario: L.M.A N° 04 | | | | Espera | | - | | |
| Fecha: 14/09/18 | | | | Inspección y operación | | 5 | | |
| Aprobado por: Luis Ostolaza | | | | Almacena | | - | | |
| | | | | Distancia | | 100m | | |
| | | | | Tiempo | | 3695s | | |
| | | | | Costo | | | | |
| | | | | M Obra | | | | |
| | | | | Material | | | | |
| | | | | Total | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t | ○ | → | D | □ | ▽ | Observación |
| Recepción de documentos. | | 40s | | | | ● | | Se recepciona todo los documentos, boletas y facturas. |
| Registros en la base de datos. | | 600s | | | | ● | | Se registra en la base de datos de la empresa, Sunat, Ministerio de Transporte y Comunicaciones y Osinergmin. |
| Archivar los documentos | | 15s | ● | | | | | |
| Redactar oficios. | | 2000s | | | | ● | | Se redacta los informes y oficios diarios, semanales y mensuales; dependiendo del proceso que se realizó. |
| Imprimir el documento. | | 10s | ● | | | | | |
| Traslado del documento al jefe de área. | | 180s | | ● | | | | |
| Verificar que el documento este correctamente visado. | | 10s | | | | ● | | Se observa si el jefe firmo correctamente el documento. |
| Recepción de llamadas. | | 20s | ● | | | | | |
| Notificar la llamada. | | 10s | ● | | | | | |
| Coordinar con el jefe de ventas sobre los pedidos que se realizaran. | | 30s | | | | ● | | Pedidos de los productos automotriz y autopartes. |
| Llamar a las empresas para la adquisición de los productos. | | 480s | ● | | | | | |
| Coordinar las formas de pago y las entregas. | | 300s | ● | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

E. DAP – VENTAS DE PRODUCTOS (ACTUAL)

TABLA 1.7 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROCESOS

| | | Operario/material/equipo | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-------------------|------|------|---|---|----------------------|
| Diagrama N°: 1 Hoja N°: 1 | | RESUMEN | | | | | | |
| Hecho por: Gallo Arica Randy Luis y Lazarte Castillo José Miguel Alejandro | | Actividad | Actual | Prop | Econ | | | |
| | | Operación | 5 | | | | | |
| | | Transporte | 2 | | | | | |
| Actividad: Venta de Productos | | Espera | - | | | | | |
| | | Inspección y operación | 3 | | | | | |
| | | Almacena | - | | | | | |
| Método: Actual /Propuesto | | Distancia | 10m | | | | | |
| Lugar: Av. Anchoqueta Mza. B Lte. 33 | | Tiempo | 335s | | | | | |
| Operario: L.M.A N° 04 | | Costo | | | | | | |
| | | M Obra | | | | | | |
| Fecha: 14/09/18 | | Material | | | | | | |
| Aprobado por: Luis Ostolaza | | Total | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t | ○ | → | D | □ | ▽ | Observación |
| Atender al cliente. | | 45s | ● | | | | | |
| Enseñarlos los diversos productos al cliente lo que requiera. | | 90s | | | | | ● | |
| Dirigirse almacén | | 10s | | ● | | | | |
| Buscar el producto en el almacén. | | 60s | | | | | ● | |
| Regresar a tienda | | 10s | | ● | | | | |
| Registrar el código de dicho producto. | | 15s | ● | | | | | |
| Indicar al cliente el precio del producto correspondiente | | 20s | ● | | | | | |
| El cliente se dirige a caja para realizar dicho pago. | | 25s | | | | | ● | |
| Llenado de boleta o factura. | | 40s | | | | | ● | |
| Recepción del dinero en caja | | 10s | | | | | ● | |
| Entrega final de la venta del producto. | | 10s | ● | | | | | Con boleta o factura |

Fuente: Elaboración Propia

F. DAP – VENTAS DE PRODUCTOS (PROPUESTA)

Tabla 1.8 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROCESOS

| Diagrama N°: 1 | | Hoja N°: 1 | | Operario/material/equipo | | | | |
|--|---|------------|---|--------------------------|--------|------|------|----------------------|
| Hecho por: Gallo Arica Randy Luis y Lazarte Castillo José Miguel Alejandro | | | | RESUMEN | | | | |
| | | | | Actividad | Actual | Prop | Econ | |
| Actividad: Venta de Productos | | | | Operación | | 5 | | |
| | | | | Transporte | | | | |
| | | | | Espera | | 1 | | |
| Método: Actual/ Propuesto | | | | Inspección y operación | | 2 | | |
| | | | | Almacena | | | | |
| Lugar: Av. Anchoqueta Mza. B Lte. 33 | | | | Distancia | | 10m | | |
| Operario: L.M.A N° 04 | | | | Tiempo | | 278s | | |
| Fecha: 14/09/18 | | | | Costo | | | | |
| | | | | M Obra | | | | |
| Aprobado por: Luis Ostolaza | | | | Material | | | | |
| | | | | Total | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t | ○ | → | D | □ | ▽ | Observación |
| Atender al cliente. | | 30s | ● | | | | | |
| Enseñarlos los diversos productos al cliente lo que requiera. | | 80s | | | | | | |
| Dirigirse almacén | | 10s | | | | | | |
| Buscar el producto en el almacén. | | 50s | | | | | | |
| Regresar a tienda | | 10s | | | | | | |
| Registrar el código de dicho producto. | | 10s | ● | | | | | |
| Indicar al cliente el precio del producto correspondiente | | 8s | ● | | | | | |
| El cliente se dirige a caja para realizar dicho pago. | | 20s | | | | | | |
| Llenado de boleta o factura. | | 40s | | | | | | |
| Recepción del dinero en caja | | 10s | | | | | | |
| Entrega final de la venta del producto. | | 10s | ● | | | | | Con boleta o factura |

