



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO
9001:2015 Para Mejorar el Nivel de Satisfacción del Cliente en la
Empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTORES:

Hirpanoca Quispe, Magaly (orcid.org/0000-0002-0805-1836)

Puma Ccama, Daniel Julián (orcid.org/0000-0001-9923-3186)

ASESOR:

Mg. Bazán Robles, Romel Darío (orcid.org/0000-0002-959310)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**LIMA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

A mis padres por sus grandes enseñanzas, los valores de la vida, el ser que soy en la actualidad y mis logros se los debo a ellos, en mi carrera profesional y personal.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento está dedicado principalmente a Dios quien siempre ha guiado e iluminado mi camino seguidamente a mi familia, profesores, colegas, y de todos aquellos profesores que nos guiaron en la investigación, y nos dieron soporte necesario para realizar esta investigación.

índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
índice de tablas	ii
índice de figuras	iv
RESUMEN	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.- MARCO TEÓRICO.....	11
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2.- Variables y operacionalización	27
3.3. Población, muestra y muestreo.....	30
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos técnicas	31
3.5.- Procedimientos	33
3.6.- Método de análisis de datos	64
3.7.- Aspectos éticos.....	64
IV. RESULTADOS.....	65
RESULTADO DEL ANÁLIS DESCRIPTIVO.....	65
V. DISCUSIÓN	87
VI. CONCLUSIONES	91
VII. RECOMENDACIONES.....	92
REFERENCIAS.....	93
ANEXO.....	101

índice de tablas

Tabla 1:Causalidades de Pareto	5
Tabla 2:Leyenda de puntuación:	5
Tabla 3: Pareto para la empresa Agroinca S.A.C.....	6
Tabla 4:Lista de expertos	32
Tabla 5: SGC - requisitos	35
Tabla 6: Calificación de requisitos del SGC	36
Tabla 7: Descripción del % de cumplimiento.....	36
Tabla 8:Nivel de cumplimiento del SGC.....	36
Tabla 9: Nivel de riesgos	37
Tabla 10: Nivel de oportunidades.....	38
Tabla 11: Matriz de riesgos	39
Tabla 12: Matriz de oportunidades	41
Tabla 13: Implementación de mejoras según el SGC	44
Tabla 14: Calidad de servicio	45
Tabla 15: Comparación de clientes internos y externos.....	46
Tabla 16: Calidad de producto	47
Tabla 17: Nivel de satisfacción del cliente.....	48
Tabla 18: Satisfacción del cliente.....	48
Tabla 19: Comité de implementación del SGC.....	49
Tabla 20: Nivel de cumplimiento del SGC.....	53
Tabla 21: Comparación de pre- tes y post-tes.....	54
Tabla 22: Calidad de servicio	55
Tabla 23: Comparación de calidad de servicios internos y externos.....	55
Tabla 24: Calidad de producto	56
Tabla 25:Comparación de calidad de producto según clientes internos y externos	57
Tabla 26:Materiales de oficina.....	58
Tabla 27: Inversión en capacitaciones	59
Tabla 28: Inversión en tiempo del personal por ejecución.....	59
Tabla 29: Costo por consultor de SGC.....	60
Tabla 30: Costos de certificación	60
Tabla 31: Costo de certificación	61

Tabla 32: Inversión total	61
Tabla 33: Evaluación económica.....	62
Tabla 34: Estadística descriptiva de la dimensión de la planificación	65
Tabla 35: Estadística descriptiva de la dimensión de apoyo	67
Tabla 36: Estadística descriptiva del % de cumplimiento de operación pre	69
Tabla 37: Estadística descriptiva de la dimensión, % evaluación de desempeño ..	71
Tabla 38: Estadística descriptiva de la dimensión de mejora	73
Tabla 39: Estadística descriptiva de la dimensión de calidad de servicio	75
Tabla 40: Estadística descriptiva de la dimensión de calidad de producto.....	77
Tabla 41: Estadística descriptiva de satisfacción al cliente	79
Tabla 42: Prueba de normalidad de calidad de servicio	81
Tabla 43: Prueba de normalidad de calidad de producto	82
Tabla 44: Prueba de normalidad satisfacción del cliente	82
Tabla 45: Comparación de medias del pre y post de Hi	83
Tabla 46: Muestras emparejadas satisfacción al cliente pre y post.....	84
Tabla 47: Comparación de medias del pre y post de HE1	84
Tabla 48: Muestras emparejadas de calidad de servicio pre y post	85
Tabla 49: comparación de medias del pre y post de HE2	86
Tabla 50: Muestras emparejadas de calidad de producto	86

Índice de figuras

Figura 1:Diagrama de ishikawa	3
Figura 2:Diagrama de Pareto	7
Figura 3:SGC.	18
Figura 4: SGC mejora continua	22
Figura 5: Mejora continua PHVA	23
Figura 6: SGC	25
Figura 7: Ubicación de la empresa AGROINCA.....	34
Figura 8: Comparación de calidad de servicios según clientes internos y externos	47
Figura 9:Comparación de pre y post test.....	54
Figura 10: Comparación de calidad de servicios según clientes internos y externos	56
Figura 11:Comparación de calidad de producto según clientes internos y externos	58
Figura 12:Histograma de % de cumplimiento de planificación pre	66
Figura 13:Histograma de % de cumplimiento de planificación post	66
Figura 14:Histograma de porcentaje de cumplimiento de apoyo pre	68
Figura 15: Histograma de porcentaje de cumplimiento de apoyo pre	68
Figura 16:Histograma % de cumplimiento de operación pre	70
Figura 17:Histograma % de la cumplimiento de operación post.....	70
Figura 18:Histograma de % de cumplimiento de evaluación de desempeño pre ..	72
Figura 19:Histograma de % de cumplimiento de evaluación de desempeño post	72
Figura 20:Histograma de % de cumplimiento de mejora pre.....	74
Figura 21:Histograma de % de cumplimiento de mejora post	74
Figura 22: Histograma de % calidad de servicio pre	76
Figura 23: Histograma de % calidad de servicio post.....	76
Figura 24: Histograma de % calidad de producto pre	78
Figura 25: Histograma de % calidad de producto post.....	78
Figura 26: Histograma de % satisfacción al cliente pre	80
Figura 27: Histograma de % satisfacción al cliente post	80

RESUMEN

La presente investigación “Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa AGROINCA SAC, Juliaca 2022, tuvo la finalidad de determinar en qué medida la ejecución de la siguiente norma mejoro la satisfacción del cliente. La investigación es de tipo aplicada, nivel explicativo enfoque cuantitativo. Diseño fue pre-experimental, donde se llegó a estructurar de la siguiente forma:

Se observó las mejoras en los resultados en la variable independiente, calidad de servicio donde se obtuvo un 64,65% y en la calidad de producto un 76,437%, posteriormente con la implementación se llegó a obtener mejorar en ambas variables llegando así a un 98.25% de satisfacción del cliente

Palabras clave: Sistema de Gestión de calidad, Norma ISO 9001:2015, Satisfacción del cliente, Calidad del servicio, Entrega a tiempo

Abstract

The present investigation "ISO 9001: 2015 Quality Management System to improve customer satisfaction in the company AGROINCA SAC, Juliaca 2022, had the purpose of determining to what extent the execution of the following standard improved customer satisfaction. The research is applied type, explanatory level quantitative approach. Design was pre-experimental, where it was structured as follows:

Improvements in the results were observed in the independent variable, quality of service where 64.65% was obtained and in product quality 76.437%, later with the implementation it was possible to obtain improvements in both variables, thus reaching 98.25 % customer satisfaction

Keywords: Quality Management System, ISO 9001:2015 Standard, Customer satisfaction, Service quality, On-time delivery

I. INTRODUCCIÓN

Los constantes cambios del mundo actual, han provocado los distintos cambios empresariales para que así se vuelva cada vez más competitivo, obligando a las empresas a mantener la mejora continua para mantenerse competitivamente en el mercado mediante las estrategias sostenibles. Al respecto, en la conmemoración siglo XXI, la calidad es uno de los conceptos más importantes de una entidad y está directamente unido al auge y crecimiento.(Teran et al 2021) En ese contexto, la norma de calidad internacional vigente es la ISO 9001, la cual proporciona un (SCG) conformado por los conjuntos de políticas, procedimientos documentados, procesos lo que determinan la manera en que la organización elaborará y entregará el producto o servicio a sus clientes, con la finalidad de reafirmar su aprobación.

A pesar de la importancia de la calidad, en Perú tan sólo el 0.1% de las empresas formales activas (Vélez, 2018) (1.5 millones de organizaciones formales) obtuvieron la certificación de calidad ISO 9001 (SUNAT), lo que proporciona un breve pero acertado diagnóstico de la baja competitividad de las organizaciones peruanas en un planeta globalizado de hoy, así como el bajo aseguramiento de la satisfacción a sus clientes, todo lo cual determina que es necesario ponerse en acción para revertir esta situación.

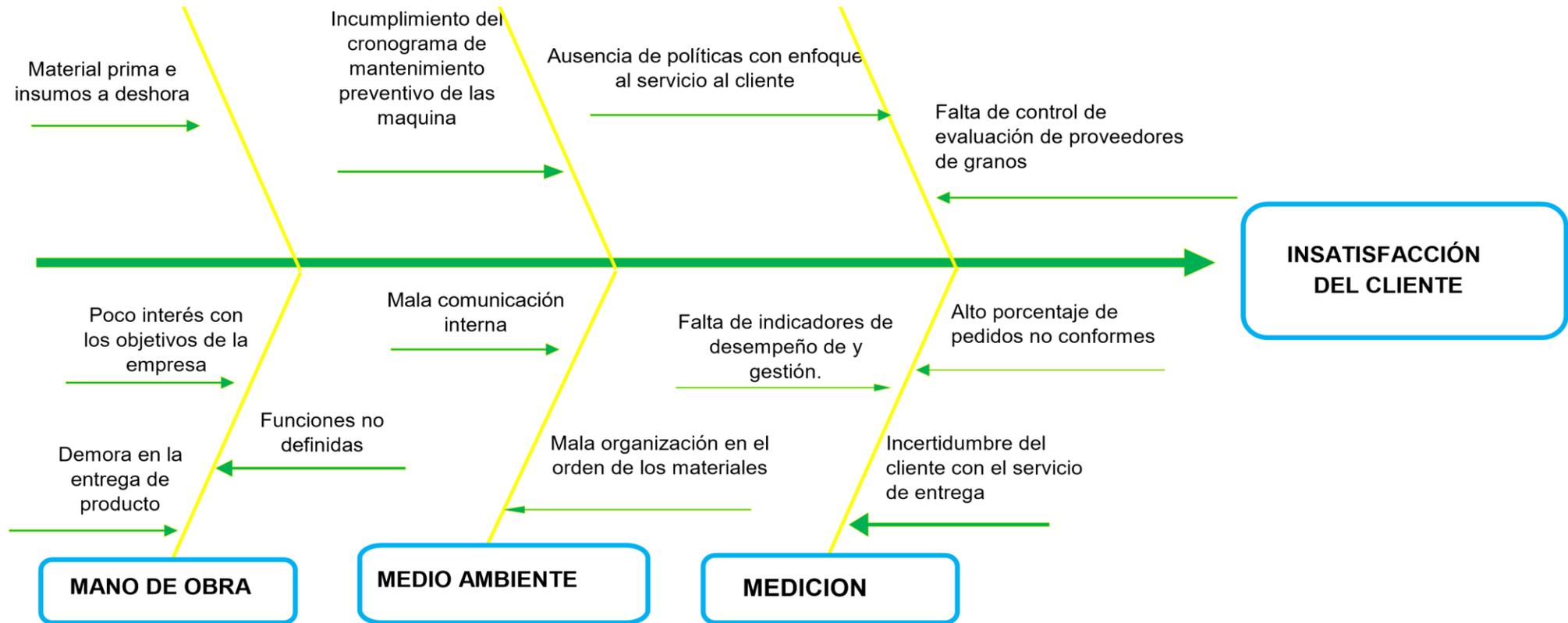
En esa línea de acción, se ha encontrado que la empresa Agroinca S.A.C. que distribuye y comercializa productos de consumo masivo y que tiene como su producto principal y marca propia la avena “Mi Nutri Sol”, viene realizando esfuerzos con la finalidad de lograr la satisfacción, de sus clientes consecuentemente se considera que el SGC de la ISO 9001:2015 en las empresas podría coadyudar de manera sólida con la consecución de este importante objetivo.

Laguado y Flores (2018) nos indican que EEUU se ha llegado a implementar de manera considerable esta certificación es equitativamente el argumento de la presente indagación, SGC de linaje basado en la normatividad ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022, con lo que se espera coadyudar a aclarar el problema con materia de estudio.

En la presente, investigación de SGC basado en ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente de la empresa Agroinca S.A.C., mejoro la satisfacción al cliente, considerando que los clientes son el pilar base de toda empresa. Llegando a mejorar la distribución adecuada del almacén, contar con un registro actualizado de los materiales, se mejoro el cronograma de entrega de los materiales.

Por lo cual se llega a utilizar la herramienta de diagrama de Ishikawa con el objetivo de llegar a analizar la empresa, lo cual se mostrará en la figura 1.

Figura 1:Diagrama de ishikawa



Fuente: Elaboración por los autores

Según lo analizado, se observó que existe un problema específico en la empresa el cual se inclina por la insatisfacción del cliente, lo cual denota como un 45% considerándose baja por la empresa. Por cual se llegó a observar las causas de la problemática, las cuales fueron:

En relación al material, materia prima e insumos entregados a deshora, lo cual retraso el cumplimiento de las actividades según cronograma; en relación a maquinaria, Incumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de las maquinas, lo cual conlleva a horas maquina varada lo cual no es óptimo para la empresa ni mejora continua; en relación al método de trabajo, ausencia de las políticas con enfoque al servicio al cliente, lo cual la empresa no llega a tener una base de datos cómo se está desarrollando la satisfacción del cliente; falta de control de evaluación de proveedores de granos, esta situación muchas veces conlleva de que el producto no sea de calidad, o que no contenga los mismos nutrientes; en relación a la mano de obra ,la falta de interés con los objetivos organizacionales, lo que implico que el operador de las maquinas no este comprometido con la empresa, funciones no definidas, ya que no se consideró un cronograma diario de operaciones en planta, demora en la entrega de producto, se llegó a dar cuando no se tiene buena coordinación, mala comunicación interna, donde no se establece una comunicación fortuita entre el gerente de ventas y encargado de planta; en relación al medio ambiente, mala organización en el orden de materiales, llegando a ocasionar desorden y demoras al momento de empezar la producción: en relación a la medición, falta de indicadores de desempeño y gestión, lo que implica que no se tiene una meta clara, incertidumbre del cliente con el servicio de entrega, se vio afectado cuando el producto no se llega a terminar a tiempo, lo cual afecto al cronograma del chofer ya que no sale a tiempo y podría llegar tarde a los almacenes de los clientes, alto porcentaje de pedidos no conformes, afectan directamente al crecimiento de organización y control de calidad de la empresa,

Se logró realizar un resumen del análisis de causas con el Diagrama de Pareto, para obtener las principales causas de insatisfacción del cliente en la empresa AGROINCA S.A.C., tomando en cuenta las casualidades dentro de la empresa en las cuales podemos observar algunas causas del problema.

Para realización del análisis causal con el diagrama de Pareto, la empresa AGROINCA S.A.C. considera el problema de insatisfacción de clientes en la tabla 01 podemos visualizar que la gran parte se encuentra en nivel intermedio, con el fin de identificar las causas principales de insatisfacción del cliente se considera varias causas detalladas a continuación.

Tabla 1:causalidades de Pareto

CAUSAS QUE ORIGINAN LA INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA AGROINCA SAC	Frecuencia
Materia prima e insumos entregados a deshora	6
Incumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de las maquinas	6
Ausencia de las políticas con enfoque al servicio al cliente	6
Falta de control de evaluación de proveedores de granos	5
Mínimo interés con los objetivos de la organización	6
Funciones no definidas	7
Demora en la entrega de producto	7
Mala comunicación interna	6
Mala organización en el orden de materiales	7
Falta de indicadores de desempeño y gestion	7
Incertidumbre del cliente con el servicio de entrega	6
Alto porcentaje de pedidos no conformes	7

Fuente: Elaboración de los autores

A continuación, observamos la frecuencia de cada causa en la cual tenemos una escala de puntuación que asigna un valor según la gravedad del problema en donde el mayor nivel de gravedad es 10 y el menor es 01.

Tabla 2:Leyenda de puntuación:

1	01-02 NADA FRECUENTE
---	----------------------

2	03-04 MODERADO
3	05.06 MEDIO
4	07-08 FRECUENTE
5	09-10 MUY FRECUENTE

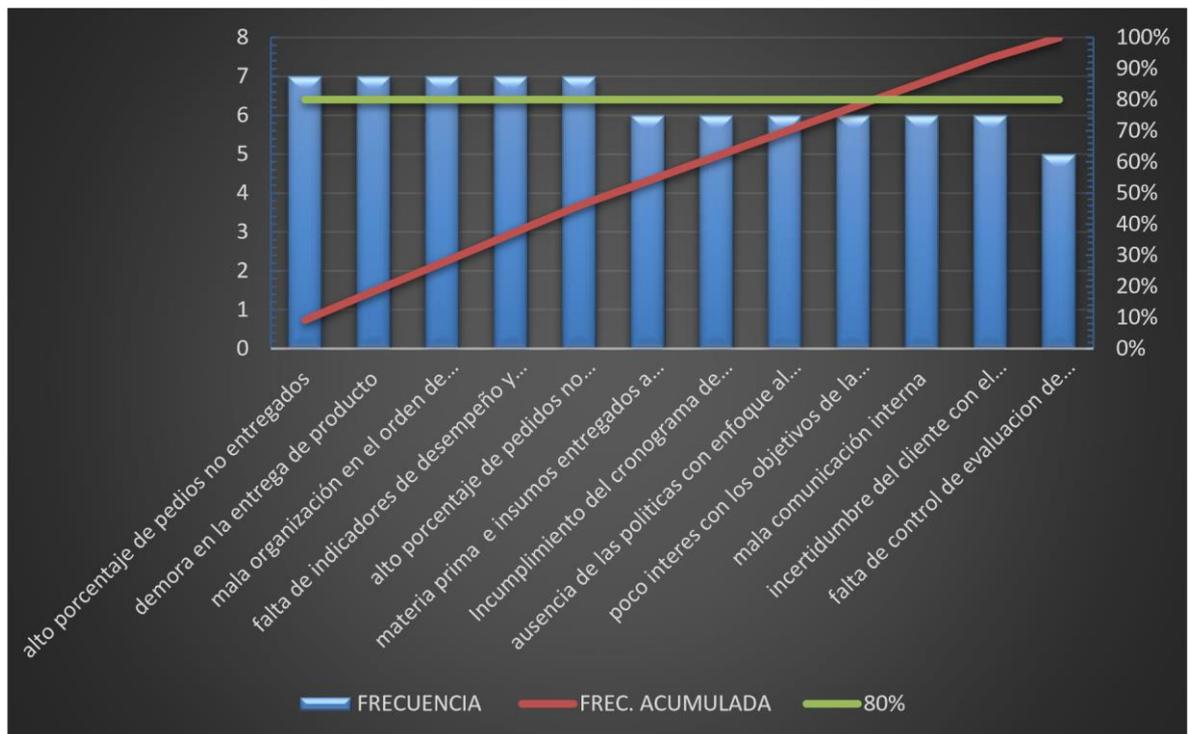
Fuente: Elaboración de los autores

Tabla 3: Pareto para la empresa Agroinca S.A.C.

CAUSAS QUE ORIGINAN LA INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA AGROINCA SAC		Frecuencia	Frecuencia acumulada	%	Porcentaje acumulado	Linea 80
1	Alto porcentaje de pedidos no entregados	7	7	9%	9%	80%
2	Demora en la entrega de producto	7	14	9%	18%	80%
3	Mala organización en el orden de materiales	7	21	9%	28%	80%
4	Falta de indicadores de desempeño y gestión	7	28	9%	37%	80%
5	Alto porcentaje de pedidos no conformes	7	35	9%	46%	80%
6	Materia prima e insumos entregados a deshora	6	41	8%	54%	80%
7	Incumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de las maquinas	6	47	8%	62%	80%
8	Ausencia de las políticas con enfoque al servicio al cliente	6	53	8%	70%	80%
9	Poco interés con los objetivos de la empresa	6	59	8%	78%	80%
10	Mala comunicación interna	6	65	8%	86%	80%
11	Incertidumbre del cliente con el servicio de entrega	6	71	8%	93%	80%
12	Falta de control de evaluación de proveedores de granos	5	76	7%	100%	80%

Fuente: Elaboración de los autores

Figura 2:Diagrama de Pareto



Fuente: Elaboración de los autores

Donde se observa en la figura 2 nos muestra la interacción del 80/20, notamos que se tiene 08 las casualidades que resaltan al 79.00% en los inconvenientes de AGROINCA SAC. donde podemos observar que la insatisfacción del cliente es lo que resalta, por el alto porcentaje de productos no entregados, esto genera inconvenientes con la organización ya que se está incumpliendo los contratos; demora en la entrega de producto, ocasiona que la calidad de servicio se vea afectada; mala organización en el orden de materiales, lo que provoca demoras en la producción; falta de indicadores de desempeño y gestión, alto porcentaje de pedidos no conformes lo que ocasiona la devolución o envíos adicionales generando gastos innecesarios.

Siendo estas las causas que generan la insatisfacción del cliente, llegando a afectar la imagen de la empresa; por lo cual la empresa debe de mejorar sus procesos y enfocarlos en la calidad de servicio y calidad de producto,

El problema general de la investigación responde a la siguiente pregunta: ¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO

9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en la Agroinca S.A.C. Juliaca 2022? **problemas específicos** son los siguientes:

PE1: ¿En qué medida la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio en la empresa Agroinca S.A.C Juliaca 2022?

PE2: En qué medida la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de producto en la empresa Agroinca S.A.C Juliaca 2022?

En relación con la teoría publicada por Hernández (2018), la presente investigación obtuvo su **Justificación Teórica:** asevera que se debe de conocer como el contexto de la organización afecta positiva o negativamente el desempeño total de la empresa. Otra parte de mucha relevancia es el, de las partes interesadas, donde se pretende que la alta dirección tenga sumamente claro las expectativas de cada una de ellas para poderlas tomar en cuenta o satisfacerlas, como punto relevante que la alta dirección toma un rol más participativo en todo el SGC. Referente al colaborador, este conocimiento debe ser tanto organizacional como relacionado con el trabajo y las habilidades relacionadas. Finalmente, todo el enfoque es conceptualmente preventivo y corresponde al propio sistema definir y ejecutar estas acciones. **Justificación Práctica:** (Hernández y Mendoza 2018) nos indica que el procedimiento de investigación es referente, en donde este debe dar soluciones a la problemática llegando así a minimizar las causas, la empresa Agroinca S.A.C. quiere mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes basado en la normativa ISO 9001:2015 como método de mejora, teniendo en cuenta las causas de las problemáticas, las cuales son mejorar la distribución adecuada del almacén, contar con un registro actualizado de los materiales, mejorar el cronograma de entrega de los materiales. **Justificación Metodológica:** Gallardo (2017) fundamenta el uso de métodos, técnicas y estrategias, las cuales nos lleva a mejorar el conocimiento de los instrumentos de medición para la satisfacción del cliente, según la calidad del servicio y producto. En relación al método pertinente, la investigación de instrumentos aplicables para la elaboración de causas. La

investigación tiene además eminencia científica pues significa un aporte. **Justificación Social:** Se considera que el trabajo a desarrollarse es de importancia social o humana porque el máximo concepto sobre el tema ayudará a localizar soluciones para ejecutar y mejorar el problema de estudio. Asimismo, se tiene relevancia contemporánea ya que se ha observado que el SGC desarrollado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa AGROINCA S.A.C 2022, dará solución a la necesidad de la organización de mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes los que cada vez exigen una mayor calidad de las empresas, lo que le asegurará además crecer de forma integral como organización, consolidar su posición empresarial en el mercado de Juliaca, como parte de la consecución de objetivos empresariales, guiados por su misión y visión organizacional.

Con ello, la empresa tiene una gran oportunidad de crecer sostenidamente a nivel sur y posteriormente a nivel nacional, lo que repercutirá positivamente en sus clientes los cuales se incrementarán, lo que generará muchos beneficios a sus colaboradores, a las familias de éstos, y en consecuencia a la colectividad juliaqueña en general, para posteriormente generar este beneficio a nivel nacional.

el **objetivo general** de la investigación es el implementar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejora el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.

Los **objetivos específicos** son:

OE1: Determinar en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.

OE2: Establecer en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de producto en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.

Hipótesis general: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en la Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.

HE1: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de servicio en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.

HE2: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de producto en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.

II.- MARCO TEÓRICO

Tomando en cuenta a los antecedentes del estudio se ha encontrado los siguientes **antecedentes internacionales**:

Por su parte Herrera M. (2015), adopción de un sistema de SGC, en su estudio propone mejorar el funcionamiento interno y aumentar la facturación de Refaccionaria Mastermotor, Veracruz, México, mediante la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001: el método utilizado fue exploratorio y descriptivo. La incorporación del enfoque al cliente ha tenido como resultado que los esfuerzos de toda la organización se dirijan hacia su satisfacción integral, lo que progresivamente beneficia sus objetivos económicos en un 18%; utilizado para los procesos, control constante entre las diversas actividades realizadas, lo que lleva a la mejora continua y sostenible.

Lo cual ayudo a incrementar el liderazgo y apoyo en la organización.

Hernández, L. (2019), en su estudio “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S., Bogotá, Colombia”; da a conocer la construcción de una propuesta que permitirá a la empresa implementación de un SGC según la norma ISO 9001:2015; Se utilizó una metodología descriptiva, la cual concluyó que la propuesta ayuda mucho a la organización a iniciar la ejecución de su SGC cuando lo crea conveniente. La implementación adopta métodos y sistemas que brindan orientación para cumplir con los requisitos necesarios.

Garzon, (2019), en su estudio de diseño de un SGC según la norma ISO 9001:2015, en la empresa Concord Sport, donde se tuvo por finalidad la mejora de los procesos productivos, por ende lograr la satisfacción del cliente, donde se analizó los cumplimientos de los requisitos de la norma los cuales se diagnosticaron en un 59.10% , donde se llegó a documentar adecuadamente los formatos de procesos, acciones correctivas, con la finalidad de que la empresa tenga una mejora continua, logrando así un incremento de salida de productos conformes en la empresa.

(Gonzales, B. 2019), en su estudio “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa sociedad inmobiliaria Hurtado

Limitada bajo la normativa ISO 9001:2015”, Con la finalidad de asegurar la calidad de la entrega de servicios y/o productos a la empresa, para cumplir con las condiciones solicitadas por el cliente, y para evitar diferencias que se produzcan el cronograma de la empresa de. concluyó que se demuestra que la organización cuenta con un porcentaje de implementación de un 9,3 %. Ello permitió elaborar en la investigación la documentación de los procesos, lo que permitirá concretizar la implementación en base a ISO 9001:2015, que cubrirá las necesidades existentes según su urgencia.

Salazar, (2019), llega a indicar en su artículo que la investigación tiene como objetivo llegar a controlar los procesos de producción, lo cual ayudaría significativamente a la empresa frente a las necesidades de los clientes, donde se realizó un evaluación de los requisitos de la norma ISO 9001.2015 donde el análisis es cuantitativo, llegando así aun resultado de 42% de ejecución, donde se puede observar la mejora en la producción con un 72.1%, asimismo en cual se llegó a implementar el manual de calidad, documentación de procesos en un 36% con el accionamiento de la norma.

En el **plano nacional y local** se han encontrado también las siguientes investigaciones:

Blanco, R. y Paredes S. (2017), en su estudio “Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa total gas S.A.C. – Trujillo”, se dio con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente según la norma ISO, y el proceso de integración de riesgos creen que es adecuado y cuenta con un SGC para la empresa a un precio de 1.14 e a. van 25092.3 soles.

Mantilla, C. y Vidal, H. (2018), en su estudio “Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y su impacto en la productividad de la empresa Halcón S.A” establece que sus indicadores financieros y económicos logran evidenciar que la implementación es rentable, donde demuestran que obtienen un VANE de S/. 13,070.80 y un TIRE de 31.10%.

Gallegos, A. (2017), en su estudio “Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima”, propone la implementación de la norma ISO 9001:2015 “utilizo una metodología para aumentar la satisfacción del cliente. Utilizando una metodología holística en un enfoque proyectivo mixto, se concluye que la implementación es necesaria para la empresa, debido a que el trabajo con los sistemas de gestión es más organizado y mejora la comunicación de acuerdo al concepto especificado. . . donde nos muestra que ya se levantaron las observaciones en los capítulos 5,6 y 7 de la norma lo cual ayudo a incrementar un 79% de satisfacción con el cliente.

Mondragón, G. y Mondragón, M. (2019), en su estudio “Propuesta de mejora de la satisfacción del cliente basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa de servicios Chan Chan S.A., Trujillo”, En términos de desempeño y eficiencia, a través de la mejora continua de diseño, diagramación, documentación y similares, completan la validación de los trabajos propuestos que se implementan, para lograr satisfacer las necesidades a sus clientes. Se aplica lo contrario La causa raíz del problema

Noriega, S. (2019), en su estudio “Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos administrativos de una universidad pública, Lima”, llegando a la eficiencia y eficacia, atreves de la mejora continua de procedimientos administrativos de la universidad Pública de Piura según la implementación de un SGC llegando a demostrar como resultados en un 15 % más que el año anterior.

Castillo, M. y Peltroche, C. (2019), en su estudio “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el Molino Capricornio Import S.A.C., Chiclayo”, utilizaron la metodología de tipo cualitativo – cuantitativo (mixto), tipo descriptivo no experimental y transversal. Concluyeron que existe un nivel de conclusión general de la organización del 48% llegando al estándar y que el mayor grado de cumplimiento se encuentra en las secciones de competitividad y lanzamiento de productos y servicios, ambas con un 75%.

Avalos y olivos (2020) optaron como objetivo principal aplicar el SCG basado en la norma ISO, para el incremento de la satisfacción del cliente en el complejo ecoturístico laguna Conache S.A.C. donde se observó que según el check list la empresa no cumplía con ninguno de los requisitos establecidos, donde se determinó que solo el 35 % de clientes se encontraba conforme, donde se desarrolló una estructura fundamentada en los requisitos 4,5,6 y 10 llegando así a cumplir con el 100% de cumplimiento, viéndose reflejado en el incremento del 50% en la satisfacción de los clientes.

Antecedentes en inglés:

Juan. P. Wilson y Larry Campbell, en su investigación ISO 9001:2015: la evolución y convergencia del SGC para la ventaja competitiva (2018) México, dijeron que la norma ISO 9001:2015 lanzada en septiembre de 2015 establece especificaciones con las cuales uno puede analizar una organización y durante los próximos tres años más de 1,1 millones de organizaciones que buscan la recertificación deberán tener esto en cuenta. y, por lo tanto, este documento intenta identificar algunas referencias prácticas y teóricas. Donde se tiene en primera consideración el carácter evolutivo del SGC. Como segunda consideración del surgimiento del conocimiento de las normas, como llegar a representar 3 elementos fundamentales los cuales son: la obtención de información, los conocimientos adquiridos, y sabiduría a desarrollar. La tercera consideración establece el proporcionar una estructura basada en los lineamientos de la norma, para así establecer las deficiencias de la organización. A continuación, examina los problemas que se enfrentan con el conocimiento explícito y tácito. Finalmente, resume una serie de conclusiones.

Luis Fonseca, Pedro Domingues, Henriqueta Nóvoa, Paul Simpson & Joana dos Guimaraes Sá, en EE.UU en su investigación ISO 9001:2015: la visión de la comunidad de análisis de conformidad evalúa las percepciones con respecto a la auditabilidad de la norma ISO 9001:2015 y la percepción de su facilidad de uso por parte de las organizaciones auditadas. El estudio se apoya en una encuesta promovida por el Grupo de Trabajo Estratégico, de Planificación y Operaciones (SPOTG) del Subcomité 2 de ISO TC 176 (TC 176/SC2) con el

objetivo de recopilar información sobre el uso de la norma e identificar cualquier necesidad de revisiones futuras. Como conclusión general, en opinión del auditor certificador, los administradores de programas y los responsables de la toma de decisiones de certificación, la norma ISO 9001:2015 logró sus objetivos principales. Sin embargo, se sugiere en el próximo ciclo de revisión de ISO 9001 adoptar un lenguaje más simplificado y mejorar la facilidad de comprensión y la coherencia de las interpretaciones de los requisitos de ISO 9001:2015. Además, las sugerencias para hacer cláusulas (por ejemplo, 4,6,7) son más fáciles de aplicar y mejorar su adaptabilidad. también ha sido identificado.

Udofia (2019) en su artículo de investigación "Understanding quality management and customer satisfaction: A necessity" realizado en Reino Unido, donde su principal finalidad examinar la relación entre la calidad y satisfacción del cliente. Se empleó un diseño de encuesta, y el muestreo se realizó utilizando una combinación de muestreo de juicio y muestreo aleatorio, mientras que los datos se recopilaron a través de un cuestionario. Como resultado obtiene una afirmación significativa entre las prácticas de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente, así como una relación significativa entre las prácticas de gestión de la calidad y la calidad del producto sobre la satisfacción de los clientes. Finalmente tuvo como conclusión que la manipulación de las variables obtuvo un incremento de 5%, además que el 38,7% de la satisfacción del cliente está determinada por las prácticas de gestión de calidad que se implementan.

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

El (SGC) es la elaboración de técnicas y medidas encaminadas a mejorar los procedimientos internos e externos de una e organización, cualquiera que sea el ramo en el que opere. (Gómez, 2016)

El control de calidad se enfoca en mejorar y optimizar todo lo que hace un negocio. La estructura de su organización, la planificación (elaboración de una estrategia), el control y seguimiento de los elementos que le permitan brindar un buen servicio para que pueda satisfacer a los clientes. (Martos, 2001)

El control de calidad se define como una norma estándar que se aplica internacionalmente lo cual se pone en práctica para obtener resultados favorables de una organización (Gutierrez, 2017) Para tener un SGC es necesario el análisis situacional de la empresa, donde se llega a desarrollar una documentación sobre las políticas de la organización. Los registros de control deben ser compartidos entre departamentos y todos los empleados deben conocerlos y tenerlos disponibles para consultarlos en caso de duda. Estos requerimientos de implantación del SGC deben ser fácticos y elaborados por una parte significativa de la plantilla para que sean completos y duraderos en la empresa. (Gutierrez, 2018)

Entre los principales beneficios que tiene una organización trabajando con un SGC se tiene la buena atención al cliente, transparencia de desarrollo sobre los procesos de aseguramiento del cumplimiento de la norma y objetivos. Asimismo, el SGC ayuda con la cooperación de toda la organización para lograr los objetivos de la organización, llegando así mejorar la productividad y eficiencia, mediante la buena comunicación organizacional, incremento de oportunidades de crecimiento de la organización (Nava, 2019)

Los clientes prefieren proveedores con esta acreditación porque aseguran que la organización cuenta con un buen SGC. Por lo cual esta acreditación de ISO es reconocida por más de 6400.000 empresas a nivel mundial. (Senlle, 2018)

Según los principios de la norma ISO 9001, se ha definido que hay 8 principios de gestión de calidad que toda dirección organizacional debería utilizar,

llegando así a un mejor desempeño. i) Orientación al cliente: toda organización debería regirse a un plan de satisfacción del cliente, llegando a observar las necesidades actuales y futuras del cliente, trazándose como meta siempre la superación de expectativas, para este punto toda la organización debe de tener una sola finalidad. iii) colaboración de los empleados: los colaboradores son el pilar de toda organización ya que sin ella no se podría llegar a culminar ningún objetivo. iv) parámetro desarrollado en procesos: todo resultado se da de forma productiva cuando se conlleva un plan de gestión. (Fernández Días 2022)

Continuando con los principios de la ISO 9001 se tiene: v) Enfoque de sistemas para la gestión: identificar, donde se analiza, gestiona los procesos los cuales están enlazados con la atribución de la eficacia de dicha empresa para lograr los objetivos plasmados. vi) Mejora continua: en donde la mejora continua del desempeño general de la organización debe ser alcanzar un objetivo continuo. vii) Evidencia- Enfoque basado en la toma de decisiones: son efectivas se basan en la análisis de todos los datos e información, y viii) Relaciones de beneficio mutuo con los proveedores: es relación interdependiente, donde por acuerdo mutuo llegara a beneficiarse mutuamente, llegando a obtener retribuciones monetarias. (Senlle, 2017)

Los 8 principios de SGC constituyen una base de Normas ISO 9000. Las cuales se consideran una norma internacional que regula las organizaciones.

Para ello, las organizaciones deben evaluar de forma continua y sistemática del producto o servicio proporcionado por la entidad donde llega a satisfacer las expectativas de su clientela, el método indicado e establecer un formato sistemático el cual evalué la presión del cliente. (Montes, 2016)

Debido a ello, las organizaciones predisponen una metodología para medir el grado de expectativas del cliente. Entre las áreas de aplicación de esta norma se encuentra la promoción e incremento de la satisfacción del cliente donde se tiene como (requisito en el 9.1.2. de la Norma ISO 9001:2015), el cual orienta a la comparación de las percepciones de los clientes (Asociación Española de Normalización y Certificación-AENOR, 2019)

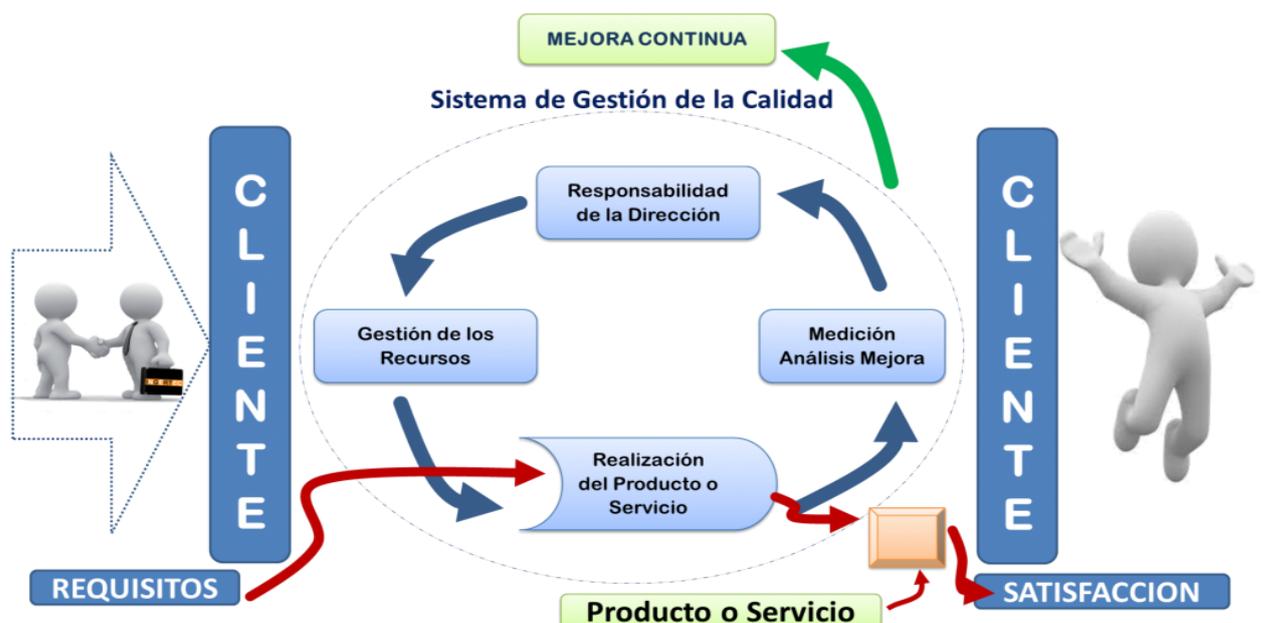
Los criterios de satisfacción del cliente, que deben ser evaluados, según la norma ISO 9001:2015 son los siguientes: i) puntualidad en la prestación del servicio, ii) fidelidad en el respeto de los compromisos, iii) relación costo beneficio, iv) ajuste a los plazos pactados, v) el servicio prestado debe estar asociado a lo pactado, vi) rapidez en el servicio, vii) respeto al tiempo del ciclo de servicio, viii) contar con personal calificado para brindar el servicio, y ix) buen trato ante los clientes. (Montes, 2016)

Donde se representa el nivel de satisfacción con su atención después de obtener un servicio o producto, donde el nivel de cumplimiento se evalúa según la persona que reciba un servicio o producto. Por lo cual se evalúa según la disponibilidad de atención por cada persona. (Hayes, 2018).

Entre las principales finalidades se tiene que disminuir la insatisfacción de los clientes, es un indicador de la interacción de compra, incrementa la fidelidad del consumidor llegando a proporcionar referencia favorable hacia otros clientes potenciales. (Terry, 2018)

Sin embargo, el principal beneficio es que la satisfacción del cliente determina un incremento en las ventas de la organización. (Fornell, 2019).

Figura 3:SGC.



Fuente: Introducción a la Norma ISO 9001:2000, Ricardo

ISO (International Organization Standardization) Fue fundada en 1947 con sede en Ginebra- Suiza la cual se dedicaba al desarrollo de normas internacionales para todo tipo de empresa e institución, la implementación de esta certificación es voluntaria, pero hay empresas que desean que se tenga este tipo de certificación ya que estarían garantizando la calidad del servicio y producto.

(Enciclopedia Of Management 2019) ISO 9001:2015, brinda un modelo de implementación de calidad, donde se obtiene el desarrollo de los procesos, la adecuada documentación en base a la norma, logrando así una adecuada aceptación de la organización.

Por tanto (LIZARZABURU et al. 2018) ISO 9001 tiene como objetivo principal la satisfacción del cliente llegando a incorporar a los miembros de la organización, con la finalidad de establecer los recursos adecuados en las áreas de trabajos ya que con este se incrementará la satisfacción al cliente.

(CRUZ, LÓPEZ y RUIZ 2017) el SGC, ISO 9001:2015 tiene 10 requisitos los cuales se consideran en la misma norma.

Principios de la ISO 9001:2015 (chaves 2021) nos indica que en esta nueva versión de la norma cuenta con 7 principios.

- **Enfoque al cliente:** Donde las empresas establecen como prioridad Evaluar las necesidades de los clientes, ya que toda organización depende de ellos.
- **Liderazgo:** Los líderes, encargados de toda empresa deben de contar con muy buena comunicación y coordinación ya que de eso depende el buen ambiente para el personal, para así hacer que todo el personal se llegue a involucrar y comprometer con los objetivos de la empresa.
- **Participación de colaborador:** Donde todo trabajador debería de aportar sus conocimientos, ideas, planes de trabajo, para este punto también se les debe de dar un grado de confianza donde ellos mismos puedan desenvolverse tranquilamente, así obtener beneficios mutuamente.

- **Enfoque basado en procesos:** toda actividad y los recursos utilizados tendrían que desarrollarse como un proceso en la empresa.
- **Mejora continua:** se debe de considerar de manera universal en toda la empresa con la finalidad de que sea de la aplicación constante en la empresa.
- **Enfoque toma de decisiones:** se analiza la información, datos y ciertos problemas para así poder tomar una mejor decisión en la empresa.
- **Relaciones con el proveedor:** establecer, priorizar, y gestionar una buena interacción entre los proveedores y la empresa, en donde cada entidad resulte beneficiada.
- **Rentabilidad de SGC según la norma ISO 9001:2015:** (CARRERA 2018) nos llega a mencionar lo siguiente:
 - ✓ incremento del nivel fidelidad y satisfacción
 - ✓ incremento de conocimientos
 - ✓ inspiración en las áreas laborales
 - ✓ disminución de costos de productividad, consecuentemente mejora de la utilidad

Norma ISO 9001:2015: (chaves 2021) se define la estructura y los formatos de manera que no sea común para la norma ISO las cuales son 9001 y 14001 las cuales se caracterizan por ser de una implementación de alto nivel,

- Introducción
- Objetivo y campo de aplicación
- Referencias normativas - Términos y definiciones
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

Principios de gestión de calidad: (chavez 2021) están establecido en la norma ISO 9000, las cuales describen cada principio por lo cual se ve beneficiado el desenvolvimiento de la empresa.

Los principios de la gestión de la calidad son: (Chavez Reyes, 2017) indica que para tener un buen SGC, es importante tener a la alta dirección comprometida al 100%, donde también se pueda delegar trabajos y responsabilidades a los otros colaboradores, así llegar a cumplir los objetivos.

- Enfoque al cliente: se debe tener en claro que la organización cuenta con clientes y mercado dispersos, los cuales son cambiantes, llegando a ser cada vez más exigentes, por ende, las organizaciones no solo deben de enfocarse a satisfacer sus necesidades, también deben de cumplir con la finalidad de ofrecer soluciones mediante sus productos o servicios.
- Liderazgo: este punto no solo referencia al liderazgo de la alta dirección o directorio, en donde en muchas áreas también se llega a observar a un líder el cual sugiere cambios, acciones y se puede observar en los resultados el nivel de trabajo en equipo y liderazgo.
- Compromiso de las personas: toda la organización debe estar comprometida, motivada y mantener una buena relación comunicativa la cual ayude a que la organización se dirija en line recta. Apuntando todos a un mismo objetivo.
- Enfoque a procesos: este principio contribuye a la eficacia, donde este enfoque ayuda a controlar las interrelaciones e interferencias en el proceso.
- Mejora: este principio debería de considerarse como un objetivo ya que la organización se mantendría en un ciclo constante de mejora, el cual lo podemos desarrollar con el ciclo de Deming, o PHVA, llegando a tener a un autocontrol de la organización teniendo las mejoras económicas, preventivas reduciendo así las pérdidas económicas.

- Ejecución de decisiones según en los resultados: en este principio se opta en realizar un seguimiento, medir en una escala de bueno malo, regular los procesos que se desarrollan diariamente, entre los trabajadores, donde posteriormente se llegará a resaltar ciertas fallas y será más fácil llegar a resolverla, optando por una buena decisión.
- Dirección de relaciones: se debe de llegar a una buena interacción con los proveedores, llegando a obtener una relación de dependencia, obteniendo un beneficio mutuo, para lo cual se debe de escuchar todo tipo de aporte, llegando así a tener acuerdos favorables para la organización.

Figura 4: SGC mejora continua



Fuente: Norma ISO 9001:2000

Mejora continua (PHVA): según la normativa ISO 9001:2015, este ciclo de PHVA, le ayuda a la organización a que pueda asegurar que cuente con recursos los cuales se gestionaran adecuadamente y este se mantenga en un ciclo de mejora constante.

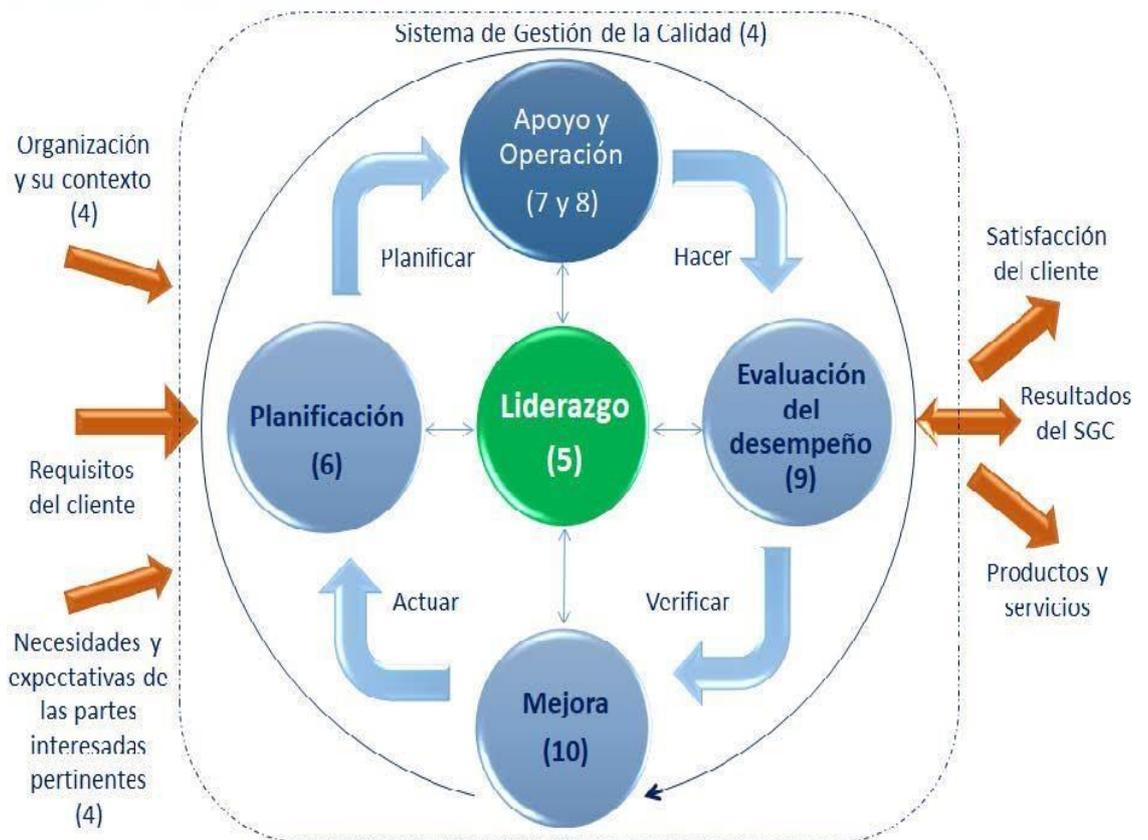
Este ciclo se puede implementar en esta normativa llegando a observar de la siguiente forma:

- Planificar: Tener establecido los procesos, objetivos a corregir según los requerimientos de los clientes.
- Hacer: Donde deberemos de implementar todos lo establecido a los procesos así concordar con la planificación.
- Verificar: Donde se llega a desarrollar el cumplimiento en base de la medición de los procesos y productos según los establecido en las políticas, objetivos.
- Actuar: Realizar acciones necesarias para mantener el estándar en los procesos productivos.

Figura 5: Mejora continua PHVA

El Ciclo PHVA del Modelo de Gestión ISO 9001:2015

Fuente: UNE-EN ISO 9001:2015 AENOR



Relación entre los elementos que conforman el Modelo de Gestión Integrar de la Calidad

Fuente: norma internacional ISO 9001:2015

La normativa consta de 7 capítulos donde se desarrolla la nueva estructura de la norma de dirección de calidad los cuales son:

Contexto de la organización: es la resolución de situaciones externas e internas las cuales pueden afectar la dirección de la empresa para la mejora y cumplimiento de objetivos. Donde se debe de considerar las siguientes cuestiones, internas externas, entorno legal, cultural, económico, social y político.

Donde también debemos de considerar a la alta dirección, proveedores, clientes, trabajadores, estado.

El contexto de las organizaciones se basa en el manual de calidad ya que según este se debe seguir los registros documentados a tiempo.

Liderazgo: este llega a ocupar un lugar muy importante en esta versión del 2015 donde el liderazgo debería primar en la alta dirección, después debe llegar a comprometer a toda la organización, definiendo las responsabilidades de todo el personal.

Planificación: en esta versión se tiene como prioridad la acción de abordar los riesgos y las oportunidades, ya que no solo se enfoca en las situaciones de mejora, sino de otorgar responsabilidades a personas directas quienes serán los encargados de dicho proceso o gestión.

Apoyo: en este capítulo se analiza todo el apoyo de todos los establecimientos involucrados de la empresa, donde se pretende establecer con una comunicación eficaz e locuaz el cual ayudara a que los productos brindados y servicios ofrecidos sea de calidad, teniendo como finalidad el cumplimiento de los objetivos.

operación: en este capítulo se concreta los requisitos a los procesos que permite suministrar en cuanto al producto o servicio de la empresa, donde se llega a informar sobre el tratamiento o elaboración de los productos en caso hubiera algún incidente con el uso o consumo del producto.

Evaluación del desempeño: es este capítulo se realiza la medición de resultados mediante seguimiento a los procesos donde según norma la organización debería de realizar el seguimiento de los clientes internos e externos, El cual retroalimentara a la organización.

Mejora: en este punto se integra las acciones correctivas como parte del mismo proceso

Figura 6: SGC

ISO 9001:2015 7 REQUISITOS vs CAPÍTULOS						
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	LIDERAZGO	PLANIFICACIÓN	APOYO	OPERACIÓN	EVALUACIÓN DESEMPEÑO	MEJORA
Comprensión Organización y de su contexto	Liderazgo y compromiso	Acciones abordar Riesgos Oportunidades	Recursos	Planificación y Control Operacional	Seguimiento, medición análisis y evaluación	Generalidades
Comprensión necesidades y expetc. Pi.	Política Calidad	Objetivos y Planificación para lograrlos	Competencia	Requisitos de productos y servicios	Auditoría interna	No conformidad y acción correctora
Alcance del sistema de gestión	Roles, Responsab y Autoridad	Planificación de los cambios	Toma de conciencia	Diseño y desarrollo	Revisión por la dirección	Mejora continua
SGC y sus procesos	5	6	Comunicación	Control Suministros externamente	9	10
4			Información documentadas	Producción y provisión del servicio		
			7	Liberación de productos y servicios		
				Control de las salidas no conformes		
				8		

Fuente: introducción a la norma ISO 9001: 2015

Satisfacción del cliente: (Evans 2020) nos indica que es lo que los clientes perciben cerca del producto o servicio, este punto es esencial ya que el crecimiento de la organización depende de este punto. Lo cual también se basa en los siguientes puntos: calidad en el servicio de trabajo, costos, entrega según el tiempo y requerimiento establecido, seguridad de uso.

Según moreno (2019) nos indica que la satisfacción al cliente se puede medir en dos formas las cuales son: calidad de servicio, calidad de producto donde se tomó como ambos puntos para las dimensiones de la investigación.

Asimismo, Arora y naruta (2018) indican que la calidad de servicio, está orientado a la ejecución de requerimientos y necesidades del cliente al momento de la obtención del servicio o producto, en donde se debe de monitorear las reacciones de los clientes, por lo cual se establece una data, siendo esta misma que nos ayuda con la medición de resultados.

Según Chavez (2017) es el cumplimiento a tiempo de los requerimientos de los clientes donde también debería de analizarse y medirse en resultados numéricos así poder observar la cantidad de clientes satisfechos.

Hartoyo (2018) asume que la calidad del producto es el cumplimiento de las especificaciones de los productos comercializados, donde en un punto establecido se llega a medir este requerimiento para tener en cuenta los por menores y llegarlos a reducir y convertir un procedimiento estándar y de la calidad llegando así a comprometerse con este tipo de producto en el mercado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación que se desarrollo es del tipo aplicada ya que resuelve la problemática mediante la aplicación de metodologías, según lo mencionado por Ñaupas (2018). Por el cual esta investigación pretende implementar un SGC basado en la norma ISO 9001.2015.

Según Ñaupas (2018), el enfoque es cuantitativa, donde se llegó a utilizar una data numérica para la recopilación de información, en la cual esta investigación llega a utilizar ambas variables.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación es explicativa donde ya que se llegó a explica la problemática definida. Donde en esta investigación se tiene como problemática la insatisfacción del cliente.

Diseño de investigación

Con (Hernández y Mendoza 2018), donde el diseño de la investigación es pre-experimental: donde se ejerce el grado mínimo de control de las variables, pues se determinará la forma en la que se desarrollará la observación, a partir de la definición de las variables que serán observadas (en este caso la satisfacción del cliente), la relación entre los elementos, la forma en que se medirán las variables y asimismo la manera en que se analizarán la data obtenida.

G = Procesos de la empresa Agroinca S.A.C.

O₁= Satisfacción del cliente, antes de

X = Sistema de Gestión de Calidad

O₂= Satisfacción del cliente, después de

3.2.- Variables y operacionalización

Las variables de investigación son las siguientes:

Sistema de gestión de calidad (variable independiente)

Shiva & Deepak (2021) Instauraron que es la agrupación de actividades y procedimientos dirigidos a la ejecución de los requisitos gestionados de los clientes, al igual que al cumplimiento de los lineamientos por las leyes.

Dimensión 1: Planificación:

(Web y Empresas, 2022) La planificación se define como un procedimiento establecido, mediante una ejecución estructurada y metódica, teniendo como fin lograr el objetivo determinado para determinar los resultados, llegando a identificar los riesgos y oportunidades.

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

Dimensión 2: Apoyo:

(Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2021) Por lo tanto, el apoyo puede ser una cosa física (material) o un asunto simbólico. En el primer caso, se puede definir como el soporte de la base de una estructura o un objeto.

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

Dimensión 3: Operación:

(Rivera Tancón 2020) El cumplimiento de las operaciones necesita la implementación de sucesos planificados, argumentados, organizados y sistemáticos, con la finalidad de mejorar las tácticas de operación, logrando los indicadores de rendimiento de la organización.

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

Dimensión 4: Evaluación del desempeño:

(Ortiz, 2019) Es el establecimiento de actividades que miden las operaciones con el fin de incrementar la calidad del proceso para satisfacer al cliente.

Este punto se relaciona con las capacidades de un SGC para proporcionar un informe para analizar su eficacia a través del monitoreo y medición de procedimientos. Donde la norma establece que la empresa deba de monitorear la satisfacción de los clientes a través de las encuestas.

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

Dimensión 5: Mejora

(Ripoll, M.V. 2021) Indica que la mejora continua es fundamental para todo tipo de empresa el cual debe estar establecido y conocido por todos los trabajadores en la organización.

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

Satisfacción del cliente (variable dependiente)

(Besterfield, 2019). Es importante entender la necesidad y expectativa de la empresa para brindar a sus clientes los productos o servicios de calidad que brinden productos a precios razonables, cumpla sus tiempos de entrega, y ofrezcan un servicio espectacular.

Dimensiones de la variable: satisfacción al cliente.

Dimensiones: Para esta variable se consideran las siguientes dimensiones e indicadores

Dimensión 1: Calidad de servicio.

Arora & Narula (2018) A partir de ello, se cubre la demanda de los clientes en los plazos acordados. proporciona a la organización una idea de la capacidad de servicio.

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

Dimensión 2. Calidad de producto.

(Otto, Szymanski & Varadarajan, 2020). Es la conformidad del cliente en relación con el producto suministrado, es decir que el cliente se siente satisfecho con la percepción que tiene del producto.

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

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Hernandez (2018) Establecen que la población está constituida por todos los elementos: trabajadores, máquinas, productos, clientes. Siendo la población de la presente investigación está constituida por 253,471.00 kg de hojuela de avena de diferentes formulaciones, elaboradas por la empresa Agroinca S.A.C. las cuales se llegó a dividir en dos estratos, los cuales son clientes internos, clientes externos.

Estrato 1: Donde se tiene 252271 kg para los clientes internos de la empresa Agroinca; obtenidos 10 lotes establecido por 388. sacos de 65 kg

Estrato 2: Donde se establece 1200 kg para los clientes externos de la empresa Agroinca, obtenidos de 18 bolsas de 65 kg

- Criterios de inclusión. - Están dados por todos aquellos productos relacionados con los pedidos de elaboración y distribución según contratos establecidos de la empresa Agroinca S.A.C.
- Criterios de exclusión. - Están dados por la línea de distribución a supermercados debido a la alta variedad de productos.

Muestra

Según Ventura (2017) La muestra es una subpoblación con la cual el investigador llega a obtener ciertos resultados. Para esta investigación, se tuvo que aplicar una fórmula, ya que se cuenta con una muestra mayor a 100 componentes, los cálculos establecidos se encuentran en el (Anexo 3)

Estrato 1: Se establece 391.4 kg de hojuelas de avena con distintas formulaciones, para los clientes internos de la empresa Agroinca S.A.C, los cuales se utilizó para la muestra de los meses de mayo – junio del presente año.

Estrato 2: Se establece 295.7 kg de hojuelas de avena simple, para los clientes externos de la empresa Agroinca S.A.C., los cuales se utilizó para la muestra de los meses de mayo – junio del presente año.

Muestreo:

En la investigación se utilizó el tipo probabilístico aleatorio estratificado donde, Ñaupas et al (2018), separa a la población de muestra en estratos que a su vez se encuentra conformado por la misma información. en donde se opta la elección aleatoria de datos de la población.

Unidad de análisis

Cantidad de productos relacionados con la elaboración y distribución de las hojuelas de avena en la organización AGROINCA SAC.

3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos técnicas

técnicas

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

Análisis documental, se llega a dar por la recolección de datos a partir de documentos, tales como: registros, fichas, libros, entre otros, según Hernández Sampieri y Mendoza (2018).

Instrumentos

(Ñaupas et al. 2018) son herramientas que nos permiten recolectar la información obtenida con dicha técnica de forma sistemática y ordenada.

Checklist: Lista de verificación de los lineamientos del SGC: Contiene información de los requisitos establecidos de la Norma ISO 9001:2015 (Anexo 3).

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

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

Validez

Según (Hernández Sampieri 2018), Los instrumentos se validaron por medio del juicio de expertos los cuales son:

Tabla 4: lista de expertos

Experto	Especialidad
Mg. Bazan Robles, Romel Dario	Ingeniería Industrial
Mg. Farfan Martines, Roberto	Ingeniería Industrial
Mg. Baldeon Montalvo, Melanie Yunnete	Calidad

Fuente: elaborado por los autores

Confiabilidad:

Según (Hernández, Sampieri 2018) Los instrumentos son confiables, ya que la empresa Agroinca S.A.C. nos brindo la autorización para la recolección de datos (Anexo 6)

3.5.- Procedimientos

Se aplicó el instrumento de recolección de datos a la muestra determinada de los clientes de la empresa Agroinca S.A.C.

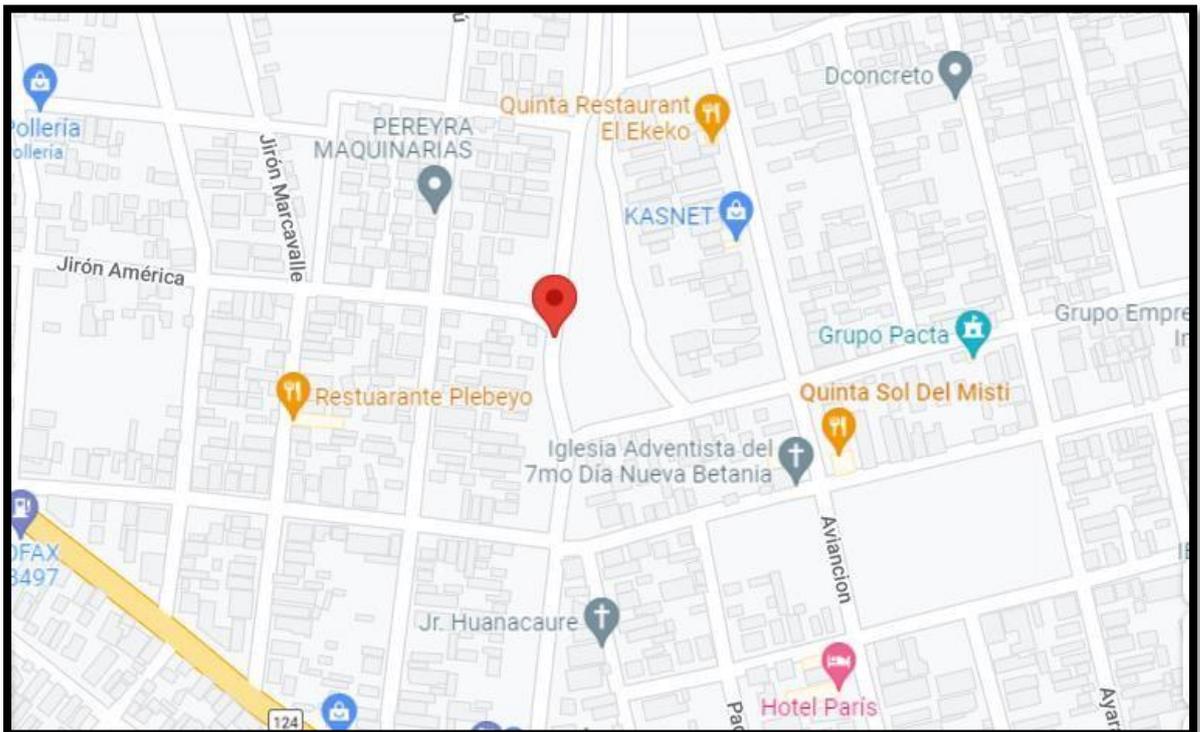
Para tal efecto, se cursará una solicitud al Titular de la empresa Agroinca S.A.C. a efectos autorice la recolección de datos, en sus instalaciones, y a sus clientes. Asimismo, previo consentimiento informado, se aplicará los instrumentos a estos clientes de la empresa Agroinca S.A.C. durante una semana de trabajo. (Anexo 8). Para el desarrollo de la investigación se llegó a aplicar la observación sistemática teniendo como instrumento el cheklist en la quincena del mes de junio, donde se obtuvo la verificación de los requerimientos en donde obtuvimos como resultado los porcentajes de satisfacción de las dimensiones: planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora; para poder obtener el diagnóstico de la variable dependiente (satisfacción al cliente), también se aplicó la técnica de técnica documental para obtener información de los registros de pedidos a tiempo, y registro de calidad con el objetivo de medir la cantidad de pedidos entregados a tiempo y calidad del producto. Donde según la información obtenida se desarrolló un diseño de SGC basándonos en Las deficiencias de la empresa en base a los lineamientos de la norma.

situación actual de la empresa AGROINCA SAC (Pre prueba)

La empresa AGROINCA SAC cuenta con una planta semi automatizada para el envasado de hojuelas de avena, lo que permite una mayor productividad en el envasado de sus productos. Así mismo permite tener mayor control del mismo. se encuentra dentro de sector de la elaboración de molienda de harinas.

Ubicación geográfica: La Empresa “AGROINCA SAC” está ubicada en la Av. Andrés Avelino Cáceres N° 240 URB. Bellavista Puno – San Román – Juliaca.

Figura 7: Ubicación de la empresa AGROINCA



Fuente: Google maps

Contexto de la organización:

VALORES

- **INNOVACION:** Siempre buscando mejoras en el producto, elaborando nuevas formulaciones las cuales sean más nutritivas.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Brindando productos nutritivos a nuestros consumidores, ofreciéndoles todos los nutrientes establecidos según los certificados.
- **CALIDAD:** Que los productos elaborados sean y contengan todo lo que se dice en el empaque.
- **CRECIMIENTO:** Expandirnos a nivel nacional, y la empresa crezca y se fortalezca a nivel laboral.
- **SATISFACCION:** Para nosotros no hay mejor reconocimiento que el de nuestros consumidores y que ellos estén felices con el producto altamente nutritivo y de diferentes sabores y combinaciones.

MARKETING Y VENTAS

Producto: los productos están elaborados, teniendo un segmento de mercado de niños, adolescentes, jóvenes y adultos

Precio: el precio unitario de cada producto depende según la cantidad de pedido que la empresa ofrece, un promedio es de 6-7 soles.

Plaza: la empresa abarca toda la región de puno, los productos son ofrecidos en la mayoría de municipalidades.

Promoción: la empresa no ofrece promociones con los descuentos de los productos, la opción de promoción brindada de la empresa es de brindar ciertas regalías por el día de la madre, y navidad.

OPERACIONES Y LOGÍSTICA

Proceso: el proceso de la empresa es la elaboración de harinas pre- cocidas y legumbres.