Fuente: Elaboración Propia

G. DAP – CAMBIO DE ACEITE (ACTUAL)

Tabla 1.9 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROCESOS

| Diagrama N°: 1 | | Hoja N°: 1 | | Operario/material/equipo | | | | |
|--|---|------------|---|-------------------------------------|-------------------|------|------|---|
| | | | | RESUMEN | | | | |
| Hecho por: Gallo Arica Randy Luis y Lazarte Castillo José Miguel Alejandro | | | | Actividad | Actual | Prop | Econ | |
| | | | | Operación | 17 | | | |
| | | | | Transporte | 3 | | | |
| Actividad: Cambio de Aceite | | | | Espera | 2 | | | |
| | | | | Inspección y operación | 9 | | | |
| | | | | Almacena | - | | | |
| Método: Actual /Propuesto | | | | Distancia | 40 m | | | |
| Lugar: Av. Anchoqueta Mza. B Lte. 33 | | | | Tiempo | 1841 s | | | |
| Operario: L.M.A N° 04 | | | | Costo | | | | |
| | | | | M Obra | | | | |
| Fecha: 14/09/18 | | | | Material | | | | |
| Aprobado por: Luis Ostolaza | | | | Total | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t | ○ | → | D | □ | ▽ | Observación |
| Colocar el auto en la zanja. | | 300s | ● | | | | | |
| Levantar el capot | | 10s | ● | | | | | |
| Trasladarse de bajo del auto. | | 15s | | ● | | | | |
| Revisar en qué lado del carter está el tapón del aceite. | | 3s | | | | | ● | |
| Colocar la batea. | | 7s | ● | | | | | En dirección al orificio del aceite. |
| Aflojar el tapón | | 60s | ● | | | | | Con una llave de dado |
| Retirar el tapón | | 1s | | | | | ● | |
| Esperar a que caiga todo el aceite | | 600s | | | | | ● | |
| Retirar el filtro de aceite | | 15s | ● | | | | | Se utiliza una herramienta especial de filtro |
| Dejar gotear el orificio del filtro de aceite | | 300s | | | | | ● | |
| Desempaquetar el filtro de aceite | | 3s | | | | | ● | |
| Colocar el filtro de aceite | | 20s | ● | | | | | |
| Limpiar la tapa del carter | | 2s | ● | | | | | |
| Colocar la tapa del carter | | 60s | ● | | | | | |
| Trasladarse al frente del auto | | 15s | | ● | | | | |
| Retirar la tapa del aceite | | 5s | ● | | | | | |
| Agregar el nuevo aceite | | 120s | | | | | ● | |
| Tapar el orificio del aceite del capot | | 5s | ● | | | | | |
| Retirar los clips del guarda del filtro de aire | | 10s | ● | | | | | |
| Abrir el guarda | | 2s | ● | | | | | |
| Retirar el filtro de aire | | 2s | ● | | | | | |
| Colocar el nuevo filtro de aire | | 4s | | | | | ● | |
| Colocar el guarda en su lugar | | 22s | ● | | | | | |

| | | | | | | | | |
|------------------------------|--|------|---|---|--|---|--|--|
| Asegurar los clips | | 9s | | | | ● | | |
| Medición de aceite del motor | | 3s | | | | ● | | |
| Cerrar el capot | | 2s | ● | | | | | |
| Encender el auto | | 5s | ● | | | | | |
| Trasladarse a la tienda | | 180s | | ● | | | | |
| Llenado de boleta | | 40s | | | | ● | | |
| Recepción del dinero en caja | | 15s | | | | ● | | |
| Entrega de boleta | | 5s | ● | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