Capacidad: la capacidad de la empresa mensual es de 20 toneladas en cuanto al laminado de avena.

Diagnóstico de la variable independiente: sistema de gestión de calidad

El diagnóstico de la variable SGC, en la cual se aplicará la técnica de la observación sistemática desarrollando el instrumento del checklist de verificación de requerimientos:

Tabla 5: SGC - requisitos

CLAUSULAS	ESTRUCTURA
CLAUSULA1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
CLAUSULA2	REFERENCIAS NORMATIVAS
CLAUSULA3	TERMINOS Y CONDICIONES
CLAUSULA4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
CLAUSULA5	LIDERAZGO
CLAUSULA6	PLANIFICACION
CLAUSULA7	APOYO
CLAUSULA8	OPERACIÓN
CLAUSULA9	EVALUCACION DE DESEMPEÑO

CLAUSULA10	MEJORA
------------	--------

Fuente: Elaboración de los autores

Tabla 6: Calificación de requisitos del SGC

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

Fuente: (Noriega 2018)

Tabla 7: Descripción del % de cumplimiento

%CUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN
Menor a 25%	Parcialmente diseñado
Entre 25% y 50%	Diseñado
Entre 51% y 75%	Parcialmente implementado
Mayor a 75%	Completamente implementado

Fuente: (Chavez 2019)

Asimismo, al desarrollar el instrumento obtuvimos los siguientes resultados

Tabla 8: Nivel de cumplimiento del SGC

ÍTEM	REQUISITOS DEL SGC	% DE CUMPLIMIENTO INICIAL-ANTES	
		CUMPLE	NO CUMPLE
15	PLANIFICACIÓN	62.69%	37.32%
16	APOYO	65.46%	34.54%
17	OPERACIÓN	61.6%	38.40%
18	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	66.34%	33.66%

19	MEJORA	71.46%	28.54%
PROMEDIO		65.51%	34.49%

Fuente: elaboración por los autores

Donde podemos visualizar el nivel de cumplimiento según la normativa ISO 9001:2015 del SGC, donde nos muestra que 34.49% no cumple con ciertos requisitos, por lo cual se debe de alinear a los parámetros establecidos de la norma.

Por lo cual, se llegó a realizar una matriz de riesgos, oportunidades, en donde se identificará los riesgos que de color rojo y naranja los mismos que se consideran significativos y graves el cual será representado en la tabla 9, la matriz de oportunidades indica que el color verde y amarillo son las oportunidades a potenciar, las cuales se pueden potenciar según la cantidad de recursos llegando a culminar en un determinado tiempo. Y este matriz está representado en la tabla 10

Tabla 9: Nivel de riesgos

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

Fuente: OEFA 2020

Tabla 10: Nivel de oportunidades

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

Fuente: OEFA 2020

Tabla 11: Matriz de riesgos

Proceso	Actividad	Tarea	Riesgos	efecto potencial	Evaluación de Riesgos			Jerarquía de Control		Reevaluación			Acción de Mejora	responsable
					Nivel	Nivel	Clasificación de	Controles de Ingeniería	Control Administrativo	P	S	PxS		
					IMPACTO	probabilidad	Riesgo (P x S)							
recepcion de materia prima	traslado de materia prima	inspeccion y pesado de la materia prima	no registrar a deacuadamente el peso de materia prima	no cumplir con la produccion a tiempo	5	2	10	no aplica	capacitar el adecuado levantamiento de cargas	4	2	8	tener un responsable directo sobre la recepcion de materia prima	jefe de area
		rumando de la materia prima	no apilar adecuadamente la materia prima lo cual generaria eficiencia	retraso en la produccion	4	1	4	tener un control sobre cada proveedor según sus entregas conformes o inconformes	tener a la mano y ese reporte de entregas, guiar adecuadamente a otros estibadores sobre el apilamiento de materia prima según normativa de SENASA,	3	1	3	establecer una adecuada capacitacion documentaria, normatividad de SENASA, y una capacitacion sobre el lavantamiento de cargas	
		revisar la documentacion del producto a entregar	encontrar inconsistencias entre la guia, factura y cotizacion	retraso en la produccion										
laminado de hojuelas	transformacion	control en el area del laminado	maquina parada por falta de mantenimiento	detenimiento en la produccion, pedidos no entregados	5	2	10	mantener la inspeccion del matenimiento preventivo	capacitar a los trabajadores y crear un cronograma de mantenimiento preventivo	4	2	8	capacitar a los trabajadores sobre cada maquina, programar adecuamente el matenimiento preventivo	jefe de planta

	de materia prima a producto final	recepcion de las hojuelas	tolva de recepcion parada por desperfecto mecanico	demora al moemnto de empaclar las hojuelas	5	2	10	no aplica	mantener el area despejada	4	2	8	tener el area despejada, libre de obstaculos	
empacado de hojuelas	empaquetado de cada bosa de un kilogramo	inspeccion de las hojuelas	hojuelas producidas no son conformes con la formulacion o requerimiento establecido	retraso en la entrega	5	3	15	espera 5 min antes de que se descague del tanque de almacen de hojuelas asi evitar el exceso de polvo	el operador debe de seguir los reglamentos	4	3	12	procurar esperar el tiempo de 5 min psara poder corroborar la primera muestra	jefe de planta
		programacion de la maquina empacadora	atrapamiento de maquina	se genera merma y ocasiona retrao ya que se tiene que reparar y configurar de nuevo	4	3	12	no aplica	capacitacion sobre la maquina empacadoras según su manual	5	2	10	mayor informacion de la maquina empacadora	
		recepcion de la bolsa del producto final	que no se tenga cuidado en la recepcion y ocacione incidentes	reduccion de la cantidad producida y retraso de produccion	2	1	2	no aplica	capacitar el adecuado levantamiento de cargas	1	1	1	establecer una adecuada capacitacion sobre el levantamiento de cargas	
		sobreenpacado del producto final	que no se llegue a tener el cuidado necesario al moemnto de realizar este proceso	rechazo de producto,	2	1	2	no aplica	controlar el sobreempacado, realizar muestras aleatorias	1	1	1	ser mas exigentes al momento de la inspeccion	
		pesado del producto final	calibrar adecuadamente las balanzas y contar con	rechazo de producto, por incumplimiento de contrato	2	2	4	no aplica	llevar un control y registro minucioso de la calibracion de balanzas	2	1	2	contar con el certificado actualizado de calibracion	

		certificaciones de calibracion										
	inspeccion de las hojuelas	realizar adecuadamente el control de calidad del producto final	retraso en entrega o rechazo de producto	5	3	15	no aplica	capacitar el adecuado levantamiento de cargas	4	1	4	tener un registro adecuado, y muestras aleatorias
	traslado a almacen de producto final	asegurar de manera visible los materiales a entregar según los clientes y productos	mala entrega de producto, ya que cada cliente tiene un empaque diferente									establecer una adecuada distribución de producto final según cronograma de entrega

Fuente: Elaboración por los autores

Tabla 12: Matriz de oportunidades

Proceso	Actividad	Tarea	oportunidad	efecto potencial	Evaluación de Riesgos			Acción de Mejora	responsable
					impacto	probab	Clasific de		
recepcion de materia prima	traslado de materia prima	inspeccion y pesado de la materia prima	identificar a los proveedores y generar mayor confianza	incrementar la confianza y lista de proveedores	5	3	15	desarrollar la difusion de informacion necesaria	logistica y produccion
		rumando de la materia prima	estandarizar la forma de apilamiento, y establecer lugares precisos de cada producto	tener mayor control, orden en el area de materia prima	3	4	12	desarrollar un mantenimiento autonomo	area de calidad y almacen

		revisar la documentación del producto a entregar	estandarizar y difundir la información documentaria	obtener la documentación adecuada así no tener inconvenientes con el producto ni área contable	5	2	10		
laminado de hojuelas	transformación	control en el área del laminado	obtener un producto de calidad, y en los tiempos indicados	tener mayor control del producto	5	3	15	desarrollar un mantenimiento autónomo	área de calidad y almacén
	de materia prima a producto final	recepción de las hojuelas	prevenir el estancamiento de la tolva	no generar retrasos en el área de empaquetado	5	2	10	estar atentos ante cada situación futura	producción
empaquetado de hojuelas	empaquetado de cada bosa de un kilogramo	inspección de las hojuelas	contar con un producto de calidad	no generar retraso en la entrega	5	5	25	mantener ese nivel de control	área de calidad y producción
		programación de la máquina empacadora	el trabajo continuo y eficaz	la reducción de merma	4	3	12	prever ciertos inconvenientes	producción
		recepción de la bolsa del producto final	el trabajo continuo y eficaz	reducción de tiempos	2	1	2	desarrollar un mantenimiento autónomo	calidad y producción
		sobreempaquetado del producto final	revisión aleatoria de los sacos	el no rechazo de producto,	2	1	2	desarrollar un mantenimiento autónomo	calidad y producción

		pesado del producto final	controlar la calidad del producto final	la elaboracion de un proucto de calidad	2	2	4	desarrollar un mantenimiento autonomo	calidad
		inspeccion de las hojuelas	realizar adecuadamente el control de calidad del producto final	retraso en entrega o rechazo de producto	3	4	12	obtener un control de seguimiento de cada proceso	calidad
		traslado a almacen de producto final	controlar el orden del producto final	pedidos entregados a tiempo	3	1	3	adaptar el formato de trazabilidad y capacitar al encargado de almacen	produccion

Fuente: Elaboración por los autores

En la tabla 12 se visualiza que según el proceso se abarca 12 actividades, donde 8 se consideran actividades que se pueden aplicar inmediatamente, donde uno es considerado a mediano plazo y dos a largo plazo

Tabla 13: Implementación de mejoras según el SGC

REQUISITOS DE LA NORMA	DEFICIENCIAS	ACCIONES POR IMPLEMENTAR
Contexto de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Falta la implicancia del SGC en el FODA . - No se estableció el nivel de alcance del SGC. - No se documentó el análisis de procesos. - No cuenta con una matriz de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar el FODA. - Se debe de establecer el alcance del SGC. - Elaborar un análisis con un objetivo plasmado en procedimientos. - Elaborar matriz de riesgos enfocado a la satisfacción del cliente.
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta un comité de implementación del SGC. - No se cumple con el formato de seguimiento de las quejas, reclamos y sugerencias. - No realiza un análisis minucioso de la satisfacción del cliente en base a su opinión, teniendo en consideración que el formato no es muy comprensible - No se cuenta con una política de calidad. - No se llega a documentar adecuadamente el MOF. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un comité de implementación del SGC. - Darle un mejor registro y elaboración de registro de sugerencias. - Mejorar el formato de seguimiento de las quejas, reclamos y sugerencias. - Elaborar una encuesta de satisfacción del cliente. - Elaborar la política de calidad. - Registrar y anexar adecuadamente el MOF.
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta con matriz de riesgos y oportunidades actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar la matriz de riesgos y oportunidades
Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo - Falta de un responsable y procedimiento para la documentación de cumplimiento d SGC 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un cronograma de mantenimiento. - Establecer un encargado de los procedimientos relacionadas a la documentación sobre el cumplimiento del SGC
	<ul style="list-style-type: none"> - Falta procedimiento enfocado en el servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar procedimiento enfocado en el servicio al cliente.

Operación	<ul style="list-style-type: none"> -No se cumple con el monitoreo adecuado de las acciones correctivas y preventivas. - No se analiza ni evalúa a sus proveedores de manera periódica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar un encargado explícito y adecuado para el seguimiento de procedimientos de control de acciones correctivas y preventivas. - Ejecutar un cronograma de evaluación de proveedores.
Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - No se tiene establecido un cronograma de auditorías internas. - Falta establecer los indicadores de la documentación implementada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un cronograma adecuado de auditorías internas. - Establecer los indicadores de la documentación implementada.
Mejora	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados, emitido por Gerencia. - Mejorar el cronograma de entregas - Falta de compromiso 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar mejor el cronograma de entregas - Motivar más a los trabajadores, para comprometerlos con la organización

Fuente: Elaboración por los autores

variable dependiente satisfacción al cliente: Para poder desarrollar la variable, se llegó a tomar las dimensiones: calidad de servicio, calidad de producto para la venta a clientes internos y externos, aplicando la técnica de análisis documental, en los meses de mayo y junio del año 2022.

Tabla 14: Calidad de servicio

Mes	N° Semanas	PEDIDOS INTERNOS				PEDIDOS EXTERNOS			
		Pedidos totales	Pedidos atendidos a tiempo	Pedidos atendidos a destiempo	% semanal	Pedidos totales	Pedidos atendidos a tiempo	Pedidos atendidos a destiempo	% semanal
Mayo	SEMANA 1	3	1	2	33%	4	2	2	50%
	SEMANA 2	2	1	1	50%	3	2	1	67%
	SEMANA 3	2	1	1	50%	5	3	2	60%
	SEMANA 4	1	1	0	100%	2	1	1	50%
junio	SEMANA 1	2	1	1	50%	2	1	1	50%

	SEMANA 2	3	3	0	100%	4	2	2	50%
	SEMANA 3	3	2	1	67%	3	2	1	67%
	SEMANA 4	1	1	0	100%	4	3	1	75%
	Total	17	11	6	69%	27	14	13	59%

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 14 observamos que se tiene 17 pedidos totales para los clientes internos los cuales se llegaron a satisfacer al 69%. mientras que en los pedidos externos se tiene 27 los cuales se llegaron a cumplir con un 59% de satisfacción al cliente.

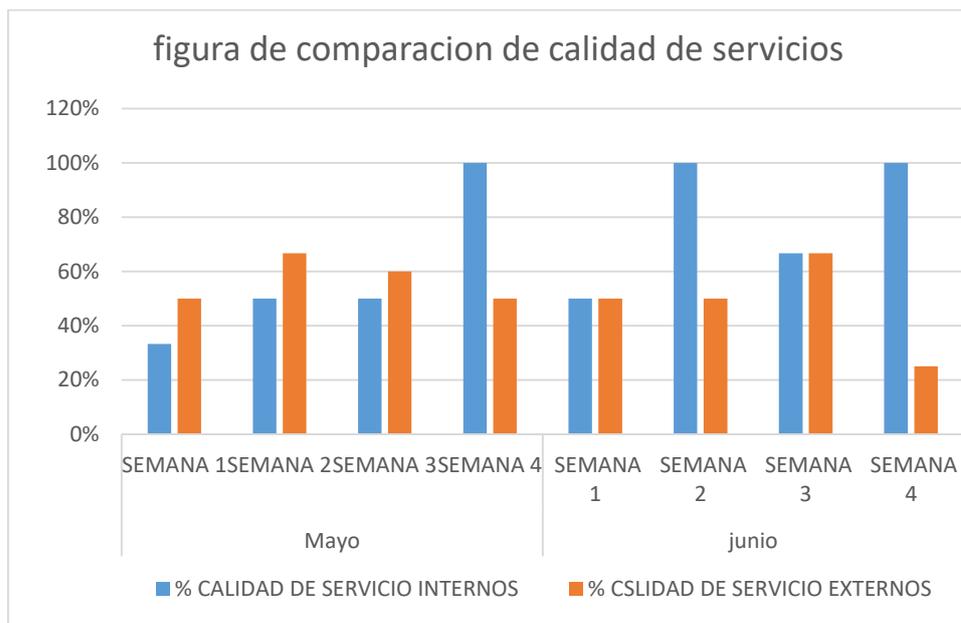
Tabla 15: Comparación de clientes internos y externos

Mes	N° Semanas	% CALIDAD DE SERVICIO INTERNOS	% CALIDAD DE SERVICIO EXTERNOS
Mayo	SEMANA 1	33%	50%
	SEMANA 2	50%	67%
	SEMANA 3	50%	60%
	SEMANA 4	100%	50%
Junio	SEMANA 1	50%	50%
	SEMANA 2	100%	50%
	SEMANA 3	67%	67%
	SEMANA 4	100%	75%
Total		69%	59%

Fuente: Elaboración por los autores

En la tabla 15 se puede observar los datos obtenidos en el pre, de la calidad de servicio en donde se hace una comparación entre la calidad de servicio que se ofrece a los clientes internos y externos de la empresa AGROINCA, llegando a obtener 69% en los clientes internos y 59% con los clientes externos.

Figura 8: Comparación de calidad de servicios según clientes internos y externos



Fuente: Elaboración por los autores

De la misma manera se muestra la calidad del producto

Tabla 16: Calidad de producto

MES	N° Semanas	CLIENTES INTERNOS				CLIENTES EXTERNOS			
		cantida d de muestra de Productos totales (kg)	Cant de productos con cumpli miento según muestra	% seman al de cumpli miento	% semanal de incumplimiento	Cant de muestra de Product os totales (kg)	cant de producto s con cumpli miento según muestra	% semanal de cumpli miento	% semanal de incumplimi ento
Mayo	SEMANA 1	68.9	59	85.63%	14.37%	43.81	27.05	61.7%	14.37%
	SEMANA 2	46.1	35	75.92%	24.08%	32.85	28.53	86.8%	13.15%
	SEMANA 3	45.9	31	67.54%	32.46%	54.76	41.92	76.6%	23.45%
	SEMANA 4	23.1	19	82.25%	17.75%	32.85	23.4	71.2%	28.77%
Junio	SEMANA 1	46.3	32	69.11%	30.89%	32.85	25.04	76.2%	23.77%
	SEMANA 2	69.1	55	79.59%	20.41%	43.81	31.08	70.9%	29.06%

	SEMANA 3	69	54	78.26%	21.74%	32.85	26.27	80.0%	20.03%
	SEMANA 4	23	18	78.26%	21.74%	21.92	16.98	77.5%	22.54%
Total		391.4	303	77.07%	22.93%	295.7	220.27	75.1%	21.89%

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 16 resalta que de los 391.4 kg de hojuela equivalen al 77.07% de conformidad para el cliente interno, para el cliente externo se tomó una muestra de 295.7 kg de hojuela donde se observó que el 75,1% cumple con las especificaciones del producto.

Donde la satisfacción del cliente se llegará a medir de la siguiente manera

Tabla 17: Nivel de satisfacción del cliente

Porcentaje	Descripción
0%-60%	Baja
61%-85%	Regular
86%-100%	Alta

Fuente: según la empresa

Tabla 18: Satisfacción del cliente

Mes	Calidad de servicio	Calidad de producto	Satisfacción
Mayo	59.00%	75.01%	72.05 %
Junio	69.00%	77.07%	68.035 %
Promedio	69.50%	75.09%	70.04%

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 18 se puede observar los promedios según los clientes internos e externos donde se midió la calidad de servicio y calidad de producto en donde se obtuvo que se tiene una satisfacción del 70.04% el cual es considerado según la tabla 16 en un nivel regular.

Implementación del SGC: Se implementó en base a la normativa, y se comenzó con la conformación de comité de implementación, después un cronograma de implementación.

Tabla 19: Comité de implementación del SGC

Cargo	Responsabilidad	Función
Jefe de calidad	Líder	Coordinar, aprobar y monitorear las actividades dentro del SGC
Supervisor de calidad	Coordinador	Planificar, ejecutar y supervisar las actividades dentro del SGC
Encargado de producción	Apoyo	Ejecutar y controlar las actividades dentro del SGC

Fuente: elaboración por los autores

Desarrollo de cada alineamiento de la normativa ISO 9001:2015

1. Contexto de la organización:

- Para el mayor enfoque y análisis se elaboró matriz FODA, para determinación de la parte interna y externa de la organización, para así llegar a monitorear ciertos cambios en la organización. El análisis FODA se desarrolló en el (Anexo 9).
- Análisis de la necesidad y expectativa de las partes interesadas: donde se define las partes de interés los cuales llegan a influir en el proceso de producción. Se puede observar en. (Anexo 10)
- Interpretación del alcance del SGC. Donde ya se tiene establecido el fin, de acuerdo a cada proceso en el área de producción. Se desarrolló en el (Anexo 11)
- SGC y mapa de procesos. Donde se definirá la interacción de cada proceso y el análisis de sus indicadores establecidos. Se desarrolló en el (Anexo 12)

2. Desarrollo de liderazgo

- Compromiso de la alta dirección con la implementación de la ISO 9001:2015.

- Enfoque al cliente: donde la organización pretende mantener la comunicación entre cliente y empresa el cual ayudara a cumplir todos los lineamientos de la normativa según sus requisitos. (Anexo 13)
- Elaboración de la política de calidad: se actualizo con el fin de instaurar el mayor compromiso de los trabajadores de la empresa, el cual también esta difundido en cada área. Se encuentra en el (Anexo 14)
- Determinación de los objetivos de calidad: donde se desarrolló un organigrama de la alta dirección, en el cual cada funcionario puede identificar sus roles y funciones. Se encuentra en el (anexo 15)
- Designación de actividades y responsabilidades.

3. Desarrollo de planificación

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades: la empresa identifico, analizo los riesgos y oportunidades de la empresa mediante la matriz de riesgos y oportunidades. Se desarrolló en el (anexo 16)
- Establecer formatos para la planificación de logro objetivos establecidos por la alta dirección. El objetivo ya se tiene plasmados en la política de calidad, por lo cual se planifico la forma de lograr a alcanzarlos según los indicadores. Plasmado en el (Anexo 14)
- Establecer un formato cambios: en este formato se desarrolla con la finalidad de realizar cambios. Se encuentra en el (Anexo 18)

4. Desarrollo de apoyo

- Descripción del recurso: donde la organización proporciona recursos de manera oportuna y eficaz para no interrumpir con el ciclo de producción, donde se procura la mejora continua. Se encuentra en el (Anexo 21)
- Elaboración del plan anual de capacitaciones: donde se inicia por la elaboración del perfil de cada puesto y la adopción del trabajador al mismo, mediante la elaboración del plan anual, se detalló las competencias principales con el que debe contar el trabajador, se encuentra en el (Anexo 22).
- toma de conciencia: donde se llega a implementar el rol de actividades de cada trabajador para así lograr la toma de conciencia sobre dicha implementación llegando a lograr la mejora continua de la empresa, por lo cual se desarrolló una encuesta para medir el nivel de sabiduría que se tiene de la organización,

y sobre la implementación. Manual de la calidad. Esta desarrollado en el (Anexo 21).

- actualización y ejecución del plan de mantenimiento preventivo: Para este punto se tiene definido y establecido las responsabilidades de cada área, también se tiene que llegar a utilizar el cronograma de mantenimiento preventivo de cada máquina, donde también se tiene que determinar los daños de infraestructura de la organización. Manual de la calidad. Se encuentra en el (Anexo 19).
- comunicación sobre el SGC: la organización ofrece los recursos establecidos y necesarios para la comunicación interna y externa en la organización, con el objetivo de que todas las partes involucradas estén informadas sobre el SGC, por el cual se elaboró los procedimientos de comunicación, (Anexo 24)
- Elaboración de formato información documentada: la organización estandariza la documentación sobre la implementación del SGC. Donde se llegó a implementar un suceso de elaboración de control de toda la documentación, con el objeto de protección, distribución, e información de los registros. (Anexo 25).

5. Desarrollo de Operación

- Establecer los procesos y procedimientos del servicio de producción de hojuelas de avena. (Anexo 26)
- Determinación de los requisitos para la elaboración del producto: donde se determina los requisitos a cumplir para llegar a cumplir la satisfacción al cliente, donde también el cliente puede observar los certificados obtenidos por SENASA. (Anexo 27).
- Elaboración del formato para el control de las salidas no conformes, (Anexo 28): la organización evaluar, identifica las salidas no conformes, para hacerles un seguimiento y llegar a tomar la corrección necesaria, (Anexo 29). Para lo cual se desarrolló el formato de control de productos no conformes.
- Realizar un formato para controlar los procesos (Anexo 30): la organización asevera que la producción de hojuelas cumpla con lo establecido y requerido según el pedido de cada cliente (Anexo 31). por lo cual se

implementa un control más minucioso sobre la selección y evaluación de proveedores ya que todo parte de la materia prima de calidad. (Anexo 32 - 34).

6. Desarrollo de evaluación del desempeño

- Elaboración de formato de seguimiento para el análisis interno de la ejecución de los requisitos: la organización el seguimiento, análisis, de datos, con el objetivo de tener un registro y llevara cavo un buen control para poder tomar decisiones sobre las medidas correctivas ante tal caso, por lo cual se estableció los indicadores de medición de cada documento desarrollado en el SGC, se mide mediante la encuesta de satisfacción al cliente, (Anexo 35).
- Auditoria interna: la organización ejecuta estas auditorías con la finalidad de verificar el cumplimiento de la implementación del SGC, donde los resultados serán dispuestos a la alta dirección para la toma de decisiones. (Anexo 37) • inspección de la alta dirección: la organización realiza un seguimiento minucioso sobre la efectividad del SGC. Donde la información brindada debe de contener, el resultado de las auditorias, desempeño de procesos, sugerencias para la mejora continua. (Anexo 38)

7. Mejora

- No conformidad y acción correctiva: la organización brinda la ejecución para los productos de no conformidad y sobre las medidas de acciones correctivas, También se estableció los formatos registros de quejas, sugerencias y felicitaciones. (Anexo 38)
- Mejora continua: la empresa determinara la mejora continua atreves del monitoreo de los formatos, registros de quejas, sugerencias y felicitaciones (Anexo 39).

situación de la organización después de la implementación variable

independiente: sistema de gestión de calidad

Para evaluar esta variable se efectuó la tabla 6 para calificar el grado de cumplimiento en el checklisst final de verificación de los requerimientos, la cual se encuentra desarrollado en el (Anexo 44), y en la tabla 7 se puede observar

el porcentaje de cumplimiento de sus dimensiones, por lo cual, al momento de efectuarse en el instrumento se observa lo siguiente.

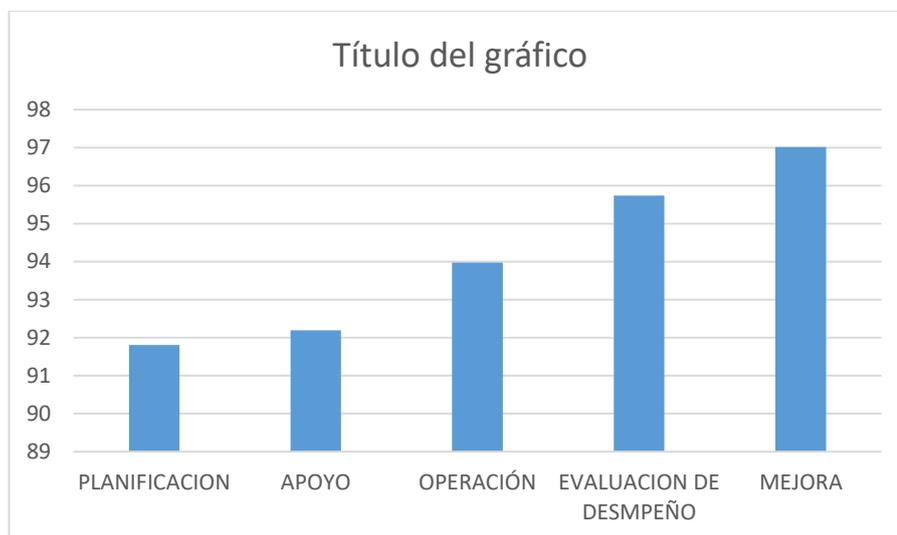
Tabla 20: Nivel de cumplimiento del SGC

Lineamientos	Puntaje
Planificación	91,81%
Apoyo	92,18%
Operación	93,97%
Evaluación del desempeño	95,73%
Mejora	97,11%
Promedio	94,14%

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 21, de nivel de cumplimiento del SGC se llega a obtener un porcentaje de 94,14%, lo que implica que se encuentra totalmente implementado, al encontrarse mayor a 75% de cumplimiento según la tabla 7. En donde se llegó a cumplir todos los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Figura 9: nivel de cumplimiento del SGC



Fuente: elaboración por los autores

Donde podemos observar que el alineamiento de mayor cumplimiento es la mejora con el 97.14%, ya que se desarrolló un control minucioso para llegar al objetivo.

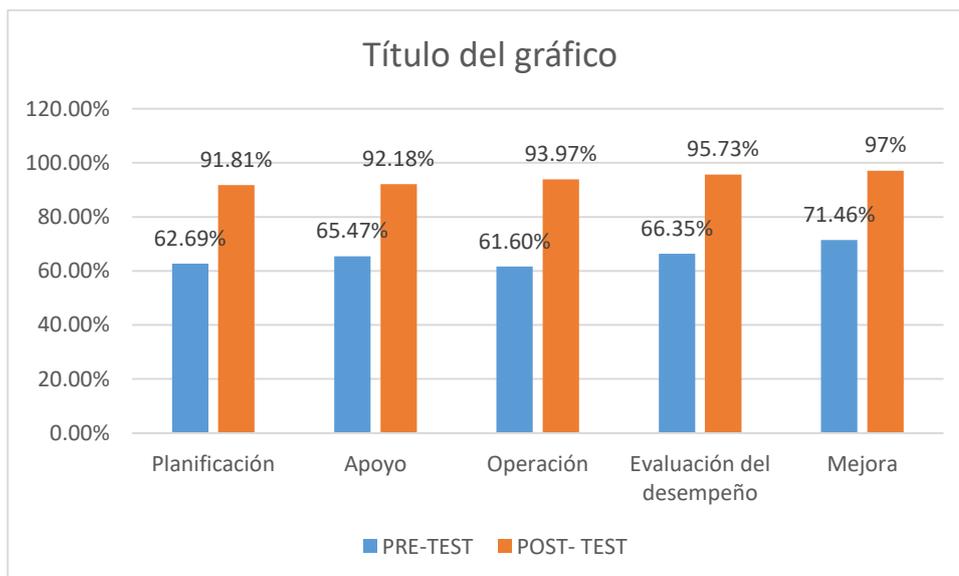
Tabla 21: Comparación de pre- tes y post-tes

Lineamientos	PRE- TEST	POS-TEST
Planificación	62.69%	91,81%
Apoyo	65,47%	92,18%
Operación	61,60%	93,97%
Evaluación del desempeño	66,35%	95,73%
Mejora	71,46%	97,11%
Promedio	62.69%	94,14%

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 20 se puede observar que, se mejora en la planificación llegando a subir 29,19%. también se puede observar que se tiene se tiene con mayor incremento en requerimiento de mejora con 97,11%, llegando obtener un grado de cumplimiento del 94,14%.

Figura 9:Comparación de pre y post test



Fuente: elaboración por los autores

En la siguiente figura se puede observar el incremento que se llegó a tener un incremento de 29,12 % en la planificación..

Variable dependiente: satisfacción del cliente

Donde la variable se llegó a medir mediante las siguientes dimensiones, calidad de servicio y producto, aplicado en los pedidos a los clientes externo e interno,

donde se desarrolló la técnica de análisis documental, en el transcurso de los meses de agosto y setiembre del año 2022.

Donde se llega a efectuar el resumen de la medición de la calidad de servicio para ambas muestras, observamos en la siguiente.

Tabla 22: Calidad de servicio

Mes	N° Semanas	PEDIDOS INTERNOS				PEDIDOS EXTERNOS			
		Pedidos totales	Pedidos atendidos a tiempo	Pedidos atendidos a destiempo	% semanal	Pedidos totales	Pedidos atendidos a tiempo	Pedidos atendidos a destiempo	%semanal
AGOSTO	SEMANA 1	4	4	0	100%	4	3	1	75.0%
	SEMANA 2	2	2	0	100%	3	3	0	100.0%
	SEMANA 3	3	3	0	100%	5	4	1	80.0%
	SEMANA 4	2	2	0	100%	2	2	0	100.0%
SETIEMBRE	SEMANA 1	1	1	0	100%	2	2	0	100.0%
	SEMANA 2	2	2	0	100%	4	4	0	100.0%
	SEMANA 3	2	2	0	100%	3	3	0	100.0%
	SEMANA 4	1	1	0	100%	4	4	0	100.0%
Total		17	17	0	100%	27	26	2	94.4%

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 22 que se tiene 17 pedidos totales para los clientes internos los cuales se llegaron a satisfacer al 100%, mientras que en los pedidos externos se tiene 26 los cuales se llegaron a cumplir con un 94.4%

Tabla 23: Comparación de calidad de servicios internos y externos

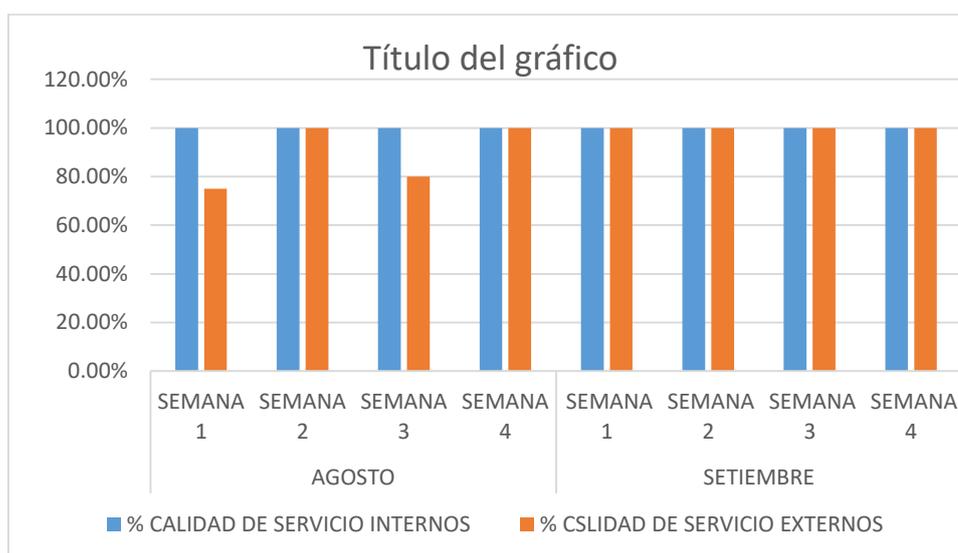
N ° Semanas	PEDIDOS INTERNOS	% CALIDAD DE SERVICIO INTERNOS	% CALIDAD DE SERVICIO EXTERNOS
AGOSTO	SEMANA 1	100.00%	75.00%
	SEMANA 2	100.00%	100.00%
	SEMANA 3	100.00%	80.00%

	SEMANA 4	100.00%	100.00%
SETIEMBRE	SEMANA 1	100.00%	100.00%
	SEMANA 2	100.00%	100.00%
	SEMANA 3	100.00%	100.00%
	SEMANA 4	100.00%	100.00%
Total		100.00%	94.04%

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 23 se puede observar que los datos obtenidos en el post, en la calidad de servicio en donde se hace una comparación entre la calidad de servicio que se ofrece a los clientes internos y externos de la empresa AGROINCA, llegando a obtener 100% en los clientes internos y 94.38% con los clientes externos.

Figura 10: Comparación de calidad de servicios según clientes internos y externos



Fuente: elaboración por los autores

Tabla 24: Calidad de producto

MES	N° Semanas	CLIENTES INTERNOS			% semanal de incumplimiento	CLIENTES EXTERNOS			
		cantidad de muestra de Productos totales (kg)	cantidad de productos con cumplimiento según muestra	% semanal de cumplimiento		cantidad de muestra de Productos totales (kg)	cantidad de productos con cumplimiento o según muestra	% semanal de cumplimiento	Porcentaje semanal de incumplimiento
AGOSTO	SEMANA 1	60.3	59.87	99.29%	0.71%	44.34	43.99	99.21%	0.71%
	SEMANA 2	48.2	48	99.59%	0.41%	33.7	32.98	97.86%	2.14%
	SEMANA 3	21	20.67	98.43%	1.57%	55.9	55.01	98.41%	1.59%
	SEMANA 4	46.4	46.02	99.18%	0.82%	28.9	27.86	96.40%	3.60%

SETIEMBRE	SEMANA 1	69.3	68.98	99.54%	0.46%	32.8	32	97.56%	2.44%
	SEMANA 2	62.5	61.99	99.18%	0.82%	44.34	44.12	99.50%	0.50%
	SEMANA 3	47.8	47.8	100.00%	0.00%	33.7	33.7	100.00%	0.00%
	SEMANA 4	35.9	35.9	100.00%	0.00%	22.02	22.02	100.00%	0.00%
Total		391.4	389.23	99.40%	0.60%	295.7	36.46	98.62%	1.37%

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 24 observamos que se tiene 391.4 kg para los clientes internos los cuales se llegaron a satisfacer al 99.40%. mientras que en los pedidos externos se tiene 295.7 kg los cuales se llegaron a cumplir con un 98.62% de satisfacción al cliente

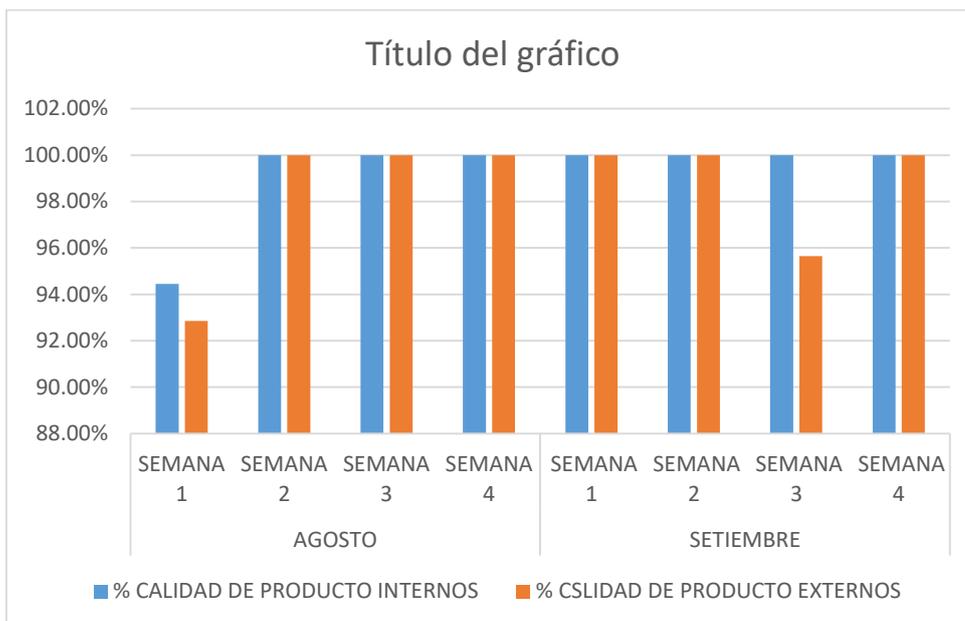
Tabla 25: Comparación de calidad de producto según clientes internos y externos

N° Semanas	CLIENTES INTERNOS	% CALIDAD DE PRODUCTO INTERNOS	% CALIDAD DE PRODUCTO EXTERNOS
AGOSTO	SEMANA 1	99.29%	99.21%
	SEMANA 2	99.59%	97.86%
	SEMANA 3	98.43%	98.41%
	SEMANA 4	99.18%	96.40%
SETIEMBRE	SEMANA 1	99.54%	97.56%
	SEMANA 2	99.18%	99.50%
	SEMANA 3	100.00%	100.00%
	SEMANA 4	100.00%	100.00%
Total		99.40%	98.62%

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 25 se puede observar los datos obtenidos en el pre, de la calidad de servicio en donde se hace una comparación entre la calidad de producto que se ofrece a los clientes internos y externos de la empresa AGROINCA, llegando a obtener 99.40% en los clientes internos y 98.62% con los clientes externos.

Figura 11: Comparación de calidad de producto según clientes internos y externos



Fuente: elaboración por los autores

Evaluación económica:

Para la evaluación económica, se precisó la cantidad total a invertir en la implementación SGC basada en la norma ISO 9001:2015.

Tabla 26: Materiales de oficina

ÍTEM	CANT	UND	PRECIO UNIT.	TOTAL
archivadores	30	UND	S/ 7.00	S/ 210.00
cinta adhesiva	5	UND	S/ 4.00	S/ 20.00
clips	3	CAJAS	S/ 12.00	S/ 36.00
corrector	2	UND	S/ 3.50	S/ 7.00
cuaderno	4	UND	S/ 5.50	S/ 22.00
lapiceros	4	CAJAS	S/ 15.00	S/ 60.00
micas acrílicas	10	PQT	S/ 5.00	S/ 50.00
papel A4	36	PQT	S/ 11.00	S/ 396.00
post it	3	PQT	S/ 6.00	S/ 18.00
resaltador	6	CAJA	S/ 22.00	S/ 132.00
tijera	5	UND	S/ 1.50	S/ 7.50
tinta de impresora	10	UND	S/ 28.00	S/ 280.00
usb	3	UND	S/ 18.00	S/ 54.00

vinifan	5	UND	S/ 6.00	S/ 30.00
equipos de oficina				1000
estante de melamina	1	UND	S/ 250.00	S/ 250.00
TOTAL DE COSTOS TANGIBLES				S/ 2,572.50

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 26 se muestra la inversión de materiales de oficina durante la implantación de los materiales de oficina llegando a un monto S/. 2572.5

Tabla 27: Inversión en capacitaciones

Puestos	Sueldo mensual	Sueldo/hora	N° capacitaciones	Horas de capacitación	Costo
Gerente General	S/5,500.00	S/22.92	8	1	S/183.33
Administrador	S/4,300.00	S/17.92	8	1	S/143.33
Asistente de gerencia	S/2,000.00	S/8.33	2	1	S/16.67
Jefe de Calidad	S/2,800.00	S/11.67	8	1	S/93.33
Asistente de calidad	S/1,300.00	S/5.42	4	1	S/21.67
Jefe de producción	S/3,000.00	S/12.50	8	1	S/100.00
gerente de ventas	S/4,300.00	S/17.92	4	1	S/71.67
Asistente de producción	S/1,800.00	S/7.50	4	1	S/30.00
Operarios	S/1,350.00	S/5.63	4	1	S/22.50
Contador	S/2,800.00	S/11.67	4	1	S/46.67
Asistente de contabilidad	S/1,500.00	S/6.25	4	1	S/25.00
Auxiliar de almacén (3)	S/2,100.00	S/8.75	4	1	S/35.00
TOTAL					S/789.17

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 27 se observa la inversión en capacitaciones equivale a 789.17 soles

Tabla 28: Inversión en tiempo del personal por ejecución

Puestos	Sueldo mensual	Sueldo/hora	Horas	Costo
Gerente General	S/5,500.00	S/22.92	60	S/1,375.00
Administrador	S/4,300.00	S/17.92	60	S/1,075.00

Asistente de gerencia	S/2,000.00	S/8.33	20	S/166.67
Jefe de Calidad	S/2,800.00	S/11.67	198	S/2,310.00
Asistente de calidad	S/1,300.00	S/5.42	120	S/650.00
Jefe de producción	S/3,000.00	S/12.50	120	S/1,500.00
gerente de ventas	S/4,300.00	S/17.92	28	S/501.67
Asistente de producción	S/1,800.00	S/7.50	198	S/1,485.00
Operarios	S/1,350.00	S/5.63	28	S/157.50
Contador	S/2,800.00	S/11.67	28	S/326.67
Asistente de contabilidad	S/1,500.00	S/6.25	28	S/175.00
Auxiliar de almacén (3)	S/2,100.00	S/8.75	28	S/245.00
TOTAL				S/9,967.50

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 28 se observa la inversión en implementación del SGC equivale a 789.17 soles

Tabla 29: Costo por consultor de SGC

ÍTEM	NUM PERSONAS	MEDIDA	PRECIO UNIT	TOTAL
consultor	1	vez	S/5,000.00	S/5,000.00
TOTAL				S/5,000.00

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 29 se observa la inversión en implementación del SGC equivale a 5000 soles

Tabla 30: Costos de certificación

ÍTEM	CANT	MEDIDA	PRECIO UNIT.	TOTAL
Auditoria de certification	1	veces	S/ 15,000.00	S/ 15,000.00
TOTAL				S/ 15,000.00

Fuente: Elaboración por los autores

En la tabla 30 se observa la inversión en implementación del SGC equivale a 15000 soles.

Tabla 31: Costo de certificación

ÍTEM	CANT.	MEDIDA	PRECIO UNIT.	NUM PERSONAS	TOTAL
Auditoria de seguimiento al SGC	3	VECES	S/ 5,000.00	S/ 1.00	S/ 5,000.00
TOTAL					S/ 5,000.00

Fuente: elaboración por los autores

En la tabla 31 se observa la inversión en implementación del SGC equivale a 15000 soles

Tabla 32: Inversión total

DESCRIPCION	INVERSION
materiales	S/ 2,572.50
capacitaciones	S/789.17
ejecucion del SGC	S/9,967.50
costo por consultor	S/5,000.00
auditoria certificada	S/ 15,000.00
auditoria de seguimiento	S/ 4,000.00
TOTAL	S/ 37,329.17

Fuente: Elaboración por los autores

Asimismo, se tiene como inversión total basado en la implementación del SGC, con el siguiente monto de S/. 37,329.17.

FLUJO DE CAJA

Tabla 33: Evaluación económica

MES 0	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
INVERSION	S/37,329.17	0	2932.49	8864.98	16197.47	23529.96	30862.45	38894.94	46227.43	53559.92	60892.41	68224.9	76757.39
materiales	S/2,572.50												
capacitaciones	S/789.17												
ejecucion del SGC	S/9,967.50												
costo por consultor	S/5,000.00												
auditoria certificada	S/15,000.00												
Ingresos													
pedido internos	8000	7000	6800	6800	6800	7500	6800	6800	6800	6800	8000	6800	84900
pedidos externos	S/8,400.00	S/8,400.00	S/2,500.00	S/2,500.00	S/2,500.00	S/2,500.00	S/2,500.00	S/2,500.00	S/2,500.00	S/2,500.00	S/2,500.00	S/2,500.00	41800
otros (venta de sacos, y merma para ganado)	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2400
Total Ingresos	16600	15600	9500	9500	9500	10200	9500	9500	9500	9500	10700	9500	129100
Egresos													
materiales	214.38	214.38	214.38	214.38	214.38	214.38	214.38	214.38	214.38	214.38	214.38	214.38	2572.56
capacitaciones	789.17	789.17	789.17	789.17	789.17	789.17	789.17	789.17	789.17	789.17	789.17	789.17	9470.04
ejecucion del SGC	830.63	830.63	830.63	830.63	830.63	830.63	830.63	830.63	830.63	830.63	830.63	830.63	9967.56

Costo por consultor	4000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4000
auditoria certiicada	7500	7500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15000
auditoria en seguimiento	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	333.33	3999.96
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Egresos	13667.51	9667.51	2167.51	2167.51	2167.51	2167.51	145010.12						
Flujo de caja económico	2932.49	8864.98	16197.47	23529.96	30862.45	38894.94	46227.43	53559.92	60892.41	68224.9	76757.39	84089.88	
Financiamiento													
Préstamo recibido			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pago de préstamos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Financiamiento		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Flujo de caja financiero	2932.49	8864.98	16197.47	23529.96	30862.45	38894.94	46227.43	53559.92	60892.41	68224.9	76757.39	84089.88	

Fuente: Elaboración por los autores

En la tabla 34 se puede observar el flujo de caja detallado, de donde desarrollaremos el VAN Y TIR, se considerará un costo de oportunidad del capital del 10% donde en el VAN 196,554.852 soles se obtiene un valor de, y en el TIR 46% donde se demuestra que el proyecto de investigación es rentable.

3.6.- Método de análisis de datos

La estadística descriptiva según Miranda (2017) es una táctica la cual ayuda a sintetizar los datos obtenidos según la recolección de datos, se utilizó el análisis de datos mediante la estadística descriptiva e inferencial, la cual organiza, clasifica y describe la información adquirida de los datos, aplicando la medida de tendencia central y dispersión (media, mediana, moda, varianza y desviación estándar).

(Chavez huacho 2021) la estadística inferencial, nos permite llegara deducir los parámetros poblacionales a partir de las muestras.

3.7.- Aspectos éticos

La investigación se efectuó bajo la normativa de la UCV donde se consideraron los aspectos éticos de confidencialismo, profesionalismo y la legalidad de la investigación, cabe mencionar que la investigación se verá evaluada mediante el turniting.

Según Chavez 2021 se aplicó los siguientes aspectos éticos:

- Confidencialidad: donde se preocupa mantener el límite de divulgación de información de la empresa.
- Profesionalismo: donde los investigadores actúan según las imposiciones y normativas en el área de la investigación, también se realizó el correcto uso de los instrumentos efectuados para la recolección de data

IV. RESULTADOS

RESULTADO DEL ANÁLISIS DESCRIPTIVO

PLANIFICACIÓN: Donde se tomó para la evaluación del indicador el % de cumplimiento de los objetivos el cual se evalúa en 8 semanas antes y 8 semanas después.

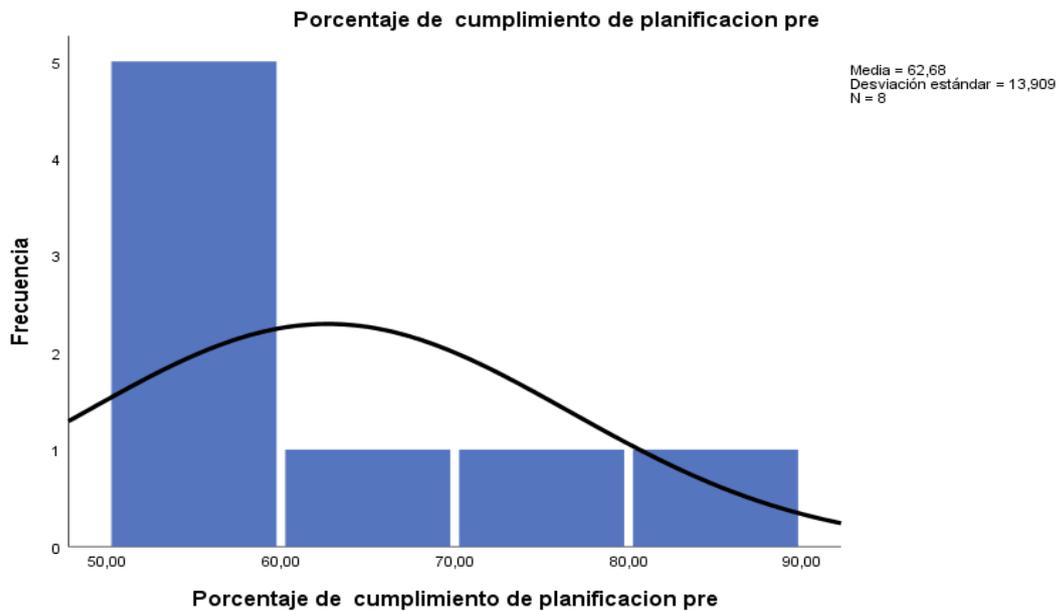
Tabla 34: Estadística descriptiva de la dimensión de la planificación

		Porcentaje de cumplimiento de planificación pre	Porcentaje de cumplimiento de planificación post
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		62,6850	91,8063
Mediana		56,2150	92,4200
Moda		50,98 ^a	83,90 ^a
Desv. Desviación		13,90944	5,65964
Varianza		193,473	32,032
Rango		38,00	14,75
Mínimo		50,98	83,90
Máximo		88,98	98,65

Fuente: Elaboración por los autores

En la siguiente tabla 34 podemos observar los resultados, de dicha dimensión, donde se llegó a tomar 8 datos del pre y 8 en el post, donde se puede observar los resultados obtenidos con la implementación del SGC ISO 9001:2015. Donde se visualiza que la media antes de la implementación es de 62,68%, y después se cuenta con 91,81% donde se llega a obtener un incremento del 29.13%, de la empresa AGROINCA. En la desviación estándar se llega a obtener un 13,90% antes de la implementación, y ya en el post se llegó a obtener un 5,66% lo cual implica que los datos obtenidos ya mantienen un estándar.

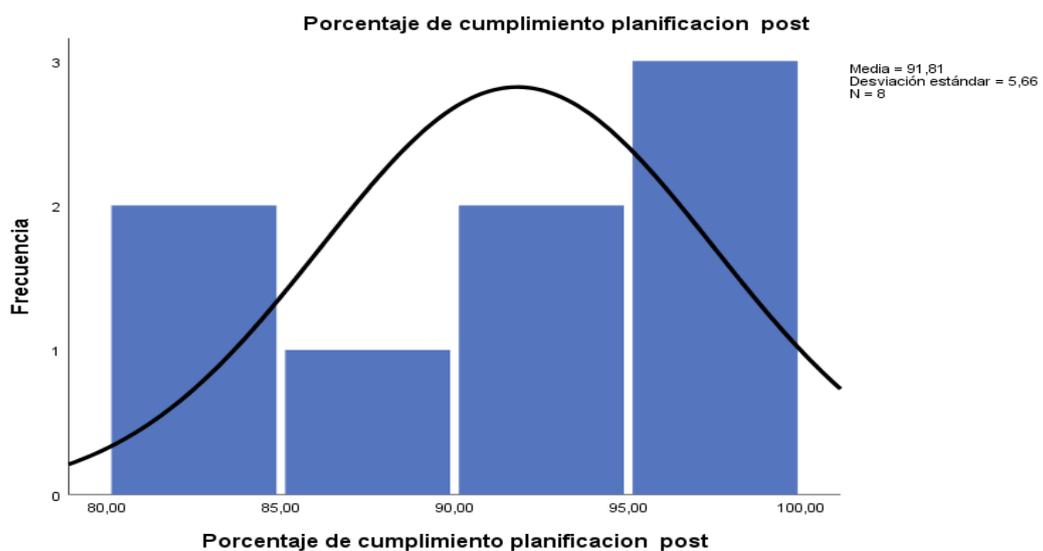
Figura 12: Histograma de % de cumplimiento de planificación pre



Fuente: elaboración por los autores

En la figura 12 podemos observar el % de cumplimiento de planificación donde podemos observar que la media es de 62,68% y su desviación estándar es de 13,90%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 50.98% y máximo 88.98%

Figura 13: Histograma de % de cumplimiento de planificación post



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 13 podemos observar el % de cumplimiento de planificación de la planificación donde podemos observar que la media es de 91,81% y su desviación estándar es de 5,66%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 83,90% y máximo 98,65%

APOYO: para esta dimensión se analizó el % de mantenimiento preventivo por 8 semanas en el pre, de la misma forma en el post.

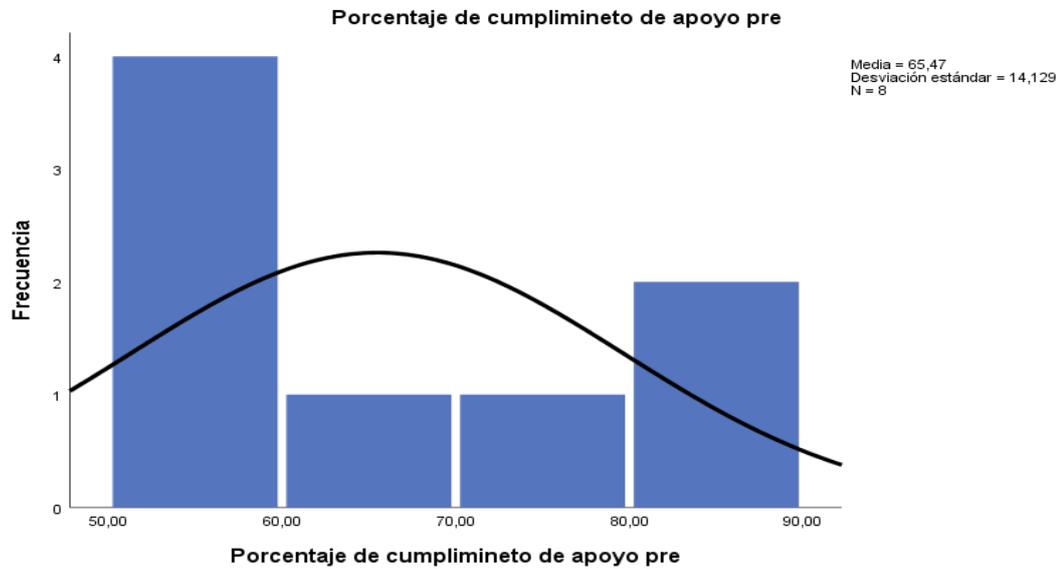
Tabla 35: Estadística descriptiva de la dimensión de apoyo

		Porcentaje de cumplimiento de apoyo pre	Porcentaje de cumplimiento de apoyo post
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		65,4650	92,1888
Mediana		62,3150	92,3100
Moda		51,65 ^a	82,54 ^a
Desv. Desviación		14,12867	5,78382
Varianza		199,619	33,453
Rango		32,02	16,33
Mínimo		51,65	82,54
Máximo		83,67	98,87

Fuente: Elaboración por los autores

En la siguiente tabla 35 podemos observar los resultados, de dicha dimensión, donde se llegó a tomar 8 datos del pre y 8 en el post, donde se puede observar los resultados obtenidos con la implementación del SGC ISO 9001:2015. Donde se visualiza que la media antes de la implementación es de 65,47%, y después se cuenta con 92,19% donde se llega a obtener un incremento del 26.72%, de la empresa AGROINCA. En la desviación estándar se llega a obtener un 14.13% antes de la implementación, y ya en el post se llegó a obtener un 5,78% lo cual implica que los datos obtenidos ya mantienen un estándar.

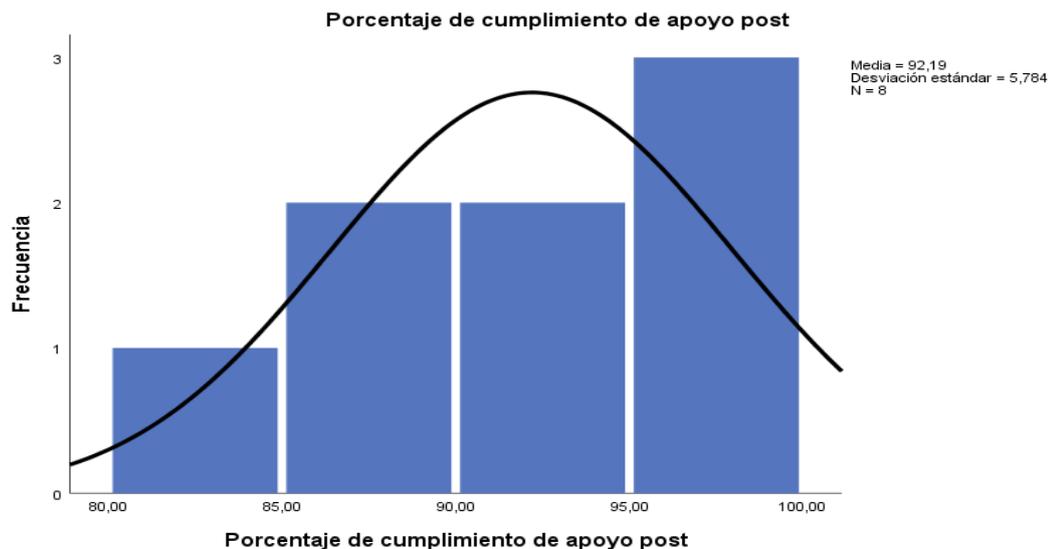
Figura 14: Histograma de porcentaje de cumplimiento de apoyo pre



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura podemos observar el % de cumplimiento de apoyo, donde podemos observar que la media es de 65.47% y su desviación estándar es de 14.13%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 51.65% y máximo 83.67%

Figura 15: Histograma de porcentaje de cumplimiento de apoyo post



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 15 podemos observar el % de cumplimiento de apoyo, donde podemos observar que la media es de 92.19% y su desviación estándar es de 5.78%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 82.54% y máximo 98.87%.

OPERACIÓN: donde se optó para la evaluación del indicador el % de cumplimiento de operación el cual se evalúa en 8 semanas antes y 8 semanas después.

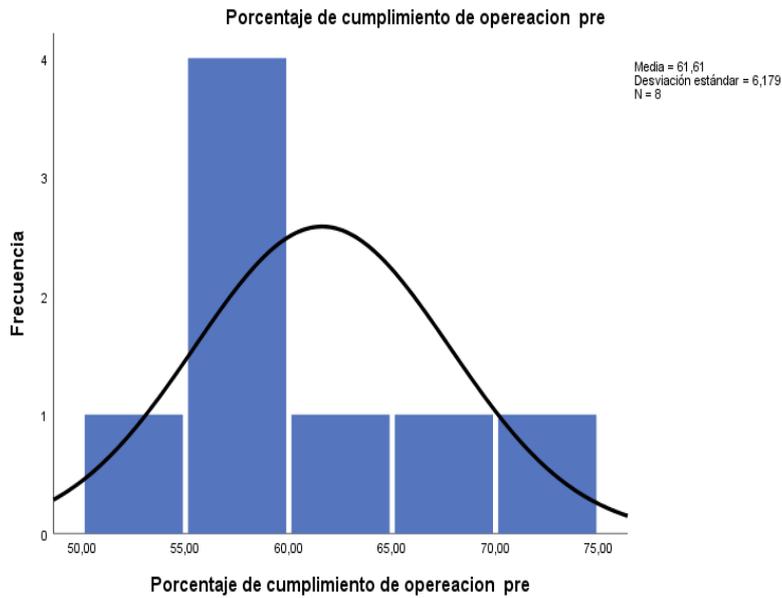
Tabla 36: Estadística descriptiva del % de cumplimiento de operación pre

		Porcentaje de cumplimiento de operacion pre	Porcentaje de cumplimiento de operacion post
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		61,6050	93,9713
Mediana		59,7850	94,1100
Moda		54,52 ^a	85,98 ^a
Desv. Desviación		6,17924	4,86464
Varianza		38,183	23,665
Rango		18,62	13,84
Mínimo		54,52	85,98
Máximo		73,14	99,82

Fuente: Elaboración por los autores

En la siguiente tabla 36 podemos observar los resultados, de dicha dimensión, donde se llegó a tomar 8 datos del pre y 8 en el post, donde se puede observar los resultados obtenidos con la implementación del SGC ISO 9001:2015. Donde se visualiza que la media antes de la implementación es de 61.61%, y después se cuenta con 93.97% donde se llega a obtener un incremento del 32.36%, de la empresa AGROINCA. En la desviación estándar se llega a obtener un 6.18% antes de la implementación, y ya en el post se llegó a obtener un 4.86% lo cual implica que los datos obtenidos ya mantienen un estándar.

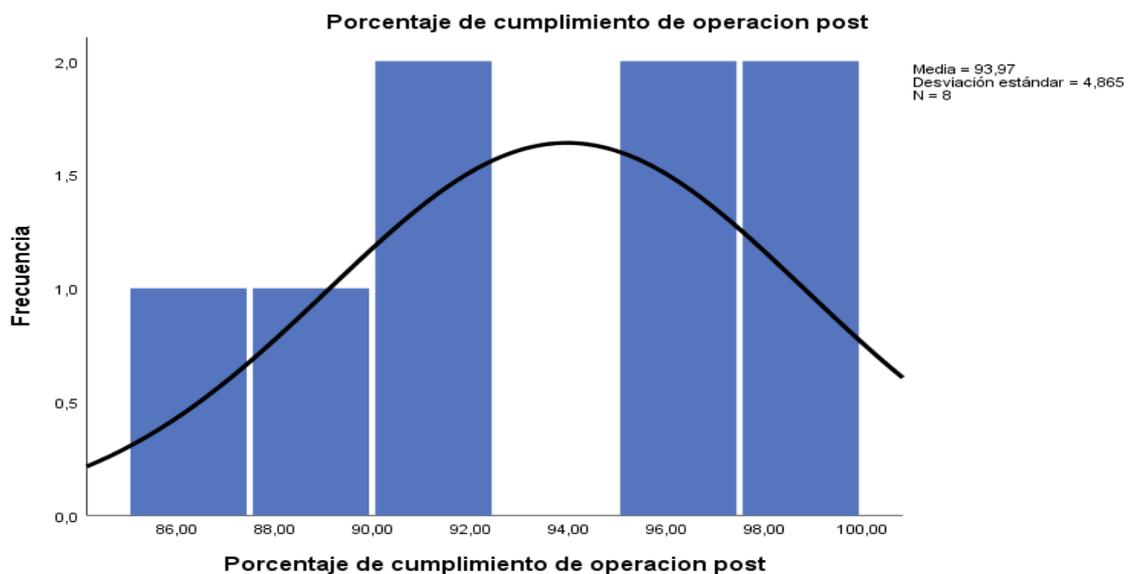
Figura 16: Histograma % de cumplimiento de operación pre



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 16 podemos observar el % de cumplimiento de operación, donde podemos observar que la media es de 61,61% y su desviación estándar es de 6,18%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 54.52% y máximo 73.14%

Figura 17: Histograma % de la cumplimiento de operación post



Fuente: fuente: elaboración por los autores

En la figura 17 podemos observar el % de cumplimiento de operación donde podemos observar que la media es de 93.97% y su desviación estándar es de 4,86%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 85.98% y máximo 99.82%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: donde se optó para la evaluación de desempeño del indicador el % de cumplimiento auditorias, el cual se evalúa en 8 semanas antes y 8 semanas después.