H. DAP – CAMBIO DE ACEITE (PROPUESTA)

TABLA 1.10 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROCESOS

| Diagrama N°: 1 Hoja N°: 1 | | Operario/material/equipo | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------|------|------|---|---|---|
| Hecho por: Gallo Arica Randy Luis y Lazarte Castillo José Miguel Alejandro | | RESUMEN | | | | | | |
| Actividad: CAMBIO DE ACEITE | | Actividad | Actual | Prop | Econ | | | |
| Método: Actual/Propuesto | | Operación | | 18 | | | | |
| Lugar: Av. Anchoqueta Mza. B Lte. 33 | | Transporte | | 4 | | | | |
| Operario: L.M.A N° 04 | | Espera | | 2 | | | | |
| Fecha: 14/09/18 | | Inspección y operación | | 10 | | | | |
| Aprobado por: Luis Ostolaza | | Almacena | | - | | | | |
| | | Distancia | | 40m | | | | |
| | | Tiempo | | 1530 | | | | |
| | | Costo | | | | | | |
| | | M Obra | | | | | | |
| | | Material | | | | | | |
| | | Total | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t | ○ | → | D | □ | ▽ | Observación |
| Colocar el auto en la zanja. | | 300s | ● | | | | | |
| Levantar el capo del auto y sacar la varilla del aceite. | | 10s | | | | | ● | Para revisar el estado del aceite del motor |
| Limpiar con un trapo la varilla. | | 1s | ● | | | | | Una vez revisado |
| Insertar la varilla en su lugar. | | 1s | ● | | | | | |
| Retirar la tapa del aceite. | | 4s | | | | | ● | |
| Trasladarse de bajo del auto. | | 15s | ● | | | | | |
| Revisar en qué lado del carter está el tapón del aceite. | | 3s | ● | | | | | |
| Colocar la batea. | | 3s | ● | | | | | En dirección al orificio del aceite. |
| Aflojar el tapón | | 50s | ● | | | | | Con una llave de dado |
| Retirar el tapón | | 3s | ● | | | | | |
| Esperar a que caiga todo el aceite | | 600s | | | | | ● | |
| Trasladarse al frente del auto | | 15s | | | | | ● | |
| Retirar los clips del guarda del filtro de aire | | 8s | ● | | | | | |
| Abrir el guarda | | 2s | ● | | | | | |
| Retirar el filtro de aire | | 1s | | | | | ● | |
| Colocar el nuevo filtro de aire | | 4s | | | | | ● | |
| Colocar el guarda en su lugar | | 2s | ● | | | | | |
| Asegurar los clips | | 8s | | | | | ● | |
| Trasladarse de bajo del auto | | 15s | | | | | ● | |
| Retirar el filtro de aceite | | 13s | | | | | ● | Se utiliza una herramienta especial de filtro |
| Dejar gotear el orificio del filtro de aceite | | 300s | | | | | ● | |
| Desempaquetar el filtro de aceite | | 3s | ● | | | | | Se lubrica el jebe del filtro de aceite |

| | | | | | | | | |
|--|--|------|---|---|--|---|--|----------------------------|
| Colocar el filtro de aceite | | 10s | | | | | | |
| Limpiar la tapa del carter | | 1s | ● | | | | | |
| Colocar la tapa del carter | | 8s | ● | | | | | |
| Trasladarse al frente del auto | | 15s | | ● | | | | |
| Agregar el nuevo aceite | | 100s | ● | | | | | |
| Tapar el orificio del aceite del capot | | 3s | ● | | | | | |
| Encender el auto | | 5s | ● | | | | | |
| Medir el aceite | | 2s | | | | ● | | Una vez encendido el motor |
| Cerrar el capot | | 3s | ● | | | | | |
| Traslado a la tienda | | 180s | | ● | | | | |
| Llenado de boleta | | 30s | | | | ● | | |
| Recepción del dinero en la caja | | 10s | | | | ● | | |
| Entrega de boleta | | 2s | ● | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

I. DAP – ENGRASE (ACTUAL)

TABLA 1.11 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROCESOS

| | | Operario/material/equipo | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-------------------|------|------|---|---|----------------|
| Diagrama N°: 1 Hoja N°: 1 | | RESUMEN | | | | | | |
| Hecho por: Gallo Arica Randy Luis y Lazarte Castillo José Miguel Alejandro | | Actividad | Actual | Prop | Econ | | | |
| | | Operación | 6 | | | | | |
| | | Transporte | 1 | | | | | |
| Actividad: ENGRASE | | Espera | 1 | | | | | |
| | | Inspección y operación | 4 | | | | | |
| | | Almacena | - | | | | | |
| Método: Actual /Propuesto | | Distancia | 40m | | | | | |
| Lugar: Av. Anchoqueta Mza. B Lte. 33 | | Tiempo | 12,707s | | | | | |
| Operario: L.M.A N° 04 | | Costo | | | | | | |
| | | M Obra | | | | | | |
| Fecha: 14/09/18 | | Material | | | | | | |
| Aprobado por: Luis Ostolaza | | Total | | | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t | ○ | → | D | □ | ▽ | Observación |
| Colocar el auto en la zanja | | 300s | ● | | | | | |
| Limpiar el auto | | 600s | | | | | ● | Agua a presión |
| Dejar secar el auto | | 600s | ● | | | | | |
| Abrir la tapa de la brea | | 60s | ● | | | | | |
| Colocarse guantes | | 5s | ● | | | | | |
| Embarrar la parte inferior del auto | | 3600s | | | | | ● | Con la brea |
| Dejar secar la brea | | 7200s | | | ● | | | |
| Sacar el auto de la zanja | | 120s | ● | | | | | |
| Traslado a la tienda | | 180s | | ● | | | | |
| Llenado de boleta | | 30s | | | | | ● | |
| Recepción del dinero en la caja | | 10s | | | | | ● | |
| Entrega de boleta | | 2s | ● | | | | | |