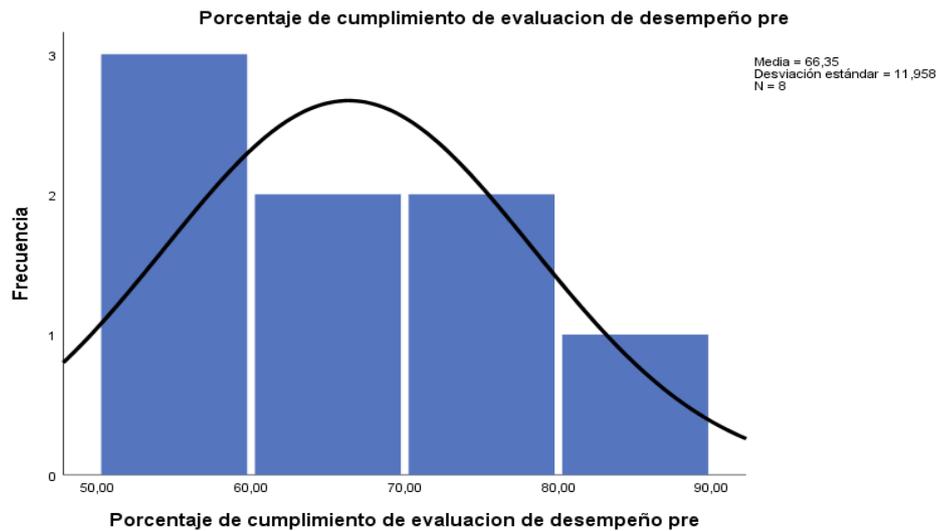
Tabla 37: Estadística descriptiva de la dimensión, % evaluación de desempeño

		Porcentaje de cumplimiento de evaluación de desempeño pre	Porcentaje de cumplimiento de evaluación de desempeño post
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		66,3450	95,7363
Mediana		64,9800	97,0950
Moda		52,56 ^a	89,92 ^a
Desv. Desviación		11,95830	3,64941
Varianza		143,001	13,318
Rango		28,76	9,95
Mínimo		52,56	89,92
Máximo		81,32	99,87

Fuente: elaboración por los autores

En la siguiente tabla 37 podemos observar los resultados, de dicha dimensión, donde se llegó a tomar 8 datos del pre y 8 en el post, donde se puede observar los resultados obtenidos con la implementación del SGC ISO 9001:2015. Donde se visualiza que la media antes de la implementación es de 62,35%, y después se cuenta con 95,74% donde se llega a obtener un incremento del 33.39%, de la empresa AGROINCA. En la desviación estándar se llega a obtener un 11,95% antes de la implementación, y ya en el post se llegó a obtener un 3,65% lo cual implica que los datos obtenidos ya mantienen un estándar

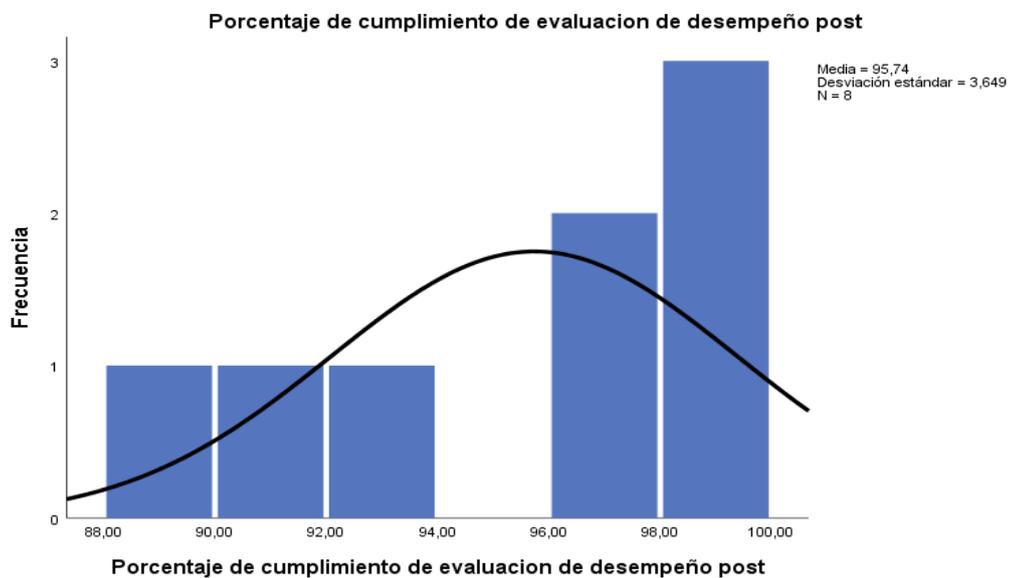
Figura 18: Histograma de % de cumplimiento de evaluación de desempeño pre



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 18 podemos observar el % de evaluación de desempeño, donde podemos observar que la media es de 66.35% y su desviación estándar es de 11.95%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 52,56% y máximo 81,32%

Figura 19: Histograma de % de cumplimiento de evaluación de desempeño post



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 19 podemos observar el % de evaluación de desempeño, donde podemos observar que la media es de 95,74% y su desviación estándar es de 3,65%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 89,92% y máximo 99,87%

MEJORA: donde se optó para la evaluación del indicador el % de mejora, el cual se evalúa en 8 semanas antes y 8 semanas después.

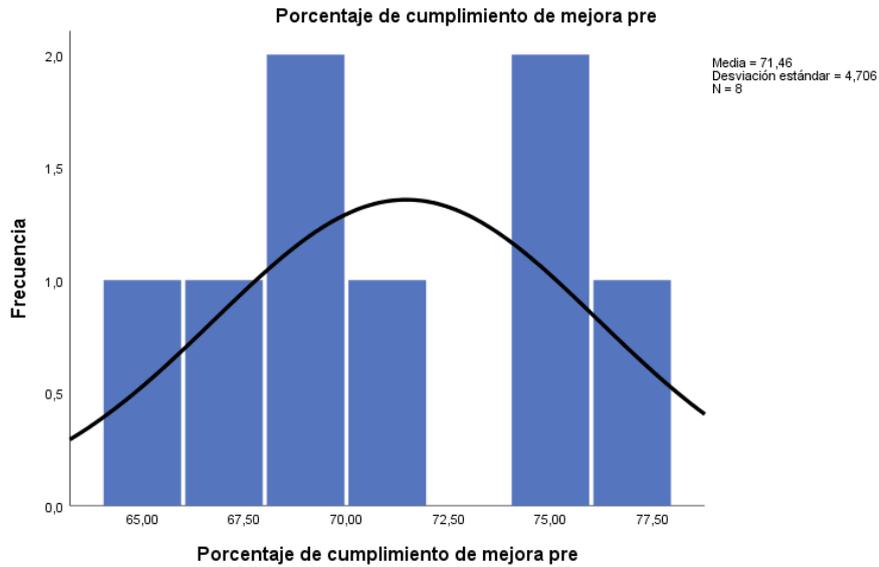
Tabla 38: Estadística descriptiva de la dimensión de mejora

		Porcentaje de cumplimiento de mejora pre	Porcentaje de cumplimiento de mejora post
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		71,4613	97,0113
Mediana		70,4500	97,4250
Moda		65,09 ^a	93,08 ^a
Desv. Desviación		4,70572	2,60644
Varianza		22,144	6,794
Rango		12,81	6,90
Mínimo		65,09	93,08
Máximo		77,90	99,98

Fuente: Elaboración por los autores

En la siguiente tabla 38 podemos observar los resultados, de dicha dimensión, donde se llegó a tomar 8 datos del pre y 8 en el post, donde se puede observar los resultados obtenidos con la implementación del SGC ISO 9001:2015. Donde se visualiza que la media antes de la implementación es de 71,46%, y después se cuenta con 97,01% donde se llega a obtener un incremento del 25.55%, de la empresa AGROINCA. En la desviación estándar se llega a obtener un 4,7% antes de la implementación, y ya en el post se llegó a obtener un 2,60% lo cual implica que los datos obtenidos ya mantienen un estándar.

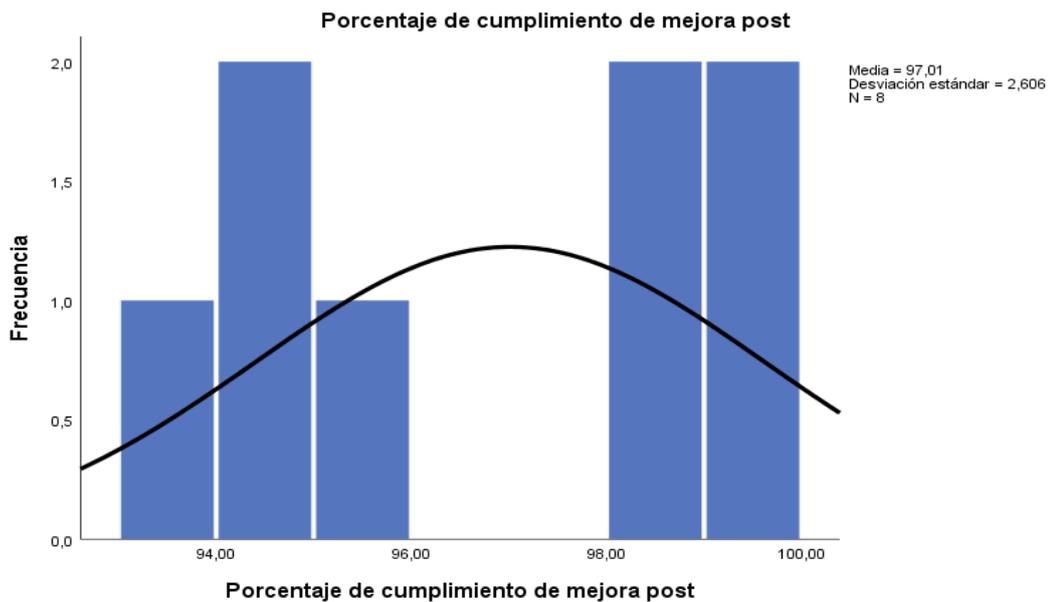
Figura 20: Histograma de % de cumplimiento de mejora pre



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 20 podemos observar el % de cumplimiento de mejora en la empresa AGROINCA, donde podemos observar que la media es de 71,46% y su desviación estándar es de 4,7%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 65,09% y máximo 77,9%

Figura 21: Histograma de % de cumplimiento de mejora post



Fuente: elaboración por los autores

En la figura 21 podemos observar el % de cumplimiento de mejora en la empresa AGROINCA, donde podemos observar que la media es de 97,01% y su desviación estándar es de 2,6%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 93,08% y máximo 99,98%

CALIDAD EL SERVICIO: donde se optó para la evaluación del indicador el % de calidad del servicio, el cual se evalúa en 8 semanas antes y 8 semanas después.

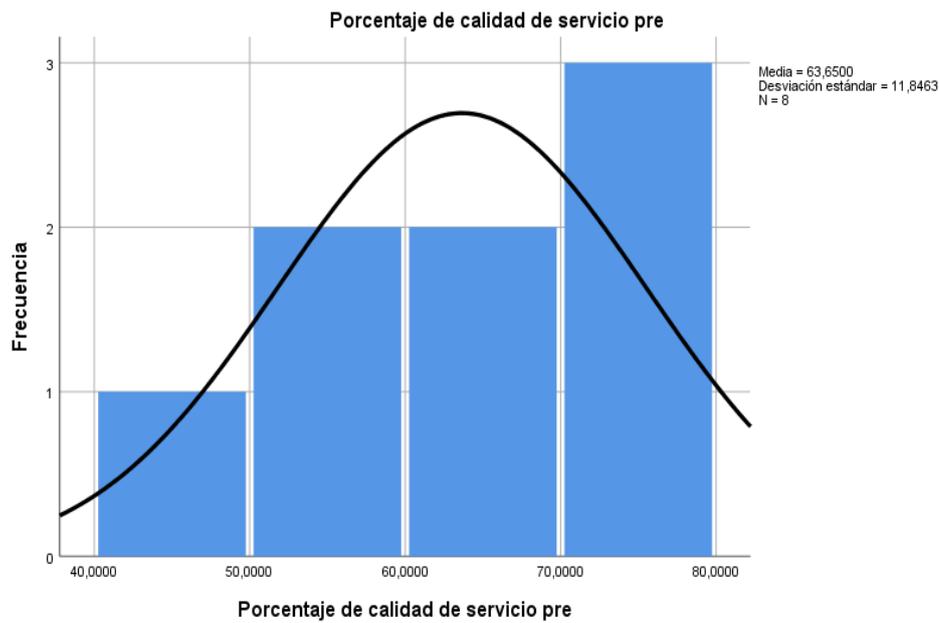
Tabla 39: Estadística descriptiva de la dimensión de calidad de servicio

		Porcentaje de calidad de servicio pre	Porcentaje de calidad de servicio post
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		63,650000	97,250000
Mediana		64,600000	100,000000
Moda		75,0000	100,0000
Desv. Desviación		11,8462773	5,1199888
Varianza		140,334	26,214
Rango		33,3000	12,0000
Mínimo		41,7000	88,0000
Máximo		75,0000	100,0000

Fuente: Elaboración por los autores

En la siguiente tabla 39 podemos observar los resultados, de dicha dimensión, donde se llegó a tomar 8 datos del pre y 8 en el post, donde se puede observar los resultados obtenidos con la implementación del SGC ISO 9001:2015. Donde se visualiza que la media antes de la implementación es de 63,65%, y después se cuenta con 97,25% donde se llega a obtener un incremento del 33,6%, de la empresa AGROINCA. En la desviación estándar se llega a obtener un 11,85% antes de la implementación, y ya en el post se llegó a obtener un 5,66% lo cual implica que los datos obtenidos ya mantienen un estándar.

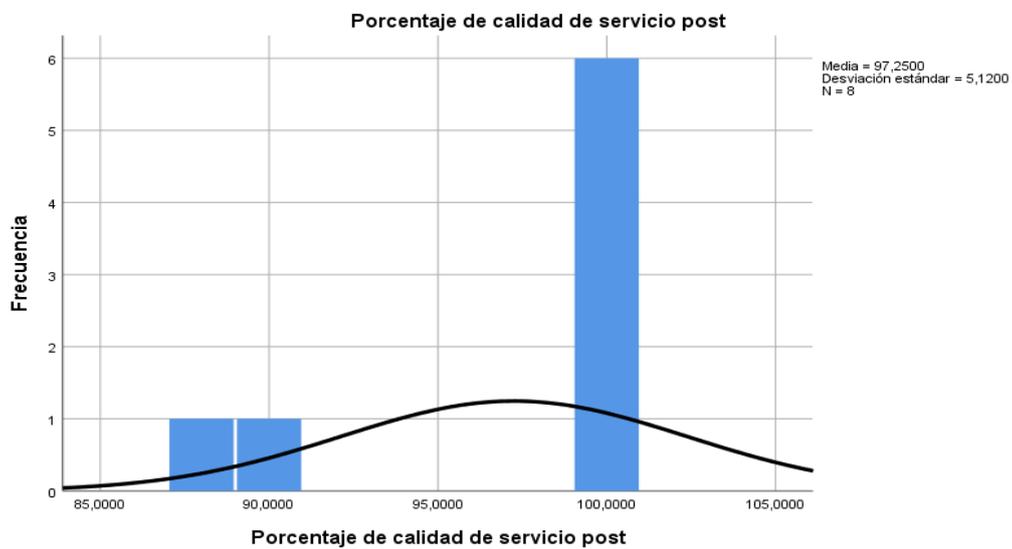
Figura 22: Histograma de % calidad de servicio pre



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 22 podemos observar el % de calidad de servicio, donde podemos observar que la media es de 63,65% y su desviación estándar es de 11,85%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 41,7% y máximo 75%

Figura 23: Histograma de % calidad de servicio post



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 23 podemos observar el % de calidad de servicio, donde podemos observar que la media es de 97,25% y su desviación estándar es de 5,12%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 88% y máximo 100%

CALIDAD DE PRODUCTO: donde se optó para la evaluación del indicador el % de calidad del producto, el cual se evalúa en 8 semanas antes y 8 semanas después.

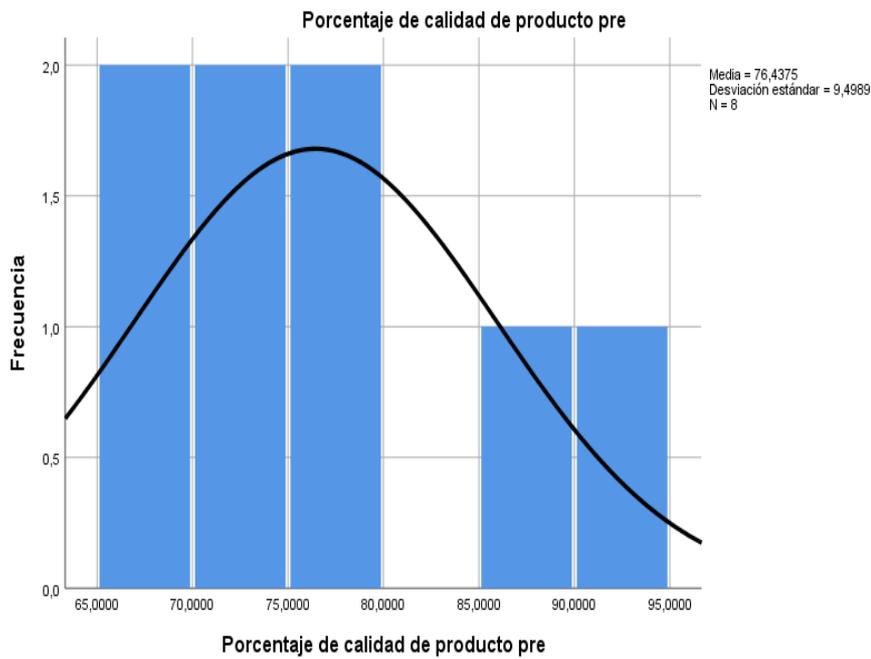
Tabla 40: Estadística descriptiva de la dimensión de calidad de producto

		Porcentaje de calidad de producto pre	Porcentaje de calidad de producto post
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		76,437500	99,250000
Mediana		73,550000	100,000000
Moda		66,7000 ^a	100,0000
Desv. Desviación		9,4988627	2,1213203
Varianza		90,228	4,500
Rango		25,0000	6,0000
Mínimo		66,7000	94,0000
Máximo		91,7000	100,0000

Fuente: Elaboración por los autores

En la siguiente tabla 40 podemos observar los resultados, de dicha dimensión, donde se llegó a tomar 8 datos del pre y 8 en el post, donde se puede observar los resultados obtenidos con la implementación del SGC ISO 9001:2015. Donde se visualiza que la media antes de la implementación es de 76,44%, y después se cuenta con 99,25% donde se llega a obtener un incremento del 22,81%, de la empresa AGROINCA. En la desviación estándar se llega a obtener un 9,49% antes de la implementación, y ya en el post se llegó a obtener un 2,12% lo cual implica que los datos obtenidos ya mantienen un estándar

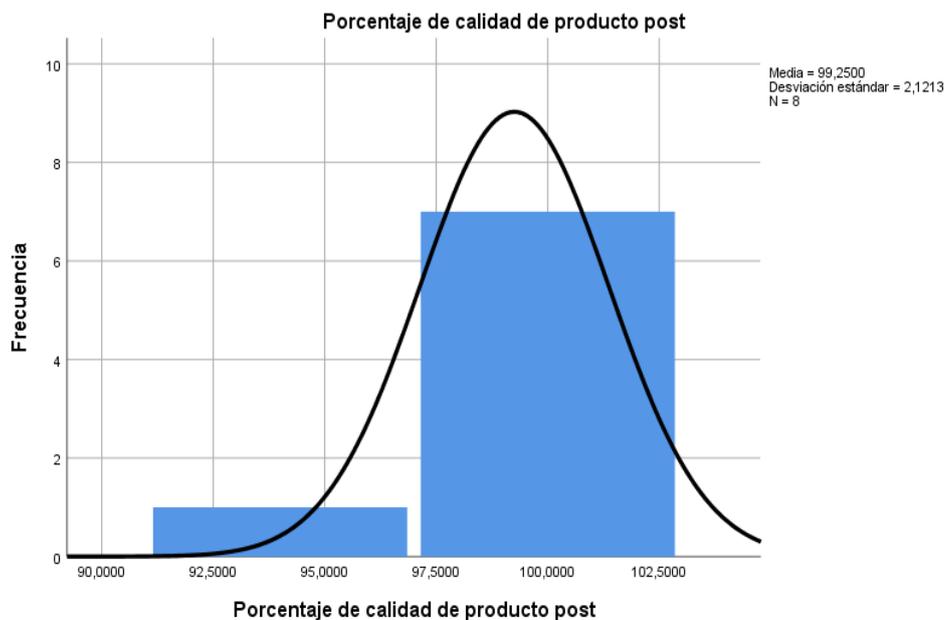
Figura 24: Histograma de % calidad de producto pre



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 24 podemos observar el % de calidad de producto, donde podemos observar que la media es de 76,44% y su desviación estándar es de 9,49%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 66,7% y máximo 91,7%

Figura 25: Histograma de % calidad de producto post



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 25 podemos observar el % de calidad de producto, donde podemos observar que la media es de 99,25% y su desviación estándar es de 2,12%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 94% y máximo 100%

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Para la obtención de resultados de la satisfacción al cliente se evaluó la calidad de servicio y la calidad del producto el cual se evalúa en 8 semanas antes y 8 semanas después.

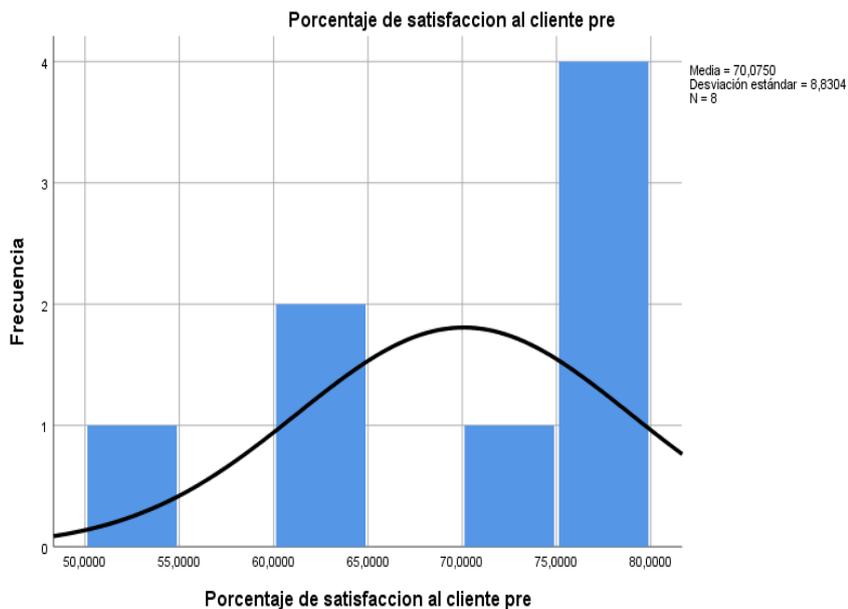
Tabla 41: Estadística descriptiva de satisfacción al cliente

		Porcentaje de satisfacción al cliente pre	Porcentaje de satisfacción al cliente post
N	Válido	8	8
	Perdidos	0	0
Media		70,075000	98,250000
Mediana		74,275000	100,000000
Moda		54,2000 ^a	100,0000
Desv. Desviación		8,8304263	3,4121631
Varianza		77,976	11,643
Rango		24,1000	9,0000
Mínimo		54,2000	91,0000
Máximo		78,3000	100,0000

Fuente: Elaboración por los autores

En la siguiente tabla 41 podemos observar los resultados, de dicha dimensión, donde se llegó a tomar 8 datos del pre y 8 en el post, donde se puede observar los resultados obtenidos con la implementación del SGC ISO 9001:2015. Donde se visualiza que la media antes de la implementación es de 70,08%, y después se cuenta con 98,25% donde se llega a obtener un incremento del 28.17%, de la empresa AGROINCA. En la desviación estándar se llega a obtener un 8.83% antes de la implementación, y ya en el post se llegó a obtener un 3,41% lo cual implica que los datos obtenidos ya mantienen un estándar

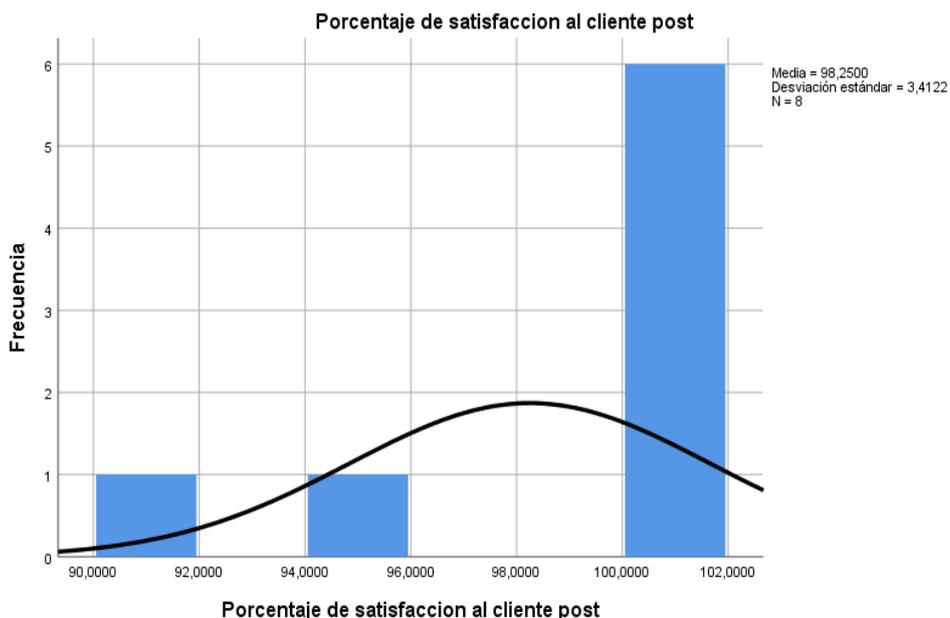
Figura 26: Histograma de % satisfacción al cliente pre



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 26 podemos observar el % de satisfacción al cliente, donde podemos observar que la media es de 70,07% y su desviación estándar es de 8,83%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 54,2% y máximo 78,3%

Figura 27: Histograma de % satisfacción al cliente post



Fuente: Elaboración por los autores

En la figura 27 podemos observar el % de satisfacción al cliente, donde podemos observar que la media es de 98,25% y su desviación estándar es de 3,41%. Donde también se puede apreciar el valor mínimo que es 91% y máximo 100%

RESULTADOS DE ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Donde se evaluó las pruebas de normalidad de la variable dependiente, donde se determina si proviene de una distribución paramétrica o no paramétrica, para después utilizar el estadígrafo indicado, donde se tiene dos tipos T-student o Willcoxon.

CALIDAD DE SERVICIO:

Tabla 42: Prueba de normalidad de calidad de servicio

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Porcentaje de calidad de servicio pre	,206	8	,200*	,894	8	,255
Porcentaje de calidad de servicio post	,454	8	,390	,592	8	,015

Fuente: Elaboración por los autores.

En la tabla 42 se examina que esta variable de calidad de servicio, donde se procesó 8 datos, por lo cual se utiliza Shapiro – Wilk, donde Pvalor de la calidad de servicio pre es = 0,255 (>0.05) y Pvalor de la calidad de servicio post es = 0,15, así que se considera que prueba de normalidad proviene de una distribución normal (paramétrica) donde se llega a utilizar el estadígrafo T-students para las muestras relacionadas

CALIDAD DE PRODUCTO

Tabla 43: Prueba de normalidad de calidad de producto

Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadíst	gl	Sig.	Estadíst	gl	Sig.
		ico			ico		
Porcentaje de calidad de producto pre	de	,226	8	,200*	,857	8	,112
Porcentaje de calidad de producto post	de	,513	8	,430	,418	8	,057

Fuente: Elaboración por los autores.

En la tabla 43 se examina que esta variable de calidad de producto, donde se procesó 8 datos, por lo cual se utiliza Shapiro – Wilk, donde Pvalor de la calidad de servicio pre es = 0,112 (>0.05) y Pvalor de la calidad de servicio post es = 0,0057 , así que se considera que prueba de normalidad proviene de una distribución normal (paramétrica) donde se llega a utilizar el estadígrafo T-students para las muestras relacionadas

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Tabla 44: Prueba de normalidad satisfacción del cliente

Pruebas de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadíst	gl	Sig.
		ico			ico		
Porcentaje de satisfaccion cliente pre	de	,268	8	,096	,857	8	,112
Porcentaje de satisfaccion cliente post	de	,446	8	,190	,606	8	,078

Fuente: Elaboración por los autores.

En la tabla 44 se examina la satisfacción del cliente, donde se procesó 8 datos, por lo cual se utiliza Shapiro – Wilk, donde Pvalor de la calidad de servicio pre es = 0,112 (>0.05) y Pvalor de la calidad de servicio post es = 0,78, así que se considera que prueba de normalidad proviene de una distribución normal (paramétrica) donde se llega a utilizar el estadígrafo T-Students para las muestras relacionadas

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Donde se examinó el % de significancia, donde se desarrolló una comparación de las medias con el siguiente estadígrafo T- Students.

HIPÓTESIS GENERAL

Hi: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en la AGROINCA S.A.C. Juliaca 2022.

Ho: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en la AGROINCA S.A.C. Juliaca 2022.

Tabla 45: Comparación de medias del pre y post de Hi

Estadísticas de muestras emparejadas

	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1 Porcentaje de satisfaccion al cliente pre	70,075000	8	8,8304263	3,1220272
Porcentaje de satisfaccion al cliente post	98,250000	8	3,4121631	1,2063818

Fuente: Elaboración por los autores.

De la tabla 45 de comparación de medias pre y post de esta variable, donde se observa que en el pre 70.07% es menor a la media que se observa en el post

donde se obtiene 98,25%, donde se visualiza un incremento de 27.55% después de la implementación del SGC ISO 9001:2015. Por lo acepta la hipótesis general.

Tabla 46: Muestras emparejadas satisfacción al cliente pre y post

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior				Superior
Par 1	Porcentaje de satisfacción al cliente pre - Porcentaje de satisfacción al cliente post	-28,1750000	6,0631793	2,143657 6	-33,2439447	-23,1060553	-13,143	7 ,000	

Fuente: Elaboración por los autores.

De la tabla 46 de prueba de las muestras relacionadas, esta corroborado que el valor de la significancia es de 0,000 el cual se menor a 0,05, por lo cual se reafirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hi: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de servicio en la empresa AGROINCA S.A.C. Juliaca 2022.

Ho: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 no mejora positivamente la calidad de servicio en la empresa AGROINCA S.A.C. Juliaca 2022.

Tabla 47: Comparación de medias del pre y post de HE1

Estadísticas de muestras emparejadas

	Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1 Porcentaje de calidad de servicio pre	63,650000	8	11,8462773	4,1882915

Porcentaje de calidad de servicio post	97,250000	8	5,1199888	1,8101894
--	-----------	---	-----------	-----------

Fuente: Elaboración por los autores.

De la tabla 47 de comparación de las medias pre y post de esta variable, donde se observa que en el pre 63,65% es menor a la media que se observa en el post donde se obtiene 97,25%, donde se visualiza un incremento de 33,6% después de la implementación del SGC ISO 9001:2015. Por lo cual según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Tabla 48: Muestras emparejadas de calidad de servicio pre y post

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					t	g	Sig.
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				(bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	Porcentaje de calidad de servicio pre - Porcentaje de calidad de servicio post	-33,6000000	8,1594818	2,8848124	-40,4214975	-26,7785025	-11,647	7	,000

Fuente: Elaboración por los autores.

De la tabla 48, donde la prueba de las pruebas emparejadas esta corroborado que el valor de la significancia es de 0,000 el cual se menor a 0,05, por lo cual se reafirma que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CALIDAD DEL PRODUCTO

Hi: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de producto en la empresa AGROINCA S.A.C. Juliaca 2022

Ho: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 no mejora positivamente la calidad de producto en la empresa AGROINCA S.A.C. Juliaca 2022

Tabla 49: comparación de medias del pre y post de HE2

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Porcentaje de calidad de producto pre	76,437500	8	9,4988627	3,3583551
	Porcentaje de calidad de producto post	99,250000	8	2,1213203	,7500000

Fuente: Elaboración por los autores.

De la tabla 49 de comparación de medias pre y post de esta variable, donde se observa que en el pre 76,437% es menor a la media que se observa en el post donde se obtiene 99,25%, donde se visualiza un incremento de 22,81% después de la implementación del SGC ISO 9001:2015. Por lo se acepta la hipótesis alterna

Tabla 50: Muestras emparejadas de calidad de producto

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Porcentaje de calidad de producto pre - Porcentaje de calidad de producto post	-22,8125000	8,8337725	3,123210 2	-30,1977186	-15,4272814	-7,304	7	,000

Fuente: Elaboración por los autores.

De la tabla 50 de prueba de las muestras relacionadas, esta corroborado que el valor de la significancia es de 0,000 el cual se menor a 0,05, por lo se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación donde los efectos obtenidos con la implementación del SGC en la empresa AGROINCA SAC, Juliaca 2022. Donde según el manejo de la variante independiente donde se tiene las siguientes dimensiones (planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y la mejora) donde se llegó a mejorar la satisfacción del cliente en un 28.17% logrando a alcanzar un 98,25 % de mejor, donde también se puede observar que la desviación estándar en el post ya se mantiene en un 3.41% lo cual detalla que los datos obtenidos después de la implementación son más estándares. Para lo cual se llegó a tomar las dimensiones de calidad de servicio y producto.

Según la investigación de (Hernandez, otros 20219) aseveran con sus investigaciones que tuvieron como objetivo principal la implementación, del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 el cual atribuye a la satisfacción del cliente, en la empresa Lipogen S.A.S, donde se utilizó la metodología descriptiva, donde concluyo que la implementación adopta métodos y sistemas los cuales llegan a brindar el cumplimiento de los requisitos establecidos según la norma. (Avalos 2020) también llega a concluir con la investigación de implementación de SGC es muy beneficiosa para el complejo ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, donde se desarrolló de manera aplicada – experimental, donde utilizo el cuestionario de Serviquial para así determinar la satisfacción del cliente donde se llegó a obtener la data de que solo se tenía 35% de clientes satisfechos, así que se realizó una evaluación de la situación actual de la empresa según los requisitos de la norma, donde se concluyó que con la ejecución de los siguientes requisitos: contexto de la organización, liderazgo, planificación y mejora. Desarrollo una documentación estructurada según los requisitos establecidos de la norma, mediante la cual se llegó a obtener un incremento del 50% de satisfacción del cliente, asimismo se llegó a la determinación que con la implementación del SGC se llegó a obtener el 85% de cumplimiento. (Herrera M 2015) donde se llegó a adoptar la SGC para el incremento de facturación, y mejora en el funcionamiento en la parte interna, donde se tenía como finalidad el enfoque del cliente el cual dio como resultados económicos en un 18% por lo cual se llegó a utilizar la documentación necesaria, y un control exhaustivo de todos los procesos de dicha empresa, lo que conlleva a la mejora continua, logrando así la incrementación del liderazgo y apoyo en dicha organización. (Blanco,

R y Paredes S. 2017) en su estudio de propuesta de un SGC basada en la norma de ISO 9001:2015 para incrementar el nivel de satisfacción del cliente donde se determino que aceptable, y se obtuvo un VAN DE 125092.3 soles. (gallegos, A 2017) en su estudio de investigación de la norma ISO 9001:2015 para la aplicación en una entidad publica, lima para lo cual se utilizo una metodología holística en un enfoque de proyecto mixto, donde nos muestra que se llega a mejorar en los siguientes capítulos de la norma 5,6,7 los cuales ayudaron con la incrementación del 79% de la satisfacción del cliente. (Mondragon, G 2019) en su estudio de propuesta de mejora de la satisfacción del cliente basado en la norma en la empresa Chan Chan S.A corrobora que la implementación de ciertos formatos y el seguimiento adecuado a los procesos de la organización, conllevan con 33% de mejora en la satisfacción al cliente. (Chavez, 2019) tuvo como finalidad mejorar la satisfacción del cliente mediante la fidelidad y confianza donde se obtuvo un resultado de 53%, donde se implementó ciertos documentos, mapa de proceso, objetivos de la calidad, el manual de la calidad, donde después de la implementación se llegó a medir la satisfacción del cliente en 92% de satisfacción, donde se demostró el 39% de incremento de a base de la norma. Llegando así a la determinación de las evaluaciones de los antecedentes establecidos y el trabajo de investigación que se está desarrollando en este momento se establece que el incremento de la satisfacción de los clientes es dable y ejecutable en un 23.18%.

DISCUSION 2:

En esta investigación se da resultados obtenidos con la implementación de SGC ISO 9001:2015 para la mejora de calidad de servicio de la empresa AGROINCA SAC donde con el análisis situacional de la empresa se obtuvo un 64,65%, después de la implementación se logró la mejora de un 97,25%, donde se obtuvo un incremento del 33,6% después de la implementación del SGC. Y en la desviación estándar inicial se obtuvo el 11,84%, y después de la implementación se obtuvo el 5,11%, el cual asevera que los datos obtenidos ya mantienen un estándar en la implementación, logrando así la mejora continua de la empresa. (Garzon 2019) realizo su investigación de diseño de un sistema de gestión de calidad en base a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Condor Sport, para lograr mejorar la productividad y así poder mejorar la satisfacción del cliente mediante la documentación de los procesos, y mejor organización de los procedimientos establecidos, pero por ser un diseño no se obtuvo los resultados cuantitativos.

(Firdous y Farooqi (2017) según su investigación indica que la calidad de servicio determina en un 71% en la satisfacción del cliente; logro mejorar en un 83.9%. (chavez 2021) indica que en la empresa SARMET, en su implementación que según la variable dependiente de calidad de servicio se llega obtener un 24.31% antes de la implementación y después se obtiene un 46.13% logrando así una mejora de 21.82% después de la aplicación del SGC. (Chuyo Mendoza) indica que en la satisfacción del clientes en la empresa Smmot SRL; antes de la implementación se contaba con un 33% de aceptación, y después de la implementación se logró alcanzar un 67%, obteniendo así un 34% de incremento en cuanto a la satisfacción según la variable de calidad de servicio, para la obtención de estos resultados se utilizó el interrogatorio basado en el formato SERVQUAL. (Blanco 2020) según su investigación de propuesta de un SGC basada en la norma ISO 9001:2015 para el incremento de la satisfacción del cliente en la empresa Total gas S.A.C – Trujillo, asevera que se llegó a obtener la satisfacción del cliente, logrando controlar y mejorar su matriz de riesgos y oportunidades para así poder una mejor calidad de servicio en la empresa Total gas S.A.C logrando obtener un resultado de 69% en el cual según los parámetros de calificación de la norma se consiga como un porcentaje mínimo para la implementación del SGC ISO 9001:2015. (Castillo M 2019) en su estudio de propuesta para la implementación de SGC basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Capricornio Import SAC Chiclayo, donde se utilizó la, metodología de tipo cualitativo – cuantitativo mixto, tipo descriptivo no experimental y transversal, donde se concluyó que existe un nivel de conclusión general de la organización logrando un 75%. (Rai 2019) en su artículo de investigación "An assessment of the mediating efecto of customer satisfaction on the relationship between service quality and customer loyalty" desarrollo la calidad de servicio y fidelización del cliente, donde la investigación es descriptiva, cuantitativa donde se determinó que se tiene un 81.7% según la calidad de servicio y 64,4% en la fidelidad del cliente. Realizando este análisis según los trabajos que antecedieron a esta investigación se logra aseverar que es la mejor forma de implementación de la norma ISO 9001: 2015 para la satisfacción del cliente en la empresa AGROINCA S.A.C.

DISCUSION 3:

En esta investigación los resultados obtenidos con el sistema de la gestión de calidad ISO 9001:2015 donde se observa la calidad de producto de la empresa

AGROINCA SAC –Juliaca, se observó que se tuvo en un inicio el 76.437%, después de la implementación se logra obtener un 99,25% llegando a obtener un incremento del 22,81%. Y en la desviación estándar se obtuvo en un inicio el 9.49% y después de la implementación el 2,12% el cual asevera que los datos obtenidos ya mantienen un estándar. lo cual contribuye con la mejora continua de la empresa. Según el artículo de (Implementation of the Quality System (ISO 9001:2015) in the Bodywork Industry, 2019), que al llegar a implementar la Norma según los requisitos establecidos con los siguientes formatos, manual de operaciones, manual de calidad, registros de auditorías, productos conformes, control de proveedores, y la adecuada documentación de todos los procesos, el compromiso de toda la organización para lograr a cumplir con los objetivos establecidos de la empresa, logrando así disminuir los defectos de los procesos, llegando a mejorar la calidad de producto en un 36%, realizando la mejora continua a base del ciclo de Deming. (Mantilla, C 2018) en su investigación de diseño de un sistema de gestión de calidad, donde se requiere el incremento de la productividad de la empresa Halcon S.A. nos indica que se en la implementación del SGC, es rentable, donde nos indica que la empresa se beneficiara con dicha implementación del SGC, con el VANE es S/13,070.80, y una TIRE es 31.10%,

En la siguiente investigación se puede observar el VAN Y TIR, se considerará un costo de oportunidad del capital del 10% donde en el VAN 196,554.852 soles se obtiene un valor de, y en el TIR 46% donde se demuestra que el proyecto de investigación es rentable.

(Chavez Reyes 2019) con un diseño de SGC basado en la norma para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Tambos Perú SAC asevera la implementación es la mejor opción a adoptar. Teniendo un incremento de del 38% en la satisfacción al cliente

VI. CONCLUSIONES

En esta investigación se llega a determinar que el SGC ISO 9001:2015 para la organización AGROINCA SAC Juliaca 2022 se llegó al diagnóstico inicial donde solo se obtuvo un 65.51% de cumplimiento con las cláusulas de la norma, y con la implementación del SGC se llegó a obtener un 94.14% donde se llega a obtener un 28.63% de incremento en la satisfacción del cliente. Donde el resultado que lo llevado a alcanzar se consiguió corroborar con el asentimiento de la hipótesis al obtener un valor de a 0,00.

1. Donde como primera conclusión se tiene la implementación del SGC 9001:2015 mejora la satisfacción de los cliente de AGROINCA SAC Juliaca 2022, ya que en el primer análisis situacional realizada a la empresa se obtuvo un resultado de 70.08% de satisfacción con el cliente donde según la norma se encuentra en el margen de cumplimiento de pre implementación, después de la ejecución del SGC cumpliendo con los requisitos decretados de la normativa se logró obtener un 98,25 de satisfacción con el cliente según las dos variables dependientes, calidad de servicio y producto. Asimismo, se pudo corroborar con la aceptación de la hipótesis específica I obteniendo un porcentaje de Pvalor menor a 0,05.
2. Según el objetivo específico de la investigación se llega a concluir, que la implementación del sistema de gestión de calidad, según la variable dependiente de calidad de servicio en el análisis inicial se obtuvo un 64.65% y después de la implementación se obtuvo un 97.25%, donde el resultado obtenido se llegó a corroborar con la aceptación de la hipótesis específica I, donde se analizó un porcentaje de Pvalor menor a 0,05.
3. Según el OE II se llega a concluir, que la implementación del SGC según la variable dependiente de calidad de producto, en donde según el análisis inicial a la empresa AGROINCA SAC se obtuvo un 76,437% y después de la ejecución de la norma según los requisitos establecidos se llegó a obtener un 99.25%, donde este resultado se llegó a verificar mediante la aceptación de la HE II, donde se analizaron un porcentaje de Pvalor a 0,00.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa AGROINCA SAC mantener el análisis apropiado constantemente según acciones correctivas en la empresa para así mantener la mejora continua.
- Mantener actualizados los registros establecidos según la norma, capacitar constante al personal para mantener el estándar ya establecido. Llegando a mantener un ambiente laboral para toda la organización.
- Asimismo, se recomienda a la empresa a mantener las auditorías internas periódicamente para analizar su situación actual, para así poder tomar decisiones a futuro según su matriz de riesgos y oportunidades

REFERENCIAS

AGUILAR, L Propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para obtener beneficios económicos en la empresa Grupo Transpesa SAC- Sede Trujillo 2018. Disponible en:

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11069>

CISNEROS, A. propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del instituto de fomento al talento humano. Tesis (ing industrial) universidad andina simon Bolivar. 2020. Disponible en:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7288/1/T3156-MGD>

BLANCO,R Y PAREDES Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Total Gas S.A.C. – Trujillo 2017. Disponible en:

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6735>

CASTILLO, M. Y PELTROCHE, C. Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el Molino Capricornio Import S.A.C., Chiclayo 2019. Disponible en:

<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2025>

CORONEL, J., & SALAZAR, D. Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L. Tesis (Ing. Industrial). Universidad Privada del Norte. 2018. [Fecha de consulta: Disponible en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13444>

GIRALDO, S. Seguimiento a la gestión de riesgo en los procesos de comercialización, recursos financieros y físicos según la Norma ISO 31000:2011 e ISO 9001:2015 en la división de gestión administrativa y financiera de la Dian Seccional de impuestos y aduanas Neiva2020. Disponible en:

<https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17203>

GALLEGOS, A. Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima. 2017. Disponible en:

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2070>

HERNÁNDEZ, L. Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S., Bogotá Colombia. 2019. Disponible en:

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23278/1/PROPUESTA>.

MANTILLA, C. Y VIDAL, H. Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y su impacto en la productividad de la empresa Halcón S.A. Lima 2018: Disponible en:

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11073>

MONDRAGÓN, G. Y MONDRAGÓN, M. “Propuesta de mejora de la satisfacción del cliente basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa de servicios Chan Chan S.A., Trujillo. 2019. Disponible en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26181?locale-attribute=es>

NORIEGA, S. Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos administrativos de una universidad pública, Lima. 2019. Disponible en:

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10721>

CRUZ, F.L., LÓPEZ, A.D.P. y RUIZ, C., Sistema de gestión ISO 90012015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. ingeniería investigación y Desarrollo 2017. Disponible en:

http://revistas.uptc.edu.co/revistas/index.php/ingenieria_sogamoso/article/view/5306.

CUATRECASAS, L. y GONZÁLEZ, J., Gestión Integral de la. Barcelona 2917. Disponible en: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-delaCalidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>.

CHAVEZ, E. y SOLIS, V. Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa R&S, Lima, 2020. Tesis (Ing. Industrial) Universidad César Vallejo. 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68467/Chavez_BEK-Solis_RVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

DÍAZ, J.P., 2017. EL PRIMER LIBRO Guía para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad Ciudad de México: 2017. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:j0edDtDQn0J:https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/ELPRIMER-LIBRO-Guiapara-imple-JUAN-PABLO-DIAZMORENO.pdf+&cd=4&hl=qu&ct=clnk&gl=pe>.

ENCYCLOPEDIA OF MANAGEMENT. Encyclopedia Of Management.. Farmington Hills, MI: Gale, a Cengage Company.2019. Disponible en: https://go.gale.com/ps/pdfViewer?resultListType=RELATED_DOCUMENT&searchType=BasicSearchForm&c2c=true&docId=GALE%7CCX7617900001&userGroupName=univcv&inPS=true&contentSegment=&prodId=GVRL&isETOC=true#content.

MARTÍNEZ, A., LAGUADO, R., y FLÓREZ, E. Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas Cúcuta y su área Metropolitana 2018. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/212/21256159009/html/>

CORONEL, J., & SALAZAR, D. Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L. Tesis (Ing. Industrial). Universidad Privada del Norte. 2018. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13444>

ÑAUPAS, H., VALDIVIA DUEÑAS, M., PALACIOS VILELA, J. J., & ROMERO DELGADO, H. E. Metodología de la Investigación Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de tesis [en línea]. Bogotá. 2018. Disponible en:

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-HumbertoNaupas-Paitan.pdf>

FORNELL, C. El cliente satisfecho. España: Grupo Planeta. 2019. Disponible en:

<https://www.planetadelibros.com.ec › libro-el-cliente-sat..>

GÓMEZ, A. Guía de elaboración de una manual de calidad. Madrid: Editorial Díaz de Santos 2016. Disponible en:

<https://www.casadellibro.com>

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación- Sistemas de gestión de la calidad, fundamentos (iso 9001:2015). Madrid: Editorial de la AENOR. Disponible en:

<https://www.aenor.com/certificacion/calidad/iso-9001>

GUTIERREZ, H. Calidad y productividad. España: McGraw Hill. 2018. Disponible en:

https://scholar.google.com.pe/scholar?q=GUTIERREZ,+H.+Calidad+y+productividad.+Espa%C3%B1a:+McGraw+Hill.++2018&hl=es&as_sd t=0&as_vis=1&oi=scholart

GUTIERREZ, M. Nociones de calidad total. Mexico: Editorial Limusa. 2017. Disponible en :

<https://www.goodreads.com/book/show/55279550-nociones-de-calidad-total>

HAYES, B. Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios. México: Editorial Grupo Planeta 2018 Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=dicScdBb6lcC&printsec=frontcover&hl=es>

MONTES, M. Interpretación de la norma iso 9001:2015. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. 2016. Disponible en:

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria_sogamoso/article/view/5306

NAVA, V. Iso 9000:2020 estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. Mexico: Editorial Limusa Grupo Noriega Editores. 2019. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/290/29062641017/html/>

SENLLE, A. Iso 9000-2000 calidad y excelencia. Barcelona: Editorial Gestión 2000. 2017. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=178801>

TERRY, V. Cómo medir la satisfacción del cliente según la iso 90012020. España: FC. Editorial. 2018. Disponible en:

<https://www.questionpro.com/blog/es/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente-segun-iso-9001/>

EAE BUSINESS SCHOOL. ¿Qué es la fidelización de clientes y por qué es importante? 2017]. Disponible en:

<https://www.eaeprogramas.es/blog/negocio/empresa/que-es-la-fidelizacion-declientes-y-por-que-es-importante>

GECIANE, A. y ANDERSON, P. Customer Satisfaction based on the Attributes of Accommodation Services. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo. [en línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5041/504160351003/504160351003.pdf>

FABIANO, A.; RODRIGUES, V.; FERRARESI, A. y GERHARD, A. Evaluating credit union members' perception of service quality through service innovation. RAI - Revista de Administração e Inovação. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97350436003>

FIRDOUS, S., y FAROOQI, R. Impact of Internet Banking Service Quality on Customer Satisfaction. The Journal of Internet Banking and Commerce Disponible en: <https://www.icommerceland.com/open-access/impact-of-internet-bankingservice-quality-on-customersatisfaction.php?aid=85570#:~:text=They%20found%20a%20high%20level,affected%20the%20total%20satisfaction%20perception.>

HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R., & MENDOZA, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill. Interamericana Editores S.A, 2018.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. What's the bottom line? Suiza: ISO. 2017. [Fecha de consulta: 20 de mayo de 2022]. Disponible en:

https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/bottom_line.pdf

ISO 9001, 2015. Sistemas de gestión de la calidad Requisitos (ISO 9001:2015) [en línea]. Génova- España: AENOR. Disponible en:

[file:///D:/VANE%20TESIS/LIBROS%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20](file:///D:/VANE%20TESIS/LIBROS%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20AL%20CLIENTE/ISO%2090012015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf)

<AL%20CLIENTE/ISO%2090012015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

LATINAMERICANPOST, 2018. ¿Por qué muchos consideran pésimo el servicio al cliente en Latino América? - Disponible en:

<https://latinamericanpost.com/es/21077-porque-muchos-consideran-pesimo-el-servicio-al-cliente-en-latino-america.>

MOYANO, F.; VILLAMIL, D. Análisis del ciclo phva en la gestión de proyectos, una revisión documental. Revista Politécnica. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6078/607869210004/html/>

OLIVERA, S. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de la empresa Corporación Mayo SAC. Tesis (Ing. Industrial). Universidad Privada del Norte. 2021 Disponible en:

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27724/Olivera%](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27724/Olivera%20Nu%c)

[3%b1ez%2c%20Sandra%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27724/Olivera%20Nu%c3%b1ez%2c%20Sandra%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ORTIZ, K. Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el servicio de la unidad de información en un colegio con bachillerato internacional. Tesis (Ing. Industrial). Universidad Ricardo Palma. 2019. Disponible en: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2365/T030_47163261_M%20%20%20%20KEYLA%20SOLEDAD%20ORTIZ%20CONTRERAS.p](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2365/T030_47163261_M%20%20%20%20KEYLA%20SOLEDAD%20ORTIZ%20CONTRERAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

OTTO, A., SZYMANSKI, D., & VARADARAJAN, R. Customer satisfaction and firm performance: insights from over a quarter century of empirical research. Journal of the Academy of Marketing. Disponible en:

<https://doi.org/10.1007/s11747019-00657-7>

YADAV, M. K., y RAI, A. K. An assessment of the mediating effect of customer satisfaction on the relationship between service quality and customer loyalty. IUP Journal of Marketing Management [en línea]. 2019, Disponible en:

<https://www.proquest.com/openview/d0fda8ee5214dbd77bb6597f34000837/1?>

pqorigsite=gscholar&cbl=54464#:~:text=The%20study%20finds%20that
%20cust omer,not%20refute%20the%20direct%20relationship

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	FÓRMULA	ESCALA DE MEDICION
INDEPENDIENTE:	De acuerdo a la ISO 9001:2015 la adopción de un sistema de gestión de la calidad se instaurará que la agrupación de actividades y procedimientos dirigidos al cumplimiento de los requisitos solicitados por los clientes, al igual que al cumplimiento de los lineamientos por las leyes Shiva & Deepak (2021)	Un sistema de gestión de calidad en la empresa aplicando la norma ISO 9001:2015 deben estar relacionados con los capítulos de la norma (liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora)	Planificación	% de Cumplimiento de Planificación	$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	Razón
Sistema de gestión de calidad			Apoyo	% de Cumplimiento de Apoyo	$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	Razón
			Operación	% de Cumplimiento de Operación	$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	Razón
			Evaluación de desempeño	% de Cumplimiento de Evaluación del desempeño	$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	Razón
			Mejora	% de Cumplimiento de Mejora	$\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	Razón
DEPENDIENTE:	necesidades: precio razonable, entrega oportuna y servicios excepcionales. Para llegar a este nivel una organización	La variable se mide por la calidad del servicio y la calidad del producto.	Calidad de servicio	% de calidad de servicio	$\text{Entregas a tiempo} = \frac{\text{Entregas a tiempo}}{\text{Pedidos atendidos a tiempo}} \times 100$	Razón
Satisfacción del cliente	Productos conformes		% de calidad de producto	$\text{Productos conformes} = \frac{\text{productos con cumplimiento de especificaciones}}{\text{Productos totales}} \times 100$	Razon	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿En qué medida la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en la Agroinca S.A.C. Juliaca 2022?</p> <p>problemas específicos son los siguientes:</p> <p>PE1: ¿En qué medida la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio en la empresa Agroinca S.A.C Juliaca 2022?</p> <p>PE2: En qué medida la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de producto en la empresa Agroinca S.A.C Juliaca 2022?</p>	<p>Objetivo general es el implementar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1: Determinar en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de servicio en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.</p> <p>OE2: Establecer en qué medida el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora la calidad de producto en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en la Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.</p> <p>HE1: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de servicio en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022.</p> <p>HE2: La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora positivamente la calidad de producto en la empresa Agroinca S.A.C. Juliaca 2022</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: Pre_experimental</p> <p>Técnicas de recolección de datos: * Observación sistemática *Análisis documental</p>

Anexo 3: determinación de la muestra

DÓNDE:

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

n = Muestra

N = Población

Z = Valor correspondiente a la distribución de Gaus, para 95% = 1.96

P = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar =0.5

q=Prevalencia esperada del parámetro a evaluar =0.5

e= error de estimación =0.05

ESTATO 1: CLIENTES INTERNOS

$$n = \frac{1.96^2 \times 252271 \times 0.5 \times 0.5}{0.005^2 \times (252271-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{247225.58}{631.66} = 391.40$$

ESTRATO 2: ECLIENTES EXTERNOS

$$n = \frac{1.96^2 \times 1200 \times 0.5 \times 0.5}{0.005^2 \times (1200-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{1176}{3.97} = 295.7$$

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

CHECKLIST PARA ISO 9001: 2015 (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD)

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

21	La organización conservará información documentada sobre los objetivos de calidad.		x	0
22	Cuando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:			
	a) ¿qué se hará,	x		2
	b) qué recursos serán necesarios (véase 7.1),		x	0
	c) quien será responsable,		x	0
	d) cuando se completará, y		x	0
	e) cómo se evaluarán los resultados.		x	0
6.3 Planificación de los cambios				
23	La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.	x		3
	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y oportunidades, y la revisión de las posibles consecuencias del cambio.	x		3
SUB TOTAL:		8	15	14
Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)		62,69%		
7. APOYO				
7.1 Recursos				
7.1.1 Generalidades				
24	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.		x	0
25	La organización debe tener en cuenta			
	a) ¿cuáles son los recursos internos existentes, las capacidades y limitaciones, y		x	0
	b) que los bienes y servicios deben ser de origen externo.		x	0
7.1.2 Infraestructura				
26	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.			

	Nota: infraestructura puede incluir,			
	a) Los edificios y los servicios públicos asociados,	x		4
	b) equipos, incluyendo hardware y software, y	x		2
	c) Los sistemas de transporte, la comunicación y la información.	x		2
7.1.3 Entorno del Proceso				
27	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de proceso y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.		x	0
7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición				
28	La organización debe determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito	x		2
29	La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.	x		2
7.1.5 Conocimiento				

30	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantendrá Este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario.		x	0
31	La organización debe tener en cuenta su actual base de conocimientos dónde abordar las cambiantes necesidades y tendencias, y determinar la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios. (Véase también 6.3)	x		2
7.2 Competencia				
	La organización debe:			
32	a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad, y	x		2
	b) asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia;	x		2
	c) en su caso, tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y	x		2
	d) retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	x		4

7.3 Conciencia			
33	Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:		
	a) la política de calidad,	x	0
	b) los objetivos de calidad pertinentes,	x	0
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y	x	0
	d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.	x	0
7.4 Comunicación			
34	La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:		
	a) en lo que se comunicará,	x	0
	b) cuando para comunicarse, y	x	0
	c) con el que comunicarse.	x	0
7.5 Información documentada			
7.5.1 Generalidades			
35	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir		
	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,	x	0
	b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	x	0
7.5.2 Creación y actualización			
36	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:		
	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),	x	0
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),	x	0
	c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.	x	4
7.5.3 Control de la Información documentada			
37	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:		

	a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y		x	0
	b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).		x	0
38	Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda			
	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,		x	0
	b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,		x	0
	c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y		x	0
	d) la retención y disposición.		x	0
SUB TOTAL:		11	22	30
Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)		65.465%		
8 Operacion				
8.1 Planificación y control operacional				
39	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, por			
	a) el establecimiento de criterios para los procesos	x		3
	b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y	x		2
	c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.	x		2
	La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea necesario.		x	0
	La organización debe asegurarse de que la operación de una función o proceso de la organización es controlado por un proveedor externo (véase 8.4).		x	0
8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes				
8.2.1 Generalidades				
40	La organización debe implementar un proceso de interacción con los clientes para determinar sus requisitos relativos a los bienes y servicios.	x		2
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios				
41	La organización debe determinar en su caso			
	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega,	x		2

	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,	x		2
	c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, y	x		4
	d) cualquier requisito adicional considera necesario por la organización.		x	0
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios				
	La organización debe revisar los requisitos relacionados con los bienes y servicios. Esta revisión se llevará a cabo antes del compromiso de la organización para suministrar bienes y servicios al cliente (por ejemplo, la presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:			
	a) los requisitos de bienes y servicios se definen y se acordaron,	x		4
	b) los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados previamente se resuelven, y	x		2
42	c) la organización es capaz de cumplir los requisitos definidos.	x		2
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la revisión.		x	0
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, los requisitos de los clientes serán confirmados por la organización antes de la aceptación.		x	0
	Cuando se cambien los requisitos para bienes y servicios, la organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.	x		2
8.2.4 Comunicación con el cliente				
	La organización debe determinar e implementar disposiciones planificadas para la comunicación con los clientes, relativas a:			
	a) información de los bienes y servicios,	x		3
43	b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,	x		2
	c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (ver 9.1),	x		2
	d) el manejo de la propiedad del cliente, en su caso, y		x	0
	e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, en su caso.		x	0
8.3 Proceso de planificación operacional				
44	En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización debe implementar un proceso para determinar lo siguiente, según sea apropiado,			
	a) Requisitos para los bienes y servicios, teniendo en cuenta los objetivos de calidad pertinentes;		x	0

	b) las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con la consecución de la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades;	x		2
	c) los recursos que serán necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios;	x		4
	d) los criterios para la aceptación de bienes y servicios;	x		2
	e) la verificación requerida, validación, seguimiento, medición, inspección y actividades de ensayo a los bienes y servicios;	x		2
	f) la forma en que se establecerán y comunicarán los datos de rendimiento; y	x		2
	g) los requisitos de trazabilidad, la conservación, los bienes y servicios de entrega y las actividades posteriores a la entrega.	x		1
	El resultado de este proceso de planificación debe presentarse de forma adecuada para las operaciones de la organización.		x	0
8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios				
8.4.1 Generalidades				
45	La organización debe asegurarse siempre que los bienes y servicios externos se ajustan a los requisitos especificados.	x		2
8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa				
	El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores externos y los procesos proporcionados externamente, los bienes y servicios deberán ser dependiente			
	a) los riesgos identificados y los impactos potenciales, ISO / CD 9001		x	0
	b) el grado en que se comparte el control de un proceso de provisión externa entre la organización y el proveedor, y		x	0
46	c) la capacidad de los controles potenciales.		x	0
	La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores externos en función de su capacidad de proporcionar bienes y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.		x	0
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de las evaluaciones.		x	0
8.4.3 Información documentada para los proveedores externos				
	Información documentada se facilitará al proveedor externo describiendo, en su caso:			
	a) los bienes y servicios a ser prestados o el proceso a realizar,	x		3
47	b) los requisitos para la aprobación o la liberación de bienes y servicios, procedimientos, procesos o equipos,	x		3
	c) los requisitos para la competencia del personal, incluida la cualificación necesaria,	x		4

d) los requisitos del sistema de gestión de calidad,		x	0
e) el control y seguimiento del rendimiento del proveedor externo que sera aplicado por la organización,		x	0
f) cualquier actividad de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en los proveedor externos y locales.		x	0
g) los requisitos para el manejo de la propiedad de proveedores externos proporcionado a la organización.		x	0
La organización debe asegurarse de la idoneidad de los requisitos especificados antes de comunicárselos al proveedor externo.	x		3
La organización debe monitorear el desempeño de los proveedores externos. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la supervisión.		x	0
8.5 Desarrollo de productos y servicios			

8.5.1 Los procesos de desarrollo				
48	La organización debe planificar e implementar los procesos para el desarrollo de bienes y servicios consistentes con el enfoque basado en procesos.	x	3	
	En la determinación de las etapas y los controles de los procesos de desarrollo, la organización debe tener en cuenta:			
	a) la naturaleza, la duración y la complejidad de las actividades de desarrollo,	x	2	
	b) los clientes, los requisitos legales y reglamentarias que especifiquen las etapas del proceso particulares o controles,	x	2	
	c) los requisitos especificados por la organización como algo esencial para el tipo específico de los bienes y servicios que se están desarrollando,	x	2	
	d) las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica,	x	2	
	e) los riesgos y oportunidades asociados con determinadas actividades de desarrollo con respecto a:			
1) la naturaleza de los bienes y servicios que se desarrollarán y las consecuencias potenciales de fracaso		x	0	
48	2) el nivel de control de espera del proceso de desarrollo por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, y		x	0
	3) el impacto potencial sobre la capacidad de la organización de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.	x	2	
	f) los recursos internos y externos que necesita para el desarrollo de bienes y servicios,	x	4	
	g) la necesidad de claridad con respecto a las responsabilidades y autoridades de los individuos y las partes involucradas en el proceso de desarrollo,	x	2	

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

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

	La preservación debe aplicarse también para procesar las salidas que constituyen partes de los productos o de cualquier salida del proceso físico que se necesita para la prestación del servicio.	x		3
8.6.5 Las actividades posteriores a la entrega				
55	En su caso, la organización debe determinar y cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con la naturaleza y la vida útil de los bienes y servicios destinados.	x		2
	El alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren tendrá en cuenta			
	a) los riesgos asociados con los bienes y servicios,	x		2
	b) retroalimentación del cliente, y		x	0
	c) los requisitos legales y reglamentarios.	x		4
8.6.6 Control de los cambios				
56	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, teniendo en cuenta el examen de las posibles consecuencias de los cambios (ver 6.3) y tomar medidas, según sea necesario, para asegurar la integridad de los bienes y servicios se mantienen.		x	0
	Información que describe los resultados de la revisión de los cambios documentados, se mantendrán el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.		x	0
8.7 Liberación de bienes y servicios				
57	La organización debe implementar las actividades planificadas en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los requisitos de bienes y servicios (véase el punto 8.3). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	x		2
	El despacho de las mercancías y servicios al cliente no procederá hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se han cumplido satisfactoriamente, a menos que sea aprobado por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Información documentada deberá indicar la persona (s) que autoriza la liberación de los bienes y servicios para su entrega al cliente.	x		3
8.8 Bienes y servicios no conformes				
58	La organización debe asegurarse de que los bienes y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado o entrega, que tendrá un impacto negativo en el cliente.	x		2
	La organización debe tomar acciones (incluidas las correcciones si es necesario) adecuadas a la naturaleza de la no conformidad y sus efectos. Esto se aplica también a los bienes y servicios detectados después de la entrega de las mercancías o durante la prestación del servicio no conforme.	x		2

	Cuando los bienes y servicios no conformes se han entregado al cliente, la organización tendrá también la corrección apropiada para asegurar que se logra la satisfacción del cliente. Acciones correctivas apropiadas se aplicarán (véase 10.1).	x		3
SUB TOTAL:		66	28	162
Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)		61.605%		
9 Evaluación del desempeño				
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
9.1.1 Generalidades				
59	La organización deberá tener en cuenta los riesgos y las oportunidades determinadas y deberá:			
	a) determinar lo que necesita ser monitoreado y medido con el fin de:			
	- Demostrar la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades,	x		3
	- Evaluar el desempeño de los procesos (ver 4.4),	x		2
	- Garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y		x	0
	- Evaluar la satisfacción del cliente; y		x	0
	b) evaluar el desempeño del proveedor externo (ver 8.4);		x	0
59	c) determinar los métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados;	x		3
	d) determinar cuándo se llevarán a cabo el seguimiento y medición;	x		2
	e) determinar cuándo se analizarán y evaluarán los resultados de seguimiento y medición; y	x		1
	f) determinar lo que se necesitan indicadores de desempeño del sistema de gestión de calidad.		x	0
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera que sea consistente con los requisitos de seguimiento y medición.	x		1
	La organización conservará información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	x		2
	La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.		x	0
9.1.2 Satisfacción del cliente				

	La organización debe supervisar los datos relativos a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen los requisitos.		x	0
	En su caso, la organización debe obtener los datos relativos a:			
60	a) la retroalimentación del cliente, y		x	0
	b) las opiniones de los clientes y las percepciones de la organización, sus procesos y sus productos y servicios.		x	0
	Los métodos para obtener y utilizar dicha información se precisarán.		x	0
	La organización debe evaluar los datos obtenidos para determinar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.		x	0
9.1.3 Análisis y evaluación de datos				
	La organización debe analizar y evaluar los datos correspondientes derivadas del monitoreo, la medición (véase 9.1.1 y 9.1.2) y otras fuentes pertinentes. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables.	x		1
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán para:			
61	a) para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de la calidad		x	0
	b) para garantizar que los bienes y servicios pueden satisfacer constantemente las necesidades del cliente,	x		2
	c) para asegurar que la operación y control de procesos es eficaz, y	x		2
	d) identificar las mejoras en el sistema de gestión de calidad.		x	0
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán como insumo para la revisión por la dirección.	x		2
9.2 Auditoría Interna				
	La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de calidad;			
	a) cumple			
62	1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y		x	0
	2) los requisitos de esta norma internacional;		x	0
	b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz. La organización debe:			

	a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa (s) de auditoría, incluida la periodicidad, los métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes. El programa (s) de auditoría deberá tener en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, los riesgos relacionados, así como los resultados de auditorías anteriores;	x		1
	b) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;	x		2
	c) seleccionar los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría;	x		2
	d) garantizar que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación,	x		3
	e) tomar las medidas adecuadas y sin dilaciones indebidas; y	x		2

	f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	x		3
--	---	---	--	---

9.3 Revisión por la dirección

63	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.		x	0
	Revisión por la dirección debe ser planeado y llevado a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización.	x		1
	La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:			
	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	x		2
	b) los cambios en los problemas externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de calidad;		x	0
	c) la información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:			
63	1) las no conformidades y acciones correctivas;		x	0
	2) seguimiento y medición a los resultados;		x	0
	3) resultados de las auditorías;		x	0
	4) la retroalimentación del cliente;		x	0
	5) proveedor y cuestiones de proveedores externos; y		x	0
	6) desempeño de los procesos y conformidad del producto;		x	0
	d) oportunidades para la mejora continua.		x	0

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con:				
a) las oportunidades de mejora continua, y	x		1	
b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.		x	0	
La organización conservará información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo las acciones tomadas.	x		1	
SUB TOTAL:		21	24	38
Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)		66.345%		
10. Mejora				
10.1 No conformidad y acciones correctivas				
64	Cuando se produce una no conformidad, la organización deberá:			
	a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso			
	1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y	x		2
	2) hacer frente a las consecuencias;	x		3
	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir o se producen en otros lugares, por			
	1) la revisión de la no conformidad;	x		2
	2) determinar las causas de la no conformidad, y		x	0
	3) determinar si existen incumplimientos similares o podrían producirse;		x	0
	c) poner en práctica las medidas oportunas;	x		2
	d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y		x	0
e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.		x	0	
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	x		2	
La organización conservará información documentada como evidencia de				
a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y	x		2	
b) los resultados de cualquier acción correctiva.	x		2	
10.2 Mejora				

65	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. La organización debe mejorar el sistema de gestión de calidad, los procesos y los productos y servicios, en su caso, a través de la respuesta a:			
	a) Los resultados del análisis de datos;		x	0
	b) los cambios en el contexto de la organización;		x	0
	c) cambios en el riesgo identificados (ver 6.1); y		x	0
	d) nuevas oportunidades.		x	0
	La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.		x	0
SUB TOTAL:		7	9	15
Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)		71.46%		

ANEXO 5: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS



**REGISTRO MENSUAL
DE PEDIDOS**

Código: RP-AGROINCA SAC-01

Fecha:

Responsable:

Fecha de inicio:

Fecha fin

N° 0001

.....de.....del 2022

ITEM	N° de orden de pedido	Cant	Total	Fecha de entrega según contrato	CANT. entregada	Fecha de entrega según contrato	Fecha de entrega real	Días de retraso	motivo del atraso	Acciones Correctivas
			(S/.)							