Fuente: Elaboración Propia

J. DAP – ENGRASE (PROPUESTA)

TABLA 1.12 DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DE PROCESOS

| | | | | Operario/material/equipo | | | | |
|--|---|------------|---|-------------------------------------|-------------------|------|------|----------------|
| Diagrama N°: 1 | | Hoja N°: 1 | | RESUMEN | | | | |
| Hecho por: Gallo Arica Randy Luis y Lazarte Castillo José Miguel Alejandro | | | | Actividad | Actual | Prop | Econ | |
| | | | | Operación | 7 | | | |
| | | | | Transporte | 7 | | | |
| Actividad: Venta de Combustible | | | | Espera | 1 | | | |
| | | | | Inspección y operación | 5 | | | |
| | | | | Almacena | | | | |
| Método: Actual /Propuesto | | | | Distancia | 40 m | | | |
| Lugar: Av. Anchoqueta Mza. B Lte. 33 | | | | Tiempo | 12,297s | | | |
| Operario: L.M.A N° 04 | | | | Costo | | | | |
| | | | | M Obra | | | | |
| Fecha: 14/09/18 | | | | Material | | | | |
| Aprobado por: Luis Ostolaza | | | | Total | | | | |
| DESCRIPCIÓN | d | t | ○ | → | D | □ | ▽ | Observación |
| Colocar el auto en la zanja | | 300s | ● | | | | | |
| Limpiar el auto | | 400s | | | | ● | | Agua a presión |
| Dejar secar el auto | | 400s | ● | | | | | |
| Abrir la tapa de la brea | | 50s | ● | | | | | |
| Colocarse guantes | | 5s | ● | | | | | |
| Embarrar la parte inferior del auto | | 3600s | | | | ● | | Con la brea |
| Dejar secar la brea | | 7200s | | | ● | | | |
| Sacar el auto de la zanja | | 120s | ● | | | | | |
| Traslado a la tienda | | 180s | | ● | | | | |
| Llenado de boleta | | 30s | | | | ● | | |
| Recepción del dinero en la caja | | 10s | | | | ● | | |
| Entrega de boleta | | 2s | ● | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

| | | | |
|---|---|-----------------|--|
|  <p>TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A. Of. B - Cda. 301 P.R. San Diego Al. Arcevalle - Nuevo Chiriquí - P.R. C. 00973-1017 Tel: (505) 144-1075</p> | MANUAL GENERAL DE LA EMPRESA | CODIGO | MGE – 012 – 01 |
| | | VIGENCIA | Desde: 01/07/2018 Hasta: 01/07/2019 |

CAPITULO V

PLANO DE INSTALACIONES DE HIDROCARBUROS



TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES S.A.
Rta. B - Lda. 301 P.R. San Diego de Acosta - Nuevo Chiriquí - P.R. C. 00973217
Tel: (502) 144 - 3713