FIRMA

Fuente: adaptado de cruz 2020

ANEXO 7: Validación de los instrumentos

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015							
Dimensión 1: Planificación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 2: Apoyo $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		x		X		
Dimensión 3: Operación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 4: Evaluación de desempeño $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 5: Mejora $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: calidad de servicio $\text{Entregas a tiempo} = \frac{\text{Pedidos atendidos a tiempo}}{\text{Pedidos totales}} \times 100$	X		X		X		
Dimensión 2: calidad de producto $\text{Productos conformes} = \frac{\text{productos con cumplimiento de especificaciones}}{\text{Productos totales}} \times 100$	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

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

DNI: 41091024

Especialidad del validador: **Maestro en Productividad y Relaciones**

Lima 5 de Setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Romel Dario Bazan Robles

VALIDACION 2

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015							
Dimensión 1: Planificación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 2: Apoyo $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		x		X		
Dimensión 3: Operación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 4: Evaluación de desempeño $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 5: Mejora $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^{\circ} \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^{\circ} \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: calidad de servicio $\text{Entregas a tiempo} = \frac{\text{Pedidos atendidos a tiempo}}{\text{Pedidos totales}} \times 100$	X		X		X		
Dimensión 2: calidad de producto $\text{Productos conformes} = \frac{\text{productos con cumplimiento de especificaciones}}{\text{Productos totales}} \times 100$	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Baldeon Moltalvo, Melanie Yunnete**

DNI: 47460661

Especialidad del validador: **Maestra en Administración de empresas
2022**

Lima 5 de Setiembre del

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Baldeon Moltalvo, Melanie Yunnete

VALIDACION 3

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015							
Dimensión 1: Planificación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 2: Apoyo $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		x		X		
Dimensión 3: Operación $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 4: Evaluación de desempeño $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
Dimensión 5: Mejora $\% \text{ de cumplimiento} = \frac{N^\circ \text{ de requisitos cumplidos} \times 100}{N^\circ \text{ de requisitos totales}}$	X		X		X		
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: calidad de servicio $\text{Entregas a tiempo} = \frac{\text{Pedidos atendidos a tiempo}}{\text{Pedidos totales}} \times 100$	X		X		X		
Dimensión 2: calidad de producto $\text{Productos conformes} = \frac{\text{productos con cumplimiento de especificaciones}}{\text{Productos totales}} \times 100$	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg. Farfan Martinez, Roberto**

DNI: 02417808

Especialidad del validador: **MAESTRO EN GERENCIA DE PROYECTOS DE INGENIERÍA**

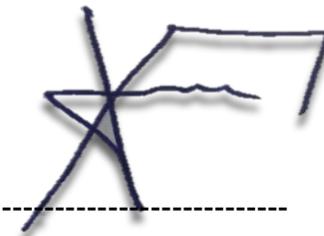
Lima 2 de Setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Mg. Farfan Martinez, Roberto

ANEXO 8: carta de autorización

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

Datos Generales:

Nombre de la Organización:	RUC:
AGROINCA S.A.C.	20542725703
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos JULIO CESAR, SEQUEIROS FIGUEROA	DNI: 41481501

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
“ SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA AGROINCA S.A.C. JULIACA 2022”	
Nombre del Programa Académico: TALLER DE ELABORACION DE TESIS	
Autor: Nombres y Apellidos Hirpanoca Quispe, Magaly Puma Ccama, Daniel Julian	DNI: 75480817 74221689

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

JULIACA, 26 de agosto del 2022

AGROINCA S.A.C.
RUC: 20542725703
.....
Julio Cesar Sequeiros Figueroa
DNI 41481501

SEQUEIROS FIGUEROA, JULIO CESAR
DNI: 41481501

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Iniciamos nuestras actividades en 2013 con la finalidad de dinamizar la cadena productiva de alimentos para consumo humano y el procesamiento de productos crudos, deshidratados y pre-cocidos de alta calidad, contribuyendo así a mejorar los ingresos y la calidad de vida de los pequeños productores del altiplano puneño. Articulamos la producción, transformación, comercialización y consumo, poniendo en valor la calidad nutricional de la cebada, trigo, avena, quinua, Cañihua, Kiwicha. Con este fin impulsó y fortaleció AGROINC SAC”, legalmente constituida en 2013, agrupada a pequeños productores de las provincias de San Román departamento de Puno, cuyo objetivo es mejorar el rendimiento y la calidad mediante tecnologías adecuadas, maquinarias, asesoría, formación humana, seguimiento y mediación para la obtención de la certificación orgánica de sus cosechas para garantizar una producción sostenible.

AGROINCA SAC se encuentra dentro de sector de la elaboración de molienda de harinas. Registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una sociedad con Sociedad Anónima Cerrada. Localizada en Puno / San Román / Juliaca.

La Empresa “AGROINCA SAC” está ubicada en la Av. Andrés Avelino Cáceres N° 240 URB. Bellavista Puno – San Román – Juliaca.

- RAZON SOCIAL: Tipo Empresa: SAC
 - Condición: Activo
 - Actividad Comercial: Producción de molienda de harinas
- RUC: 20447629357

6. MISION

Somos una empresa peruana que busca contribuir en el desarrollo económico del sur del país fomentando la producción de alimentos para el consumo humano de alta calidad. Innovando continuamente los procesos de transformación, garantizando productos y servicios de calidad que generen experiencias satisfactorias en nuestros clientes

7. VISION

Seremos una empresa líder a nivel nacional en la producción de alimentos para consumo humano y el procesamiento de productos crudos, deshidratados y precocidos, manteniendo el reconocimiento de sus clientes por su capacidad de elaborar productos de alta calidad que satisfacen las demandas más exigentes del “AGROINCA SAC.”

8. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
1.Ubicación geográfica e infraestructura adecuada	1. No cuentan con procedimientos de trabajo
2.Trabajadores cuentan con experiencia laboral	2. Pocas capacitaciones a los trabajadores sobre levantamiento de cargas
3. Mayor posibilidad de ventas por productos nutritivos	3. falta de control de calidad en el área de almacén de producto final
4. Cumplen con normativas de SENASA	4. Colaboradores realizan mal los procesos de manejo de lista de proveedores
5. Equipos de producción adecuados	5. No realizan mantenimientos preventivos de los equipos de trabajo
OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
1.mercado en crecimiento	1. entrada de nuevos competidores
	2. no contar con un formato de evaluación de proveedores
2. posibilidades de ganancia	3. no contar con un registro de satisfacción al cliente
3. implementación de nuevas maquinas	4. no cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo
4. mayor rentabilidad con la implementación del SGC	

Identificación de las cuestiones internas y externas que afectan al área de faenado a través de una matriz FODA.

ANEXO 9: Foda cruzado

	REGISTRO		
	MATRIZ FODA		
	Código: SJO-FD-SGC-01	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 15-06-2022	

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA DE AGROINCA S.A.C.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación amplia 2. Buena atención 3. Precios accesibles. 4. capacitación sobre higiene 	<p>Falta de identificación de parte de los clientes.</p> <p>Maquinarias sin utilización</p> <p>3. Falta de selección de proveedores</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mercado en crecimiento. 2. Posibilidad de ganancias. 3. Implementación de nuevas maquinarias. 4. mayor rentabilidad con la implementation del SIG 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar productos de alta calidad para posicionarnos a nivel nacional (F2, F3,01). 2. Brindar productos a precios accesibles para la satisfacción de nuestros consumidores (F4, O2). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar en campañas publicitarias por todos los medios de comunicación (F1, O1, O2).
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrada de nuevos competidores. 2. No contar con un formato de evaluación de proveedores 1. No contar con un registro de satisfacción del cliente 2. No cuenta con cronograma de mantenimiento preventivo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer estrategias de confiabilidad de nuestros consumidores (F1, A1, A3). Ofrecer promociones para atraer los nuevos clientes (F1, F4,A1,A3) 2. contar con un registro de satisfacción del cliente (F2, A2) 3. contar con un cronograma de mantenimiento preventivo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar capacitaciones sobre las nuevas máquinas (D2, A3) 2. Realizar un estudio de planeación estratégica de mercados (D1, A1)

ANEXO 10: comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCION	El área de producción debe de realizar un buen trabajo para mejorar y mantener el la productividad	Obtener productos de calidad, también mantener la mejora continua en la empresa
CLIENTES	El brindar productos de primera necesidad a los programas de vaso de leche	Recibir un servicio de calidad y entrega a tiempo

DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de gestión de calidad tiene un alcance solo en el área de producción, el cual está enfocado en mejorar la satisfacción de los clientes.

En la implementación del Sistema de Gestión de calidad aplicado al área de producción se incluyen los siguientes puntos **“8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios”** debido que esta actividad forma parte del servicio de elaboración de hojuelas de avena y el punto **“8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente”** ya que el área de producción necesita de suministrados para la elaboración

ANEXO 11: Matriz de identificación de las partes interesadas

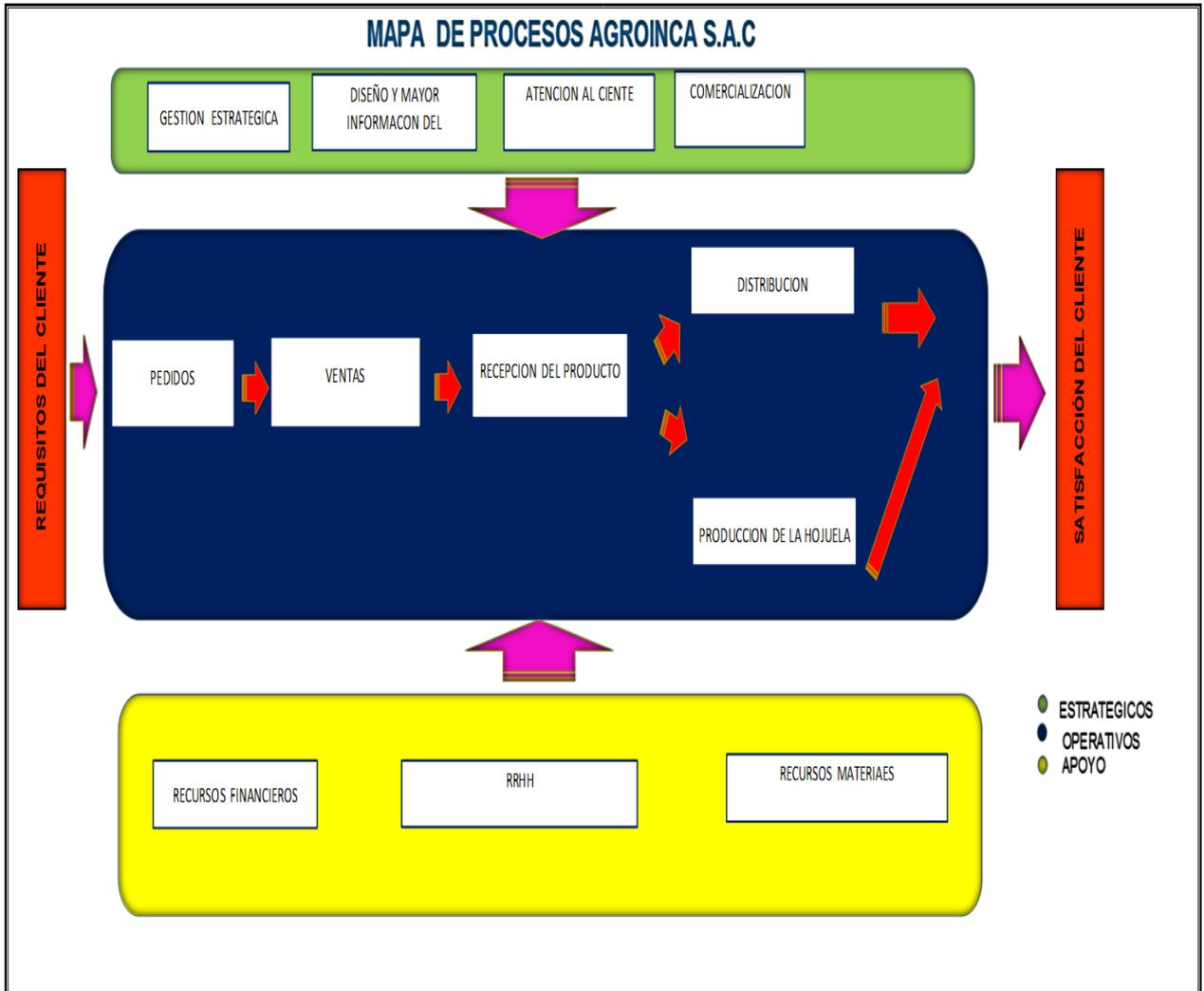
	REGISTRO		
	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PARTES INTERESADAS		
	Código: SJO-PI-SGC-02	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 16-06-2022	

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA
Gerencia	Disponer de los recursos necesarios para el funcionamiento del negocio.	Crecimiento significativo consecuente de su gestión.
Jefes de área	Personal y recursos adecuados para el funcionamiento del área.	Capacitaciones constantes, reconocimientos, clima laboral bueno.
Trabajadores	Respetar el contrato de trabajo y buen clima laboral.	Crecimiento profesional, comunicación asertiva, incremento de salario.
Proveedores	Recibir la información detallada de los materiales a proveer	Alianza estratégica.
Clientes	Atención rápida y facilidad del proceso.	Recibir el producto conforme y de manera oportuna.
Organismos públicos	Cumplir las normativas que rigen a la producción de café	Oportunidades de empleo

Firma Gerente

ANEXO 12: Mapa de procesos

	REGISTRO		
	MAPA DE PROCESOS		
	Código: SJO-MP-SGC-03	Versión: 0	
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	



ANEXO 13: Descripción del perfil de funciones del puesto de trabajo

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC - 001
	AGROINCA	Fecha :18/06/2022
		Página 1

18.1 Desarrollo de las actividades del requisito apoyo

Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL PUESTO	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad
PROPOSITO DEL PUESTO	Asegurar que el Sistema de Gestión de calidad se cumpla correctamente
EDUCACIÓN	mínimo
	Bachiller en cualquier carrera
	ideal
	titulado y en colegiado cualquier carrera
FORMACIÓN	Curso de interpretación de la norma ISO 9001:2015 y/o curso de especialización de auditor interno, conocimientos en computación,
EXPERIENCIA	03 años en puestos relacionados
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> - Debe de planificar y controlar el Sistema de Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. -Elaborar los objetivos de calidad, política de calidad en coordinación con

	<p>la dirección. - Elaborar el plan de capacitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el programa de auditoria, analizar las no conformidades y proponer acciones correctivas. - Evaluar el cumplimiento de los objetivos, capacitaciones , mantenimiento. - Revisar los indicadores de los procesos. -Mantener constante comunicación para informar sobre el sistema de gestión de calidad a la dirección y a los colaboradores.
--	--

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

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO		
NOMBRE DEL PUESTO		
CONOCIMIENTOS	<p>Sólidos conocimientos en elaboración de hojuelas, así como en los procesos administrativos y operativos manejo de la organización.</p> <p>Conocimientos relacionados con el comercio justo.</p> <p>Conocimientos relacionados con el sistema de gestión de calidad</p>	
EDUCACIÓN	mínimo	ideal
		titulado y colegiado en veterinaria
FORMACIÓN	No aplica	

EXPERIENCIA	03 años en puestos relacionados
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> - Participar continuamente en las decisiones que se tomen relacionadas con el manejo de la organización. - Identificar las necesidades de capacitación de los miembros en cuanto al adecuado manejo de producción y formulación del producto. - Verificar el cumplimiento de la calidad del producto para su aceptación en el mercado.

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO		
NOMBRE DEL PUESTO	Colaboradores del área de faenado	
CONOCIMIENTOS	Sólidos conocimientos en su campo Conocimiento del cultivo de café Conocimientos relacionados con la generación de reportes	
EDUCACIÓN	minimo	ideal
	-	TITULADO
FORMACIÓN	Bachiller en ingeniería agrónoma Bachiller en administración y/o profesiones afines	
EXPERIENCIA	Contar con al menos 6 meses de experiencia en el puesto	
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • Redactar y tramitar comunicaciones internas y externas conforme lo solicite la gerencia. • Controlar y gestionar las actividades asignadas por la gerencia. • Administrar, digitalizar y actualizar los archivos necesarios para la toma estratégica de decisiones. • Ejecutar las actividades de apoyo administrativo que le sean asignadas por su jefe inmediato. 	
I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	JEFE INMEDIATO	CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
ASISTENCIA DE GERENCIA	GERENTE GENERAL	NO APLICA

Objetivo del cargo: Ejecutar los reportes de control para ser presentados a su jefe inmediato

I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	JEFE INMEDIATO	CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
CONTADOR	GERENTE GENERAL	NO APLICA
Objetivo del cargo: Asegurar que la empresa AGROINCA cumpla con la totalidad de sus obligaciones tributarias		

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO		
NOMBRE DEL PUESTO	CONTADOR	
CONOCIMIENTOS	Sólidos conocimientos en asuntos tributarios	
EDUCACIÓN	minimo	ideal
	-	TITULADO
FORMACIÓN	Título profesional universitario contador Capacitación: Especialización asuntos tributarios	
EXPERIENCIA	Contar con al menos 2 años de experiencia en el puesto	
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar la rendición de cuentas de la cooperativa • Realizar el pago de tributos • Llevar la contabilidad de la cooperativa 	

I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	JEFE INMEDIATO	CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD

GERENTE DE VENTAS	GERENTE GENERAL	NO APLICA
Objetivo del cargo: Asegurar el cumplimiento de todos los requerimientos técnicos, de trazabilidad y certificaciones asociados con el cultivo		

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO		
NOMBRE DEL PUESTO	GERENTE DE VENTAS	
CONOCIMIENTOS	Sólidos conocimientos en la elaboración de hojuelas, así como en los procesos administrativos y operativos maneja la organización. Conocimientos relacionados con el comercio justo. Conocimientos las certificaciones necesarias para asegurar la calidad de la producción	
EDUCACIÓN	minimo	ideal
	-	TITULADO
FORMACIÓN	Título profesional universitario en administración y marketing	
EXPERIENCIA	Contar con al menos 2 años de experiencia en el puesto	
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar asistencia para el cumplimiento de todos los requerimientos técnicos que deba cumplir la producción para su venta en el mercado. - Seleccionar técnicas de trazabilidad del producto. - Asegurar el cumplimiento de los requerimientos para la participación en el comercio justo. - Brindar soporte para la certificación de la producción. 	

I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	JEFE INMEDIATO	CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
OPERARIOS	JEFE DE PLANTA	NO APLICA
Objetivo del cargo: Realizar las funciones asignadas por cada una de las unidades funcionales de la empresa		

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO		
NOMBRE DEL PUESTO	OPERARIOS	
CONOCIMIENTOS	Sólidos conocimientos en la elaboración de hojuelas, así como en los procesos, conocimiento sobre la manipulación de las maquinas	
EDUCACIÓN	mínimo	ideal
	-	secundaria
FORMACIÓN	Capacitaciones en MBP	
EXPERIENCIA	Contar con al menos 6 años de experiencia en el puesto	
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> - El laminado de hojuelas de avena - La correcta de aplicación de formulación - El buen manejo de todas las maquinas 	

I. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	JEFE INMEDIATO	CARGOS BAJO SU RESPONSABILIDAD
JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	GERENTE GENERAL	TRABAJADORES
Objetivo del cargo: Asegurar la calidad del producto		

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL Y FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO	
NOMBRE DEL PUESTO	JEFE DE CONTROL DE CALIDAD

CONOCIMIENTOS	Sólidos conocimientos en la elaboración de hojuelas, así como en los procesos administrativos y operativos maneja la organización. Conocimientos relacionados con el comercio justo.
----------------------	---

EDUCACIÓN	Conocimientos relacionados con el sistema de gestión de calidad.	
	minimo	ideal
	-	TITULADO
FORMACIÓN	Título profesional universitario Ingeniero industrial, calidad Capacitación: Especialización gestión de calidad	
EXPERIENCIA	Contar con al menos 2 años de experiencia en el puesto	
PRINCIPALES FUNCIONES DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la calidad del producto final - Proponer alternativas innovadoras para mejorar la calidad del proceso de producción. 	

ANEXO 14: Caracterización de procesos

	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 1 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

□ PROCESOS ESTRATÉGICOS

.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

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

	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 2 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

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

.2. GESTIÓN DE CALIDAD

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

	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 3 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

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

.3. GESTIÓN DE CLIENTES

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

Actuar <ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas - Acciones preventivas - Mejora continua 	Verificar <ul style="list-style-type: none"> - Auditoría interna - Verificar cumplimiento de las oportunidades de mejora - Analizar la encuesta de satisfacción - Verificar la calidad de servicio
---	---

	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 4 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

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

□ **PROCESOS MISIONALES**

.1. PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

Planificación de la producción
Objetivo: Planificar los recursos necesarios, de acuerdo a los requerimientos, para el inicio de la producción, con la finalidad de atender de manera oportuna los pedidos.
Responsable: Jefe de producción
Entradas: <ul style="list-style-type: none"> - Máquinas en óptimas condiciones - Personal competente - Instalaciones adecuadas - Procedimientos de los procesos
Procesos PHVA:

Planificar <ul style="list-style-type: none"> - Planificar las actividades de trabajo - Planificar el mantenimiento de las máquinas - Cronograma y temas de capacitación al personal - Elaborar manual de metodologías 	Hacer <ul style="list-style-type: none"> - Difundir y ejecutar las actividades de trabajo - Ejecutar el mantenimiento de las maquinas - Capacitar al personal
Actuar <ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas - Acciones preventivas - Mejora continua 	Verificar <ul style="list-style-type: none"> - Control de las actividades de trabajo - Cumplimiento del mantenimiento - Cumplimiento de las capacitaciones

4

	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 5 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

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

.2. PRODUCCIÓN

Producción
Objetivo: Producción de café para venta nacional y de exportación cumpliendo los requerimientos mínimos de calidad y la normativa vigente.
Responsable: Jefe de producción

Entradas:	
<ul style="list-style-type: none"> - Máquinas en óptimas condiciones - Personal competente - Instalaciones adecuadas - Procedimientos de los procesos 	
Procesos PHVA:	
Planificar	Hacer
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar planes operativos de acuerdo a necesidad. - Elaborar procedimiento de calidad de producto. - Elaborar cronograma de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar los planes operativos. - Difusión de los procedimientos de calidad - Capacitar al personal en temas de producción - Registrar los avances de producción
Actuar	Verificar
<ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas - Acciones preventivas - Mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de los registros de producción - Cumplimiento de las capacitaciones - Seguimiento de las actividades no conformes

	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 6 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

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

4. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

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

6

	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 7 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

Salidas: <ul style="list-style-type: none"> - Planes de control operativo - Proceso controlado - Informe de no conformidades - Plan de capacitación 	
Indicadores	Nivel de cumplimiento de los planes de control operativos
	Porcentaje de no conformidades
	Nivel de cumplimiento del plan de capacitación

Documentación asociada	Normativa laboral que aplica al giro de negocio
	Manual de calidad
	Procedimientos
	Formatos

**5 PROCESOS DE APOYO- GESTIÓN
LOGÍSTICA**

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

	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 8 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

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

a ASUNTOS LEGALES

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

	- Cumplimiento de los indicadores de gestión.
--	---

8

	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 9 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

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

b GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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

Actuar <ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas - Acciones preventivas - Mejora continua 	Verificar <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el cronograma de capacitaciones - Seguimiento de las gestiones del proceso - Evaluación del desempeño
---	--

9

 AGROINCA Agrolindustria de Calidad S.A.C.	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 10 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

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

c **GESTIÓN CONTABLE**

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

Salidas:

- Estados financieros
- Pago de obligaciones
- Asiento de ingresos

10

	REGISTRO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		
	Código: SJO-CP-SGC-04	Versión: 0	Páginas: 11 de 11
	Área: Calidad	Fecha: 18-06-2022	

Indicadores	ROI
	ROA
	ROE
Documentación asociada	Normas tributarias
	Obligaciones contables
	Informes

d **GESTIÓN DE MANTENIMIENTO**

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

	OEE
Documentación asociada	Fichas técnicas
	Registros de mantenimientos correctivos
	Plan de mantenimiento preventivo

POLITICA DE CALIDAD

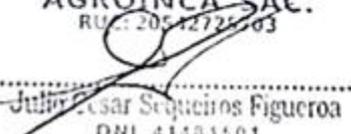
Mantener un excelente nivel de calidad en la presentación de los servicios que ofrece a los clientes internos y externos, en concordancia con los lineamientos de las políticas gubernamentales de promoción de productos, donde se debe contar con un RRHH altamente calificado y comprometido en el proceso de mejoramiento continuo. Lograr la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los clientes con los objetivos de la competitividad, productividad y crecimiento. Para tal fin se aseguran estándares de calidad en los procesos de logística y comunicación, con un talento humano, comprometido e idóneo.

Objetivos a alcanzar la calidad:

- Capacitar y evaluar el desempeño de los trabajadores constantemente.
- Orientar a ofrecer productos de calidad para satisfacer a los clientes.
- Orientar la gestión aun enfoque por procesos para mayor control.
- Orientar la comunicación transparente, clara y efectiva en los clientes, mejorar la comunicación de los clientes

Juliaca, 18 de junio del 2022

AGROINCA SAC.
RUC: 20542725703



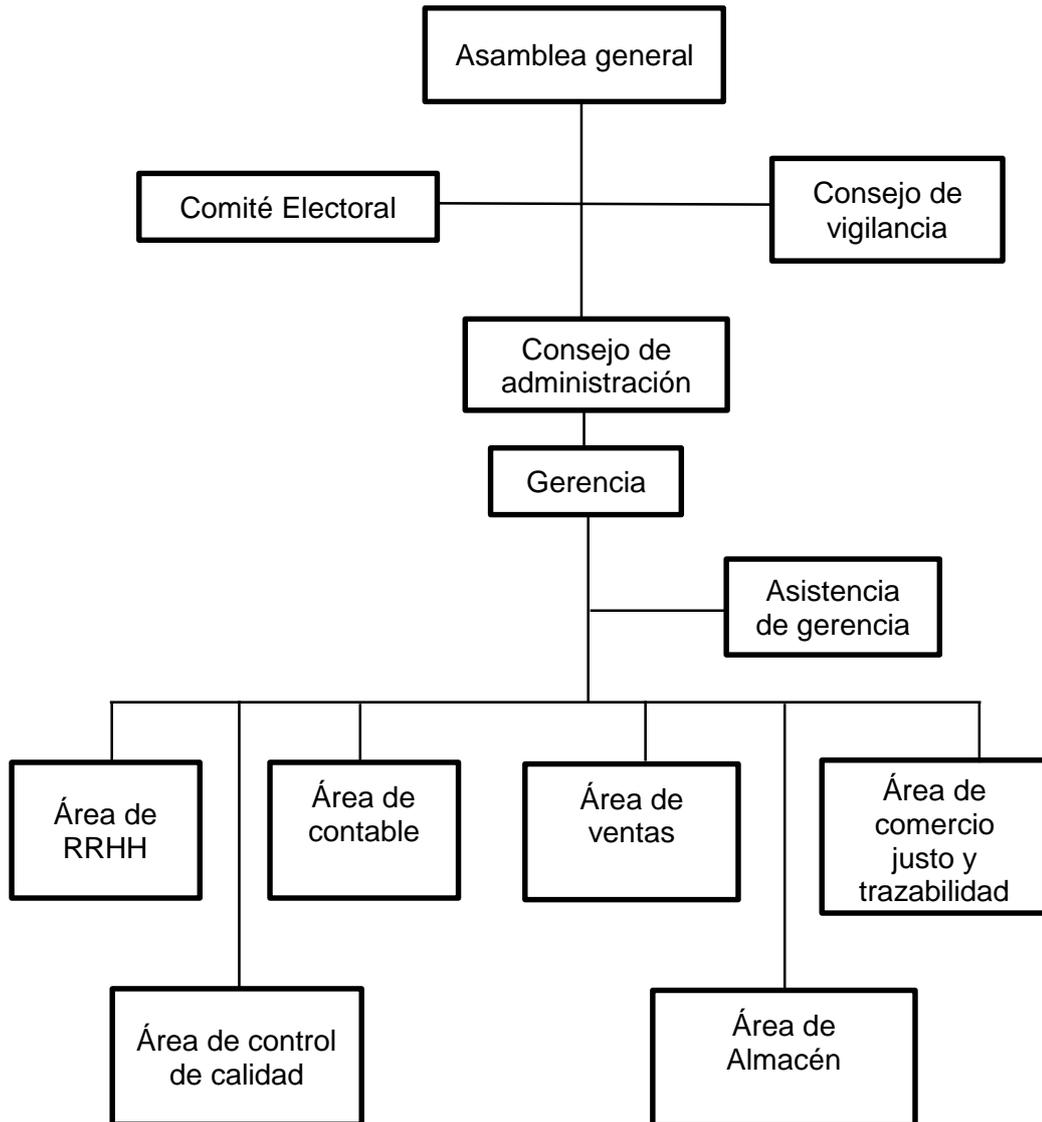
Julio Cesar Sequeiros Figueroa
DNI: 41481501

SEQUEIROS FIGUEROA, JULIO CESAR
DNI: 41481501

Firma Gerente General

ANEXO 16: Organigrama General de la empresa

	REGISTRO		
	ORGANIGRAMA		
	Código: SJO-OG-SGC-05	Versión: 0	Páginas: 1 de 1



Anexo 17: Matriz de riesgos y oportunidades

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

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



REGISTRO

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Código: SJO-RO-SGC-12

Versión: 0

Páginas: 2 de 3

Área: Calidad

Fecha: 13-06-2022

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



REGISTRO

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Código: SJO-RO-SGC-12

Versión: 0

Páginas: 3 de 3

Área: Calidad

Fecha: 13-06-2022

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

OPORTUNIDAD	ejecución del SGC				REALIZABLE MEDIATA	Reportes de ejecución del presupuesto	Jefe de Calidad / Jefe de finanzas	Durante todo el proyecto
-------------	-------------------	--	--	--	-----------------------	---------------------------------------	------------------------------------	--------------------------

ANEXO 18: Matriz de objetivos de calidad

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

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

3	Promover la comunicación transparente, clara y efectiva con los clientes y trabajadores de la organización.	90% ^	Porcentaje de clientes y trabajadores informados	1	Realizar Matriz de comunicaciones	Humanos, materiales, tecnológicos	Jefe de Calidad	Gerente General
				2	Optimizar la gestión de clientes			
				3	Socializar al cliente con la organización			

1

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

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

ANEXO 19: Formato de gestión de cambios

	FORMATO GESTIÓN DE CAMBIOS			Fecha	dd/mm/aaa
				Versión	
Descripción del cambio					
Responsable del cambio		Cargo		Firma	
PROPOSITO DEL CAMBIO	¿Por qué?				
	¿Para qué?				
	¿Dónde?				
	¿Quién?				
	¿Cuándo?				
	¿Cómo?				
	¿Cuánto?				
INTEGRIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CAMBIO LEVE (x)		CAMBIO RADICAL (x)		
DISPONIBILIDAD	Tiempo		Persona		Dinero
Revisado por: firma fecha cargo		Aprobado por: firma cargo:			fecha

ANEXO 20: cronograma de mantenimiento preventivo

		REGISTRO					
		CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO					
		Código: SJO-MP-SGC-09			Versión: 0	Páginas: 1 de 1	
		Área: Calidad			Fecha: 20-06-2022		
Fecha		Ejecutado		Pendiente		Año	
20/06/2022		E		P		2022	
N°	Código Patrimonial	Máquina	Área	Responsable	Mantenimiento Preventivo	Frecuencia	
1	MQ-PD-001	PELADORA	Producción	Jefe de producción	E	4 meses	
2	MQ-PD-002	TOSTADORA	Producción	Jefe de producción	P	4 meses	
3	MQ-PD-003	CHANCADORA	Producción	Jefe de producción	P	4 meses	
4	MQ-PD-004	MEZCLADORA	Producción	Jefe de producción	E	6 meses	
5	MQ-PD-005	TOLVA DE MEZCLADORA	Producción	Jefe de producción	E	6 meses	
6	MQ-PD-006	LAMINADORA	Producción	Jefe de producción	P	4 meses	
7	MQ-PD-007	FAJA TRASPORTADORA	Producción	Jefe de producción	P	4 meses	
8	MQ-PD-008	MAQUINA EMPACADAORA	Producción	Jefe de producción	P	6 meses	
9	MQ-PD-009	FAJA TRASPORTADORA	Producción	Jefe de producción	E	6 meses	
10	MQ-PD-010	MAQUINA EMPACADAORA	Producción	Jefe de producción	P	6 meses	

ANEXO 21: mantenimiento y calibración de equipos de medición

	REGISTRO		
	MANTENIMIENTO Y CLIBRACION DE EQUIPOS DE MEDICION		
	Código: SJO-MP-SGC-09	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 20-06-2022	

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	ACCIONES CORRECTIVAS
FECHA	ELABORADO POR:	REVISADO PO:	APROBADO POR:
CARGO			
TIPO DE MATERIAL			
FIRMA			

ANEXO 22: Plan anual de capacitaciones

				PLAN														Fecha	Objetivo	Dirigido a
				CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES																
				Código: MC							Versión: 0			Páginas: 1 de 1						
				Área: Calidad							Fecha: 18-06-2022									
N°	Tema	Responsable	Tipo de Capacitación	Planificación Anual												Fecha	Objetivo	Dirigido a		
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre					
1	Importancia del Sistema de Gestión de Calidad	Jefe de Calidad	Interna														02/06/2022-15/12/2022	Compromiso de los trabajadores	Todos los trabajadores	
2	Breve resumen de la Norma ISO 9001:2015	Jefe de Calidad	Interna														02/06/2022-15/12/2022	Difusión de la Norma ISO 9001	Todos los trabajadores	
3	Documentación por área	Jefe de Calidad	Interna														02/06/2022-30/07/2022	Adaptación a la nueva forma de trabajo	Jefes de cada área	
4	Importancia de la Satisfacción al cliente	Jefe de Calidad	Interna														02/06/2022-15/12/2022	Mejorar la calidad de servicio	Todos los trabajadores	
5	Procedimiento de auditoría	Auditor Norma ISO 9001:2015	Externa														02/06/2022-15/12/2022	Conocer la forma en que las auditorías serán realizadas	Jefes de cada área	

6	Mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad	Auditor Norma ISO 9001:2016	Externa	x														02/06/2022-05/01/2023	Conocer la forma de mejorar los errores de ejecución	Jefes de cada área
---	---	-----------------------------	---------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------	--	--------------------

ANEXO 23: Encuesta de toma de conciencia

		FORMATO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL		
FECHA	dd/mm/aaa			
NOMBRE:				
GÉNERO				
EDAD				
TIEMPO QUE LABORA EN EL ÁREA DE FAENADO				
ESTADO LABORAL (marcar con x)	Nombrado ()	Contratado ()		
MARCAR CON UNA (X) SEGÚN CORRESPONDA				
	Nunca	Regular	Siempre	
1. Se siente comprometido con la organización				
2. El encargado de faenado lo apoya a superar los obstáculos que se le presentan				
3. Se mejora continuamente los métodos de trabajo de faenado.				
4. Sus compañeros de trabajo cooperan en el faenado				
5. Las capacitaciones ayudan a mejorar sus funciones				
6. Existe una relación armoniosa con sus compañeros				
7. Cuenta con procedimientos establecidos para realizar el faenado				
8. Tiene reconocimiento por sus logros				
9. Las responsabilidades de su puesto de trabajo están correctamente definidas				
11. Existe un buen trato en la organización				
12. La remuneración es justa con el desempeño				
13. La empresa tiene interés por su estado físico y psicológico				

ANEXO 24: Comunicación Interna Y Externa

	REGISTRO		
	COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		
	Código: MC - 001	Versión: 0	Páginas: 1 de 1

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento de comunicación interna y externa en todos los diversos niveles que permita lograr un adecuado conocimiento acerca del sistema de gestión de calidad

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los niveles de jerarquía de la empresa AGROINCA SAC.