**MANUAL
GENERAL DE LA
EMPRESA**

CODIGO

MGE – 012 – 03

VIGENCIA

**Desde: 01/07/2018
Hasta: 01/07/2019**

CAPITULO VI DIAGRAMA DE RECORRIDO

Anexo 28: Matriz de Consistencia

| IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TRANSERSA – NUEVO CHIMBOTE 2018 | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|--|--|
| Autores: | | Gallo Arica, Randy Luis | | | 73300324 | | |
| Asesor: | | Jose Miguel Alejandro, Lazarte Castillo | | | 71200075 | | |
| Asesor: | | Ing. Chucuya Huallpachoque, Roberto | | | CIP: 124348 | | |
| PROBLEMA PRINCIPAL | OBJETIVO PRINCIPAL | JUSTIFICACION | HIPOTESIS PRINCIPAL | VARIABLE | INDICADORES | TIPO Y DISEÑO | |
| ¿En cuánto mejorara la rentabilidad mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018? | Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018. | Mediante el presente trabajo de investigación se pretende proponer una solución al problema de la baja rentabilidad de la Empresa TRANSERSA. El que viene operando de manera deficiente presentando problemas en el manejo de inventario, en la logística, en el mal cumplimiento de sus funciones de los colaboradores y el exceso de personal, esto debido a que, no cuentan un Sistema de Gestión de la calidad. Este trabajo buscará proponer una solución a la problemática existente, con respecto a la baja rentabilidad, por consiguiente permitirá el aumento de la calidad y rentabilidad a través de la sugerencia de propuesta y evaluación del Sistema Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, asegurando en todo momento la medición de los indicadores de calidad y rentabilidad; y sobre todo la contribución de los objetivos propuestos. Por este motivo es que la empresa TRANSERSA debe implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA; pero esto no debe quedar ahí, puesto que después de la realización se debe controlar y verificar los cumplimientos de los estándares de la norma ISO 9001:2015 ya que esto ayudara aumentar la rentabilidad de la Empresa TRANSERSA. | Si se ejecuta la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, se mejorara la rentabilidad de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018. | X: Variable Independiente <u>Sistema de Gestión de la calidad</u> X1: Planear X2: Hacer X3: Verificar X4: Actuar Y: Variable Dependiente <u>Rentabilidad</u> Y1: ROA Y1.1: Margen Bruto Y1.2: Margen Operativo Y1.3: Margen Neto | X1.1, X2.1, X3.1, X4.1. % de cumplimiento Y.1.1. (Utilidad Neta/Activo total) x 100% Y.1.1.1. (Utilidad Bruta/Ventas) x 100% Y.1.1.2. (Gastos Operativos/Ventas) x 100% Y.1.1.3 (Utilidad Neta/Ventas) x 100 % | DISEÑO: La presente investigación es de carácter Experimental en la categoría Pre – experimental , y transversal circunscribe en un segmento de tiempo en el presente año. TIPO: Es correlacional ya que se estudiara la relación que existe entre las dos variables, dependiente (Rentabilidad) e independiente (Sistema de Gestión de la Calidad) | |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | | Hipótesis Específicas | | | | |
| PROBLEMA ESPECIFICO O 01 ¿En cuánto mejorara la situación actual del Sistema de Gestión de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018? | Evaluar la situación actual del Sistema de Gestión de la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018. | | Si se evalúa el Sistema de Gestión actual; entonces, se conocerá los problemas existentes en la empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018. | | | | |
| PROBLEMA ESPECIFICO O 02 ¿En cuánto mejorara la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema Gestión en el año 2017? | Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema Gestión en el año 2017. | | Si se determina la rentabilidad; entonces, se conocerá los ingresos y egresos en el año 2017 de la Empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018. | | | | |
| PROBLEMA ESPECIFICO 03 ¿En cuánto mejorara con el diseño, el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015? | Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015. | | Si se diseña el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015; entonces, se podrá incrementar la rentabilidad de la Empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018. | | | | |
| PROBLEMA ESPECIFICO 04 ¿En cuánto mejorara la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015? | Evaluar la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015? | | Si se evalúa la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015; entonces se conocerá el porcentaje de mejoramiento de los estándares de calidad. | | | | |
| PROBLEMA ESPECIFICO O 05 ¿En cuánto mejorara la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión de Calidad en el año 2018. | Determinar la rentabilidad de la empresa TRANSERSA con el Sistema de Gestión de Calidad en el año 2018. | Si se determina la rentabilidad; entonces, se conocerá los ingresos y egresos en el año 2018 de la Empresa TRANSERSA – Nuevo Chimbote 2018. | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 29: Constancia de validación de los instrumentos

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Jorge Luis Castillo Pinedo
titular del DNI N° 70005650, de
 profesión Ingeniero de sistemas,
 ejerciendo actualmente como Ingeniero de sistemas en la
Municipalidad Distrital de Nro. Chimbote - área de Rentas.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Entrevista 1), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.



Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | | X |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 19 del mes de Junio del 2018...




FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) | |
|--|-----------------------|----|--------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------|---|---|----------------------|----|---|--|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | |
| 1 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 4 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| ... | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| n | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No | |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | X | | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | X | | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | X | NO APLICABLE | | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |
| Validado por: <i>Castillo Pinedo</i> <i>Jorge Luis</i> | | | | C.I.: <i>120159</i> | | | | Fecha: <i>19/06/2018</i> | | | | |
| Firma:   | | | | Teléfono: <i>990894188</i> | | | | E-mail: <i>jorge.castillo@cip.org.pe</i> | | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Jorge Luis Castillo Pinedo.....
titular del DNI N° 70005650.....de
 profesión.....Ingeniero de Sistemas.....
 ejerciendo actualmente como Ingeniero de Sistemas en la Municipalidad.....
Distrital de No. Chimbote - área de Rentar.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Entrevista 2), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

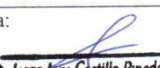

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | | X |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 19 del mes de Junio del 2018



 Jorge Luis Castillo Pinedo
 INGENIERO DE SISTEMAS
 C.I.P. N° 120159

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|--|-----------------------|----|--------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------|---|--------------------------------------|----------------------|----|---|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 4 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| ... | X | | X | | X | | X | | X | | |
| n | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | X | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | X | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | X | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |
| Validado por: Castillo Pinedo Jorge Luis | | | | C.I.: 120159 | | | | Fecha: 19/06/2018 | | | |
| Firma:   | | | | Teléfono: 990 894188 | | | | E-mail: jorge.castillo@cip-org.pe | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Jorge Luis Castillo Pinedo.....
titular del DNI N° 70005650.....,de
 profesión Ingeniero de Sistemas.....
 ejerciendo actualmente como Ingeniero de sistemas en la Municipalidad Distrital
 de Nvo. Chimbote - área de Rentas.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Diagrama de Actividades del Proceso), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.



Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | | X |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 19 del mes de Junio del 2018.....




FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|--|-----------------------|----|--------------------|------------------------|----------------------------------|----|---|--------------------------------------|----------------------|----|---|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 4 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| ... | X | | X | | X | | X | | X | | |
| n | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | X | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | X | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | X | | NO APLICABLE | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |
| Validado por: Castillo Pinedo Jorge Luis | | | | C.I.: 120159 | | | | Fecha: 19/06/2018 | | | |
| Firma:   | | | | Teléfono: 990894188 | | | | E-mail: jorge.castillo@cip.org.pe | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Jorge Luis Castillo Pinedo.....
titular del DNI N° 70005650 de
 profesión Ingeniero de Sistemas.....
 ejerciendo actualmente como Ingeniero de Sistemas en la Municipalidad Distrital
de Nue. Chimbote - área de Rentas.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Estados de Ganancias y Perdidas), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.



Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | | X |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 19 del mes de Junio del 2018.....




FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|--|-----------------------|----|--------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------|---|---|----------------------|----|---|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 4 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| ... | X | | X | | X | | X | | X | | |
| n | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | X | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | X | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | X | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |
| Validado por: <i>Castillo Pinedo</i> <i>Jorge Luis</i> | | | | C.I.: <i>120159</i> | | | | Fecha: <i>19/06/2018</i> | | | |
| Firma:   | | | | Teléfono: <i>990894188</i> | | | | E-mail: <i>jorge.castillo@cip.org.pe</i> | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Jose Emilio Castillo Roca.....
titular del DNI N° 70559103 ..de
 profesión Ingeniero de Sistemas.....
 ejerciendo actualmente como Ingeniero de Sistemas en empresa privada
Jocasven SAC.....


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Entrevista 1), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.
 Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | X | |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 17 del mes de Junio del 2018.....


CASTILLO ROCA JOSE EMILIO
 ING. DE SISTEMAS
 Colegiado de Ingenieros CP N° 19779

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|--|-----------------------|----|--------------------|------------------------|----------------------------------|--------------|---|---------------------------------|----------------------|----|---|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 4 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| ... | X | | X | | X | | X | | X | | |
| n | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | X | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | X | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | X | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |
| Validado por: Castillo Roca Jose Emilio | | | | C.I.: 197170 | | | | Fecha: 17-06-2018 | | | |
| Firma:  CASTILLO ROCA JOSE EMILIO ING. DE SISTEMAS • Colección de Ingenieros CP II 19799 | | | | Teléfono: 983464939 | | | | E-mail: jose_sh8@outlook.com | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Jose Emilio Castillo Roca.....
titular del DNI N° 70559103.....de
 profesión Ingeniero de Sistemas.....
 ejerciendo actualmente como Ingeniero de Sistemas en empresa
privada Jocasven SAC.....


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Entrevista 2), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.
 Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | X | |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 17.....del mes de Junio.....del 2018.....


CASTILLO ROCA JOSE EMILIO
 ING. DE SISTEMAS
 Colección de Ingenieros CP N 19799

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|---|-----------------------|----|--------------------|------------------------|----------------------------------|----|---|---------------------------------|----------------------|----|---|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 4 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| ... | X | | X | | X | | X | | X | | |
| n | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | X | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | X | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | X | | NO APLICABLE | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |
| Validado por: Castillo Roca Jose Emilio | | | | C.I.: 197170 | | | | Fecha: 17-06-2018 | | | |
| Firma:  CASTILLO ROCA JOSE EMILIO ING. DE SISTEMAS • Coleto de Ingenieros CP II 19799 | | | | Teléfono: 983464939 | | | | E-mail: jose_sh8@outlook.com | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Jose Emilio Castillo Roca
titular del DNI N° 70559103 de
 profesión Ingeniero de Sistema
 ejerciendo actualmente como Ingeniero de Sistema en empresa privada
Jocasven SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Diagrama de Actividades del Proceso), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | X | |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 17 del mes de Junio del 2018


CASTILLO ROCA JOSE EMILIO
 ING. DE SISTEMAS
 Colección de Ingenieros CP N° 19799

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|--|-----------------------|----|--------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------|---|--|----------------------|----|---|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 4 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| ... | X | | X | | X | | X | | X | | |
| n | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | X | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | X | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | X | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |
| Validado por: <i>Castillo Roca</i> <i>Jose Emilio</i> | | | | C.I.: <i>197170</i> | | | | Fecha: <i>17-06-2018</i> | | | |
| Firma:  CASTILLO ROCA JOSE EMILIO ING. DE SISTEMAS e Colegiado de Ingenieros CP II 19779 | | | | Teléfono: <i>983464939</i> | | | | E-mail: <i>jose_sh8@outlook.com</i> | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Jose Emilio Castillo Roca
titular del DNI N° 70559103 de
 profesión Ingeniero de Sistemas
 ejerciendo actualmente como Ingeniero de Sistemas en empresa privada
Jocasven SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Estados de Ganancias y Perdidas), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | X | |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 17 del mes de Junio del 2018


CASTILLO ROCA JOSE EMILIO
 ING. DE SISTEMAS
 « Coleto de Ingeniero CP N° 19799 »

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) |
|--|-----------------------|----|--------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------|---|--|----------------------|----|---|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 4 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | |
| ... | X | | X | | X | | X | | X | | |
| n | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | X | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | X | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | X | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | X | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |
| Validado por: <i>Castillo Roca Jose Emilio</i> | | | | C.I.: <i>197170</i> | | | | Fecha: <i>17-06-2018</i> | | | |
| Firma:  CASTILLO ROCA JOSE EMILIO ING. DE SISTEMAS Colegiado de Ingenieros CP # 197170 | | | | Teléfono: <i>983464939</i> | | | | E-mail: <i>jose_sh8@outlook.com</i> | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Walter Estela Tamay.....
titular del DNI N° 16684488.....de
 profesión.....ingeniero industrial.....
 ejerciendo actualmente como.....docente universitario DAV.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Entrevista 1), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | | X |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 19 del mes de Junio del 2018


 CIP. 063530

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) | |
|---|-----------------------|----|--------------------|-----------|----------------------------------|----|---|-------------------------|----------------------|----|---|--|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | |
| 1 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 4 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| ... | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| n | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No | |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | X | | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | X | | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | | X | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |
| Validado por: | | | | C.I.: | | | | Fecha: | | | | |
| Walter Esteban Tamay | | | | 003570 | | | | 19/08/2018 | | | | |
| Firma: | | | | Teléfono: | | | | E-mail: | | | | |
|  | | | | 995757808 | | | | walestektam@hotmail.com | | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Walter Esteban Tamay.....
titular del DNI N° 16684488.....de
 profesión Ingeniería Industrial.....
 ejerciendo actualmente como docente universitario UCV.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Entrevista 2), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.
 Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.


| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | | X |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 19 del mes de Junio del 2018.....



CIP. 063580

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) | |
|---|-----------------------|----|---------------------|------------|----------------------------------|----|---|----------------------------|----------------------|----|---|--|
| | Claridad en redacción | | Coherenci a interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | |
| 1 | x | | x | | x | | x | | x | | | |
| 2 | x | | x | | x | | x | | x | | | |
| 3 | x | | x | | x | | x | | x | | | |
| 4 | x | | x | | x | | x | | x | | | |
| 5 | x | | x | | x | | x | | x | | | |
| ... | x | | x | | x | | x | | x | | | |
| n | x | | x | | x | | x | | x | | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | Sí | No | | |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | x | | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | x | | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | x | | | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | x | | | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | | x | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |
| Validado por: | | | | C.I.: | | | | Fecha: | | | | |
| Walter Esteban Tamay | | | | 063520 | | | | 19/06/2018 | | | | |
| Firma: | | | | Teléfono: | | | | E-mail: | | | | |
|  | | | | 995757 808 | | | | walesteban@ hotmail.com | | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Walter Esteban Tamay.....
titular del DNI N° 16684488 de
 profesión Ingeniero Industrial.....
 ejerciendo actualmente como docente universitario UCV.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Diagrama de Actividades del Proceso), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | | X |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 19 del mes de Junio del 2018


 CIP: 063520

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) | |
|---|-----------------------|----|--------------------|-----------|----------------------------------|----|---|-------------------------|----------------------|----|---|--|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | |
| 1 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 2 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 3 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 4 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| 5 | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| ... | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| n | X | | X | | X | | X | | X | | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No | |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | X | | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | X | | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | | X | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |
| Validado por: | | | | C.I.: | | | | Fecha: | | | | |
| Walter Esteban Tamay | | | | 063570 | | | | 19/08/2018 | | | | |
| Firma: | | | | Teléfono: | | | | E-mail: | | | | |
|  | | | | 995757808 | | | | walestektam@hotmail.com | | | | |

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO USADO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS (CUESTIONARIO) – 2018**

Yo, Walter Esteban Tamay.....
titular del DNI N° 16684488 de
 profesión Ingeniería Industrial.....
 ejerciendo actualmente como docente universitario UCV.....

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación de los Instrumentos (Estados de Ganancias y Perdidas), a los efectos de su aplicación de la Empresa TRANSERSA.


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| CONGRUENCIA DE ITEMS | | | | X |
| AMPLITUD DE CONTENIDO | | | | X |
| REDACCIÓN DE LOS ITEMS | | | | X |
| CLARIDAD Y PRECISIÓN | | | | X |
| PERTINENCIA | | | | X |

En Nuevo Chimbote, a los 19 del mes de Junio del 2018.....


 CIP 063500

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS

| ÍTEM | CRITERIOS A EVALUAR | | | | | | | | | | Observaciones (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique) | |
|---|-------------------------------------|----|-------------------------------------|------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| | Claridad en redacción | | Coherencia interna | | Inducción a la respuesta (Sesgo) | | Lenguaje adecuado con el nivel del informante | | Mide lo que pretende | | | |
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | Sí | No | | |
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 4 | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| 5 | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| ... | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| n | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | | |
| Aspectos Generales | | | | | | | | | | Sí | No | |
| El instrumento contiene ítems claros y precisos para responder a la investigación. | | | | | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación. | | | | | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial. | | | | | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| El número de filas y columnas con ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir. | | | | | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| VALIDEZ | | | | | | | | | | | | |
| APLICABLE | | | | | | <input checked="" type="checkbox"/> | NO APLICABLE | | | | | |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |
| Validado por: | | | | C.I.: | | | | Fecha: | | | | |
| Walter Eslek Tamay | | | | 063520 | | | | 19/08/2018 | | | | |
| Firma: | | | | Teléfono: | | | | E-mail: | | | | |
|  | | | | 995757 808 | | | | waleslek.tam@ hotmail.com | | | | |



FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

"IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TRANSERSA - NUEVO CHIMBO 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTORES:

Gallo Arica, Randy Luis
Lazare Castillo, José Miguel Alejandro

ASESORES:

Mg. Chicaya Huallpachoque, Roberto
Mg. Esquivel Paredes, Lourdes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

Nuevo Chimboe Peru

2018



15



Resumen de coincidencias



15 %



Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- | | | | |
|------------------------|---------------------------|-----|---|
| 1 | www.scribd.com | 4 % | > |
| Fuente de Internet | | | |
| 2 | Entregado a Universida... | 4 % | > |
| Trabajo del estudiante | | | |
| 3 | cybertesis.unmsm.edu... | 1 % | > |
| Fuente de Internet | | | |
| 4 | cip.org.pe | 1 % | > |
| Fuente de Internet | | | |
| 5 | www.petroperu.com.pe | 1 % | > |
| Fuente de Internet | | | |
| 6 | upcommons.upc.edu | 1 % | > |
| Fuente de Internet | | | |

Anexo 31: Acta de aprobación de originalidad de tesis

| | | |
|--|---|--------------------------|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 |
| | | Versión : 07 |
| | | Fecha : 31-03-2017 |
| | | Página : 1 de 41 |

ACTA N° 323 - 0 - 2018 - EII/UCV-CH

Yo, Lourdes J. Esquivel Paredes, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, revisor de la tesis titulada "IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001: 2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TRANSERSA - CHIMBOTE 2018", de los estudiantes GALLO ARICA, RANDY LUIS / LAZARTE CASTILLO, JOSE MIGUEL ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chimbote, 30 de noviembre del 2018



Mg. Lourdes J. Esquivel Paredes
DNI: 41194263

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

Anexo 32: Formulario de autorización para la publicación electrónica de tesis.

| | | |
|--|--|--|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV | Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 23 |
|--|--|--|

Yo, GALLO ARICA, RANDY LUIS, identificado con DNI N° 73300324, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001: 2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TRANSERSA - CHIMBOTE 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 73300324

FECHA: 6/12/2018



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 23

Yo, LAZARTE CASTILLO, JOSE MIGUEL ALEJANDRO, identificado con DNI N° 71200075, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo (), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001: 2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TRANSERSA - CHIMBOTE 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 71200075

FECHA: 6/12/2018

Anexo 33: Formulario de autorización de la versión final del trabajo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GALLO ARICA, RANDY LUIS

INFORME TÍTULADO:

IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001: 2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TRANSERSA - CHIMBOTE 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

SUSTENTADO EN FECHA: 6/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 13

Ms. RUTH M. QUILICHE CASTELLARES
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE E.P. INGENIERÍA INDUSTRIAL





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LAZARTE CASTILLO, JOSE MIGUEL ALEJANDRO

INFORME TÍTULADO:

IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001: 2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TRANSERSA - CHIMBOTE 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

SUSTENTADO EN FECHA: 6/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 13

Ms. RUTH M. QUILICHE CASTELLARES
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE E.P. INGENIERÍA INDUSTRIAL



ABSTRACT

The main objective of this research work was the Implementation of a Quality Management System according to the International Standard ISO 9001: 2015 to improve profitability in TRANSERSA Company; To make this possible it was applied an experimental methodology in the pre - experimental category, where the population was made up of the annual income and expenditure reports of TRANSERSA Company, and it was used a non - probabilistic convenience sampling. The data was obtained through interview guides to collect information on economic indicators and confidential information, and the Check List was used to identify the current situation of the company and identify the percentage of compliance with the requirements of ISO 9001: 2015 Finally, the results were obtained that when evaluating the current situation of the company a low index of 36% was evident. Likewise, the profitability of TRANSERSA Company is indicated in the year 2017, an entire profit of S/. 4, 278,461, which the net margin that is 33, 60% with respect to sales. As a result of the work, the manual quality was designed, which is based on establishing the objectives and quality standards of the Company, describing the quality policies and the instruments with which the Company will achieve the total quality. Once the Quality Management System was implemented, it was evident that time was reduced and revenues increased. Therefore, when carrying out the last objective it was possible to compile that in the months from September to November of the year 2018 a S/. 377,703.08, of profitability, which means a net margin of 36.00% with respect to sales. Finally, it was evidenced that when comparing the months of September and October in 2017, and the months of September and October in 2018, the profitability increased by 34.97%.

Keywords: *Deming cycle, quality standards, profitability, quality management system, utility.*