3. RESPONSABILIDADES

Gerente/Jefes/Supervisores: Tienen la responsabilidades que se cumpla el presente procedimiento a todo nivel y absolver cualquier duda que tengan los empleados a cargo con respecto al sistema de gestión de calidad.

Coordinador del SGC: Es el encargado de tener actualizado la información a través de los medios que se establezcan y recibir las comunicaciones internas como externas documentándolas y respondiendo.

4. DEFINICIONES

Comunicación: La comunicación se define como un proceso en el que intervienen un emisor y un receptor, en un ambiente determinado (físico o virtual) a través del cual se logra la transmisión e intercambio de ideas e información, comprensible entre las partes.

Comunicación externa: Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o promover sus productos y servicios.

Comunicación interna: Requisito de la norma en que la dirección debe asegurarse

de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión integrado.

Sistema de gestión de la calidad: Se entiende por gestión de la calidad el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

5. PROCEDIMIENTOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
COMUNICACIÓN INTERNA	CORDINADOR DE SGC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La información a comunicar dentro de la organización y las acciones a tomar están establecidas dentro de la matriz de comunicación interna. ▪ El objetivo es permitir que todos los trabajadores se encuentren informados acerca del SGC (políticas, procedimientos, etc.). ▪ Determinar los canales de comunicación tales que asegure que el destinatario recibe la comunicación. Asegurarse que las consultas que realicen los empleados se reciban, se analicen, se documenten y se respondan en registros establecidos (correos, libros, etc.). Anexo: Ficha de solicitud de comunicación ▪ La comunicación interna se realizará a través de los siguientes medios: correo electrónico, reuniones grupales,

		capacitaciones, vitrinas informativas, folletos y cartas.
COMUNICACIÓN EXTERNA, CAPACITACIONES	Coordinador de SGC	<ul style="list-style-type: none"> • La recepción de la comunicación externa puede ser recibida por cualquier empleado, pero deberá ser inmediatamente transmitida al coordinador de SGC y anexada. • Los aspectos que generan la comunicación con el cliente se difunde dentro de la matriz de comunicación externa. • Para impulsar la comunicación externa por parte de la empresa se realizará a través de los siguientes canales: correo electrónico, reuniones grupales.

6. REFERENCIA LEGAL

Norma ISO 9001:2015 - Sistema de gestión de calidad – Requisitos.

Norma ISO 9000:2015, Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario

7. REGISTROS

CODIGO	NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	TIEMPO MINIMO DE RETENCION
AGROINCA-SGC-FOR-15	Matriz de comunicación interna	Coordinador del SGC	1 Año
AGROINCA-SGC-FOR-16	Matriz de comunicación externa	Coordinador del SGC	1 Año
AGROINCA-SGC-FOR-17	Ficha de comunicacion	Coordinador del SGC	1 Año

ANEXO 25: Matriz de comunicación interna y externa de SGC

		REGISTRO		
		MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		
		Código: SJO-IE-SGC-13.F01	Versión: 0	Páginas: 1 de 2
		Área: Calidad	Fecha: 22-06-2022	
CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE	DESTINATARIO	FRECUENCIA	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Matriz de Identificación de las partes interesadas	Gerente General	Jefe de Calidad	Cada año o cuando existan modificaciones.	Correo
Mapa de procesos y caracterización de procesos	Jefe de Calidad	Jefes de área	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión
Política y objetivos de calidad	Jefe de Calidad	Todos los trabajadores	Cada año o cuando existan modificaciones.	Capacitación
Manual de organización y funciones	Recursos Humanos	Jefe de calidad	Cuando existan modificaciones.	Correo
Matriz de riesgos y oportunidades	Jefe de Calidad	Gerente General	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión
Matriz de objetivos de calidad	Jefe de Calidad	Jefes de área	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión
	Jefe de Calidad	Socios	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión
Formatos, registros, planes, manuales y procedimientos	Jefe de Calidad	Todos los trabajadores	Cuando existan modificaciones.	Capacitación

		REGISTRO		
		MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		
		Código: SJO-IE-SGC-13.F01	Versión: 0	Páginas: 2 de 2
		Área: Calidad	Fecha: 22-06-2022	
CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN	RESPONSABLE	DESTINATARIO	FRECUENCIA	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Procedimiento de evaluación de proveedores	Jefe de logística	Jefe de Calidad y proveedores	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión / Capacitación
Procedimiento de auditoría	Jefe de Calidad	Todos los trabajadores	Cada año o cuando existan modificaciones.	Reunión
Divulgación de la implementación de SGC	Jefe de Calidad	Todos los trabajadores	Cada año o cuando existan modificaciones.	Capacitación
Evaluación del SGC	Jefe de Calidad	Todos los trabajadores	Trimestral	Reunión
Documentación del SGC	Jefe de Calidad	Jefes de área	Cada año o cuando existan modificaciones.	Correo

ANEXO 26: Ficha de comunicaciones

RECEPCION		
COMUNICACIÓN		EXTERNA
		INTERNA
EMISOR		
RECEPTOR		
ASPECTO DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN LA MATRIZ		
EVALUACION Y RESPUESTA		
CONTENIDO DE RESPUESTA		
RESPONSABLE	FORMATO	
	FECHA	
ACCIONES CORRECTIVAS/OBSERVACIONES		
DOCUMENTACION DE REFERENCIA		
FIRMA		FECHA

ANEXO 27: Procedimiento de creación, actualización y control de la información documentaria

	PROCEDIMIENTO		
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN		
	Código: SJO-PD-SGC-14	Versión: 0	Páginas: 1 de 3
	Área: Calidad	Fecha: 22-06-2022	

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la creación, revisión, aprobación, distribución, modificación de documentos y control de la documentación del sistema de gestión de calidad con la finalidad de garantizar la correcta emisión y uso.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la elaboración de todos los registros y documentos que determinan los procesos necesarios del sistema de gestión de calidad de la empresa AGROINCA SAC.

3. RESPONSABILIDADES

- Coordinador del SGC: Es el encargado detectar alguna carencia o deficiencia en la documentación del sistema de gestión de calidad, velar por su buen uso y conservación de documentos.
- Jefe del área: Debe asegurarse que los documentos de su área estén actualizados, aprobados y difundidos con el personal a su cargo.
- Gerente general: Es el encargado de aprobar los documentos, formatos y registros

4. DEFINICIONES

- Aprobación: Autorización para la distribución y aplicabilidad de un documento (darle legalidad al documento) para poder implementar el documento.
- Documento: Información que sirve para ilustrar un tema
- Documento interno: Documentos que forman parte del SGC. Por ejemplo: reglamentos, anuales, instructivos, formatos, tablas, etc.

- Documento externo: Documentos emitidos por una entidad externa que son empleados en el desarrollo de las actividades de la empresa. Por ejemplo: requisitos legales, normas nacionales e internacionales, etc.
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Información documentada: Información que el SGC controla y mantiene

5. PROCEDIMIENTOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
ELABORACION DE DOCUMENTOS	Jefe de área	<p>Evalúa si es necesario crear o proponer los documentos de SGC para la correcta ejecución de</p> <p>Elaboración de su proceso o actividades.</p>
CODIFICACION DOCUMENTARIA AGROINCA SAC	Coordinador de SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica en caso de un documento similar. • Desarrolla el documento dentro de la estructura
FORMATOS INTERNOS/EXTERNOS	Coordinador de SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa que no se repita con otro doc. • Verifica que los formatos estén vigentes y con la versión actualizada según el formato de master de doc. internos
DIFUSION DE LOS DOCUMENTOS	Coordinador de SGC	Difundir los documentos aprobados y cada vez que se modifique uno existente.

		<ul style="list-style-type: none"> Entregados los documentos serán emitidos con un cargo de recepción La distribución puede ser por medio de intranet o documentos de SGC
MODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS	Coordinador de SGC	<ul style="list-style-type: none"> En caso de perdida con previa coordinación con el gerente procede a emitir una copia. Se deberá identificar las modificaciones a realizar, especificando en el formato de master de doc.

6. CODIFICACION DOCUMENTARIA

Todos los documentos deben designarse de la siguiente manera:

AGROINCA – AAA – BB – 00 Donde:

AGROINCA: Nombre de la empresa Tambos Perú SAC

AAA: Corresponde a las siglas del Sistema de Gestión de Calidad

BB: Es código de tipo de documento, según la tabla del N°1

00: Es el número correlativo de nueva edición o versión que en general empieza con 01.

Tabla N°1: Código de tipo de documentos

Codificación de los documentos	
Manual	MC
Proceso	PR
Procedimiento	PD
Instructivo	I

Guía	G
Programas	P
Formatos	FOR
Otros doc.	DC

7. FORMATOS DE LOS DOCUMENTOS

	PROCEDIMIENTO		
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN		
	Código: SJO-PD-SGC-14	Versión: 0	Páginas: 2 de 3
	Área: Calidad	Fecha: 25-06-2022	

8. REFERENCIA LEGAL

Norma ISO 9001:2015 - Sistema de gestión de calidad – Requisitos.

ISO 9000:2015, Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario

9. REGISTROS

Los registros a utilizar en la aplicación de este procedimiento son:

Cód.	Nombre del registro	Responsable del control	Tiempo mín. de retención
AGROINCA-SGC-FOR-18	Master de documentación interna	Coordinador del SGC	2 años
AGROINCA-SGC-FOR-19	Distribución de documentos	Coordinador del SGC	2 años
AGROINCA-SGC-FOR-36	Control de Backup BD	Coordinador del SGC	2 años

ANEXO 28: procedimiento de atención de quejas y reclamos del cliente

 AGROINCA Agroindustria de Calidad S.A.C.	PROCEDIMIENTO		
	PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE		
	Código: SJO-PNC-SGC-20	Versión: 0	Páginas: 1 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 18-07-2022	

1.OBJETIVO

Establecer el procedimiento para atender las quejas de los clientes referidos a problemas de inocuidad y calidad de los productos terminados, a fin de ser canalizadas a los responsables para aplicar las acciones correctivas pertinentes y evitar su recurrencia.

3. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica desde la recepción de la solicitud, petición, queja y reclamo del cliente hasta la solución de las mismas siendo esta una oportunidad de mejorar la satisfacción de los mismo y mejorar continuamente en el servicio que AGROINCA SAC representa.

4. RESPONSABILIDADES

Jefe del dpto. Calidad: Es el encargado es responsable de realizar la trazabilidad e investigación pertinente acerca del producto implicado en una queja.

Gerente general: Es el encargado de realizar las comunicaciones y coordinaciones pertinentes con los clientes, en caso de ausencia el jefe de calidad puede asumir el rol.

5. DEFINICIONES

Cliente: Persona u organización que recibe un producto o servicio requerido por el mismo.

Petición: Solicitud verbal o escrita presentada por un cliente, la cual va enfocada a posibles modificaciones en un asunto concreto de la prestación de un servicio.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización en la prestación de un servicio.

Reclamo: Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la empresa, y que espera una solución o retribución de la presunta inconformidad.

5. PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
RECEPCION DE DEL PETICION, QUE, RECLAMO CLIENTE.	jefe de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe la petición, queja o reclamo del cliente ▪ El mecanismo de recepción puede ser por vía electrónica, verbal, escrita. Si el caso se da verbal, se deberá remitir un correo al jefe de calidad. ▪ Se hace el llenado del formato de petición, queja y reclamo del cliente para tener un registro y control. ▪ Revisa los argumentos expuestos por el cliente, y se revisa la información necesaria para la respectiva validación. ▪ El formato tendrá como contenido obligatorio: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del producto - Fecha de producción y/o vencimiento - Lote de producto - Datos del cliente que presenta la queja o consulta - Descripción del problema presentado ▪ Si el cliente tiene su propio formato, se completará la información pertinente en dicho registro. ▪ Si efectivamente la petición, queja o reclamo es justificado se procede a revisar los pliegos de

		condiciones, términos, contrato o cambios de pedido.
REVISION DE LA PETICION, QUEJA Y RECLAMO DEL	Jefe de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Se le informa al gerente general, para decisión final si amerita una compensación al cliente, manteniendo al tanto al cliente.

CLIENTE		<ul style="list-style-type: none"> Toda información generada durante la investigación de la queja es archivada por responsabilidad del jefe de calidad. Enviará comunicado al cliente indicando como se le dará solución a la queja o reclamo.
RESPUESTA DEL CLIENTE	Jefe de calidad	<ul style="list-style-type: none"> La respuesta se envía por correo electrónico con copia la gerente general, y archivado por el jefe de calidad. Si la respuesta la satisface, el reclamo se cierra automáticamente. Y procede al plan de acción propuesto por el área correspondiente. Si por el contrario la respuesta no satisface, el proceso se reinicia. Volviendo a recibir correo electrónico o llamada telefónica al área de calidad.
SEGUIMIENTO A LOS JEFES DE CALIDAD/ TERMINOS DE LAS COORDINADOR DE RESPUESTAS	Jefe de calidad	<ul style="list-style-type: none"> El seguimiento del plan de acción de la petición, queja o reclamo estará a cargo del jefe de calidad apoyado por el coordinador de calidad. El coordinador de calidad auditará con una periodicidad mensual de las peticiones, quejas o reclamos validando el cierre eficaz de las mismas.

ENCUESTA DE CALIDAD	Jefe de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En el caso de incumplimiento se informará al gerente general para las medidas necesarias. ▪ Se realiza encuestas de satisfacción a los clientes mensualmente para medir el grado de satisfacción mediante la encuesta. ▪ Los resultados serán presentados a gerencia mediante un análisis para las estrategias,
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ compromisos y acciones de mejora para volver a medir mínimo en un año y comparar porcentajes de mejoramiento.

6. REFERENCIA LEGAL

Norma ISO 9001:2015 - Sistema de gestión de calidad – Requisitos.

Norma ISO 9000:2015, Sistema de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario

7. REGISTROS

Nro.	Nombre del registro	Responsable del control	Tiempo mínimo de retención
AGROINCA-SGCFOR-20	Formato de petición, queja o reclamo del cliente	Coordinador del SGC	1 años
AGROINCA-SGCFOR-37	Control de seguimiento ante las quejas y/o reclamos	Coordinador del SGC	1 años
AGROINCA-SGC-PR-20	Encuesta de satisfacción del cliente	Coordinador del SGC	1 años

ANEXO 29: Formato único para presentar atención de petición queja y reclamo.

ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO			
FORMATO ÚNICO PARA PRESENTAR PQRD			
Código:	Versión: 00	Fecha de Emisión:	
TIPO DE MANIFESTACIÓN			
(Marque con una "X")			
Petición <input type="checkbox"/>	Queja <input type="checkbox"/>	Reclamo <input type="checkbox"/>	

INFORMACIÓN GENERAL DEL SOLICITANTE			
Fecha: _____			
Nombre / Razón Social: _____	Tipo de Documento	Nº _____	
Nombre del emisor: _____			
Dirección: _____			
Teléfono: _____	Celular: _____	E-mail: _____	
INFORMACIÓN PARA LA PETICIÓN, QUEJA Y RECLAMO			
Nombre del establecimiento donde adquirió el producto(*): _____	Propietario/ razón social: _____		
Nombre del producto(*): _____	Marca: _____	Lote(*): _____	
Número de Registro Sanitario: _____	Fecha de Vencimiento del producto(*): _____		
¿Anexa Muestra?:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Cantidad de Producto que Aporta: _____
Dirección donde adquirió el producto(*): _____			
<i>Nota 1: Si el cliente aún contara con el producto implicado, este es recogido por el personal de transporte para la investigación posterior.</i>			

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN
<u>Descripción Completa de los hechos</u>

RESPUESTA
Este comunicado tendrá un plazo no mayor de 10 días hábiles, presentando un plan de acción que se va a tomar para dar solución.

ANEXO 31: procedimiento de compras, selección, evaluación y reevaluación del proveedor

1- **OBJETIVO**

Establecer el procedimiento para realizar las compras de insumos y servicios necesarios para el óptimo desarrollo de las actividades de la empresa y establecer las pautas para desarrollar la selección, evaluación y reevaluación de proveedores, capaces de cumplir con las especificaciones técnicas de la empresa.

2- **ALCANCE**

El presente procedimiento se aplica a todos los proveedores de bienes y servicios que se consideran críticos de la empresa; su selección, reevaluación e identificación de necesidades de mejoramiento.

3- **RESPONSABILIDADES**

Jefe del dpto. Calidad: Es el encargado de apoyar al gerente general en todas las funciones de la selección de los proveedores.

Jefe de almacén: Es el encargado de dar aviso al jefe de almacén sobre la frecuencia

establecida en las evaluaciones y reevaluaciones de los proveedores.

Gerente general: Es el encargado de seleccionar a los proveedores de la empresa en base a criterios de inocuidad, calidad y comercial.

4- **DEFINICIONES**

Compras: Adquisición de un bien o servicio a cambio de un precio.

Evaluación de proveedores: Métodos mediante el cual se determina el cumplimiento de aspectos técnicos, administrativos y de calidad de un proveedor.

Proveedores críticos: Se refiere a aquellos proveedores cuyo producto o servicio tiene gran impacto en la prestación del servicio. La falta, omisión o retraso del proveedor, interfiere los procesos afectando directamente la calidad

Servicios: Actividades que se pueden ofrecer a un mercado para satisfacer las necesidades de los clientes.

Reevaluación de proveedores: Proceso mediante el cual se vuelve a evaluar a un proveedor para hacer seguimiento a su desempeño y determinar su permanencia como proveedor de la empresa.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
REQUERIMIENTO DE JEFE DE ALMACEN	JEFE DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa de manera continua la actualización de stock. ▪ Revisa los siguientes aspectos antes de proceder con la compra: <ul style="list-style-type: none"> - Verifica si se tiene orden de compra pendiente de entrega - Verifica si existe sobre stock en los bienes - Verifica consumo de la última semana es menor al stock disponible. <input type="checkbox"/> Comunica la orden de compra a gerencia <input type="checkbox"/> Realiza el reporte del pedido, incluyendo nro. De pedido, precio acordado y fecha de entrega
PROCESO DE SELECCIÓN, EVALUACION Y RE-EVALUCION DEL PROVEEDOR	JEFE DE CALIDAD	<p>6. Para la selección se ven criterios, capacidades, de entrega, puntualidad entre otros.</p> <p>7. El gerente evaluara para la selección de proveedores, donde el proveedor debe de asegurar la calidad del producto.</p> <p>8. Se tomara en cuenta los criterios establecidos en el cuadro 1.</p> <p>9. Se solicitara las referencias del proveedor utilizando si se trata de un proveedor conocido o confiable en el mercado.</p> <p>10. Realiza la evaluación del proveedor utilizando el formato, y teniendo en cuenta el minimo de aprobación en los formatos de proveedores.</p>

EVALUACION DE PROVEEDORES	JEFE CALIDAD DE	<ul style="list-style-type: none"> • Los proveedores es observado, se le solicitara las acciones correctivas. • Los proveedores serán clasificados como aceptados, observados o rechazados • Comunica el resultado de la
		<p>evaluación del proveedor en caso se considere necesario.</p> <p><input type="checkbox"/> En caso se apruebe al proveedor se registra en la lista de proveedores validos, y podrán continuar suministrando productos, servicios a la empres. Su frecuencia de evaluación será anual.</p>
REEVALUACION DE PROVEEDORES	JEFE CALIDAD DE	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una reevaluación de proveedores habituales utilizando el formato de reevaluación de proveedores • La aparición de reiterados reclamos por disminución de calidad, nro de reclamos o no conformidades frecuentes. • Lugar de una acción correctiva y consulta con el proveedor por el motivo de cese de convenios.

CUADRO N° 1: CRITERIOS DE SELECCION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS

TIPO DE SERVICIO	CRITERIOS OBLIGATORIOS DE SELECCIÓN
Control de plagas	<input type="checkbox"/> Presentar la autorización para brindar los servicios de Desinfección,
Laboratorios de análisis físicoquímicos y microbiológicos	<input type="checkbox"/> Laboratorio Acreditado ante INDECOPI o uso de métodos confiables y reconocidos

ANEXO 32: Evaluación de proveedores

	EVALUACION DE PROVEEDORES N° 01		
	ORGANIGRAMA		
	Código: MC - 001	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
Proveedor:			
RUC:			
Dirección:			
Teléfono:			

Realizado por:		Fecha de evaluación:	
----------------	--	----------------------	--

4 TABLA DE PUNTUACION POR CADA CRITERIO

Donde cada criterio será evaluado de 0 a 20 de acuerdo a los siguientes resultados.

DESCRIPCIÓN		CALIFICACIÓN
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 con los requerimientos básicos	5
Deficiente	Muy por debajo de los requerimientos básicos	0

6 RESULTADOS DE EVALUACION.

PUNTUACIÓN	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.

PLAN DE MEJORA DE PROVEEDORES	
PROBLEMA	ACCIONES DE MEJORA

JEFE DE CALIDAD

ANEXO 33: evaluación de proveedores n° 02

	EVALUACION DE PROVEEDORES N° 01		
	ORGANIGRAMA		
	Código: MC - 001	Versión: 0	Páginas: 1 de 1

Proveedor:	
RUC:	
Dirección:	
Teléfono:	

Realizado por:	Fecha de evaluación:
----------------	----------------------

2. PRODUCTOS QUE TOMAN SERVICIOS

--

3. CRITERIOS A EVALUAR

TEMAS DE CALIFICACION	CRITERIOS DE EVALUACION	PUNTAJE
Calidad en el servicio ofrecido	Cumple con las especificaciones requeridas	
Cumple con la petición de la empresa	Cumple con los criterios establecidos por la empresa	
Cumplimiento de la documentación solicitada	Cumplimiento de programación fecha de entregas de informes, certificados entre otros.	

4. TABLA DE PUNTUACIONES:

DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
-------------	--------------

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 con los requerimientos básicos	5
Deficiente	Muy por debajo de los requerimientos básicos	0

5. RESULTADOS DE LA EVALUACION:

PUNTUACIÓN	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.

APROBADO		OBSERVADO		RECHAZADO		
PLAN DE MEJORA DE PROVEEDORES						
PROBLEMA				ACCIONES DE MEJORA		

JEFE DE CALIDAD

ANEXO 34: re-evaluacion de proveedores n° 01-02

	EVALUACION DE PROVEEDORES N° 01		
	RE- EVALUACION DE PROVEEDORES- N° 01-02		
	Código: MC - 001	Versión: 0	Páginas: 1 de 1

5. PRODUCTOS QUE BRINDAN (MATERIA PRIMA, INSUMOS, MATERIAL DE ENVASE Y SERVICIOS)

--

6. CRITERIOS A EVALUAR

TEMAS DE CALIFICACION	DE	CRITERIOS DE EVALUACION	DE	PUNTAJE
Calidad producto/servicio	del	Cumple especificaciones técnicas	las	
Cumplimiento cantidades		Cumple con las cantidades solicitadas	las	
Cumplimiento plazos pactados	de	Dentro del plazo establecido	plazo	

7. RESULTADOS DE LA RE-EVALUACION:

PUNTUACIÓN	RESULTADO
>70%	Bueno: Cumple con los requerimientos
>50% y <70%	Regular: Aceptable, porcentaje de calificación mínima
<50%	Deficiente: Muy por debajo de los requerimientos
PLAN DE MEJORA DE PROVEEDORES	
PROBLEMA	ACCIONES DE MEJORA

JEFE DE CALIDAD

ANEXO 35: encuesta de satisfacción del cliente

	REGISTRO		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	Código: SJO-SC-SGC-22	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 22-07-2022	

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

E: Excelente (siempre está satisfecho) R: Regular (pocas veces está satisfecho) NA: No Aplica

B: Bueno (casi siempre está satisfecho) M: Malo (no está satisfecho)

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

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

Sus sugerencias son importantes para mejorar el servicio: _____

ANEXO 36: registro de felicitación, petición, queja y sugerencia

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

REGISTRO DE FELICITACION, PETICION, QUEJA Y SUGERENCIA

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

ANEXO 37: plan de auditoria

	PROCEDIMIENTO		
	AUDITORÍAS INTERNAS		
	Código: SJO-AI-SGC-24	Versión: 0	Páginas: 3 de 4
	Área: Calidad	Fecha: 23-07-2022	

Objetivo:

Alcance

Auditor principal

Equipo auditor

Documentos de referencia

Fecha de ejecución de la auditoría

Reunión de apertura

Reunión de cierre

Entrevistas

Proceso a auditar	Responsable	Cargo	Fecha

Firma del responsable



PROCEDIMIENTO

AUDITORÍAS INTERNAS

Código: SJO-AI-SGC-24 Versión: 0 Páginas: 2 de 2

Área: Calidad Fecha: 23-07-2022

Auditor Principal

Equipo auditor

N° de auditoría

**Proceso auditado
Responsable**

Informe de la auditoría

--

Firma del responsable

ANEXO 38: Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas

 AGROINCA Agroindustria de Calidad S.A.C.	PROCEDIMIENTO		
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS		
	Código: SJO-AI-SGC-24	Versión: 0	Páginas: 2 de 2
	Área: Calidad	Fecha: 23-07-2022	

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para detectar, registrar, tratar y controlar productos no conformes, a fin de evitar que pasen a la siguiente etapa de proceso o sea entregado al cliente, asegurando de esta manera la calidad del servicio/producto.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los procesos que no cumplan con los requisitos acordados por el cliente o especificados por AGROINCA SAC

3. RESPONSABILIDADES

Personal general: Son responsables de detectar y reportar inmediatamente respecto a la presencia de productos no conformes.

Jefe del dpto. Calidad: Es el encargado es responsable de llenar el registro relativo al producto no conforme y autorizar el destino final del mismo

Gerente general: Es el encargado de verificar las acciones correctivas alcanzadas en el presente registro.

4. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Conformidad: Cumplimiento de una actividad y/o requisito de manera correcta.

No conformidad: Incumplimiento de una actividad y/o requisito

5. PROCEDIMIENTOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
CLASIFICACION DE PRODUCTOS NO CONFORMES	Jefe de calidad	La conformidad detectada compromete la inocuidad del producto el cual afecta a su calidad de forma que no puede ser empleado o conforme consumido de acuerdo al uso propuesto.
PROCEDIMIENTOS DE PRODUCTO CONFORME Y ACCIONES	Jefe de calidad	Se detecta una no conformidad por parte de cualquier trabajador y es informado inmediatamente al jefe de calidad
DETECCION DE NO CONFORMIDADES	Jefe de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones de materia prima, insumos o material de empaque o embalaje. • Quejas de clientes • Auditorias • Resultados de inspeccion y auditorias internas o terceros
NO CONFORMIDAD DEL PROVEEDOR	Jefe de calidad	El responsable de gestión deberá informar y reportar la incidencia del proveedor para que se analice las causa y se proponga acciones reparadoras y correctoras.

6. REFERENCIA LEGAL

NORMA ISO 9001:2015 – SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – REQUISITOS

NORMA ISO 9001:2015 – SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD- FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

7. REGISTROS

COD	NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE DE CONTROL	TIEMPO MINIMO DE RETENCION
AGROINCA SGC- FOR- 31	Registro de productos no conformes y acciones	Jefe de calidad	1 año

ANEXO 39: formato para el control de salidas no conformes

	formato de control de las salidas no conformes	
Descripción de la salida no conforme	fecha	
Responsable de evaluar la salida no conforme		
Descripción de las acciones tomadas		
Seguimiento de las acciones tomadas		
Revisado por: firma fecha cargo	Aprobado por: firma fecha cargo:	

ANEXO 40: encuesta de satisfacción del cliente de canal moderno

	REGISTRO		
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	Código: SJO-SC-SGC-22	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 22-07-2022	

REGISTRO		Código:	RE-SGC-023				
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE		Revisión:	0				
		Página:	1 de 1				
1. IDENTIFICACIÓN							
CLIENTE			Registro N°:	001			
Porcentaje de Avance del Proyecto	100%		C.C: N°:	FECHA:			
2. REGISTRO EFECTUADAS POR EL CLIENTE			CRITERIOS DE EVALUACIÓN (CE)				
ACTIVIDADES EFECTUADAS (Marca con "X" según los criterios de evaluación)			Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho
			1	2	3	4	5
A. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN	IP= 1.5	Σ CE=	2.8				
A1. COMUNICACIÓN TOTAL GAS S.A.C. - CLIENTE							
A2. ATENCIÓN A RECLAMOS							
A3. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE TOTAL GAS S.A.C. , EN CAMPO							
A4. TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES							
A5. CONTROL DEL PROCESOS							
B. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN	IP= 2.0	Σ CE=	3				
B1. INFRAESTRUCTURA (Oficinas, Almacén, Equipos y Herramientas)							
B2. MANEJO DE INFORMACIÓN DE SERVICIO (Almacén, Planos, Especificaciones, ect)							
B3. PERSONAL CALIFICADO EN DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO							
B4. REGISTRO Y ENTREGA OPORTUNAS DE LOS REGISTROS DE CALIDAD							
B5. RESULTADOS DE AUDITORÍA DEL CLIENTE							
C. CONTRACTUALES	IP= 2.0	Σ CE=	3.25				
C1. EL SERVICIO CUMPLE CON LOS REQUISITOS Y ALCANCES DEL CONTRATO							
C2. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA (Plazos de Entrega)							
C3. CUMPLIMIENTO MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES / SALUD Y SEGURIDAD							
C4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CALIDAD							
D. PERCEPCIÓN GLOBAL	IP= 1.0	Σ CE=	2				
D1. OPINIÓN DEL CLIENTE CON RESPECTO A LA GESTIÓN GLOBAL DEL PROYECTO							
3. OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS DE MEJORA SEÑALADAS POR EL CLIENTE							
4. APROBACIÓN DEL CLIENTE							
NOMBRE Y APELLIDOS			FECHA		FIRMA		
5. RESULTADO FINAL			6. OBSERVACIÓN DEL GOT				
ISC=	EVALUACIÓN						
			NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA	FECHA		
7. DISPOSICIÓN GGE (Acciones Correctivas (AC)/ Acciones Preventivas (AP))							
ITEM	DETALLE		POR	FECHA PROP.	FECHA CIERRE		
1							
2							
3							
4							
5							

6				
7				
Gerente General	Nombres y Apellidos		Fecha	Firma
8. CIERRE GOT/RD	Nombres y Apellidos		Fecha	Firma

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

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

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

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

Sus sugerencias son importantes para mejorar el servicio: _____

ANEXO 41: Formato de revisión por la gerencia

	REGISTRO		
	FORMATO DE REVISIÓN POR LA GERENCIA		
	Código: SJO-RG-SGC-25	Versión: 0	Páginas: 1 de 1
	Área: Calidad	Fecha: 25-07-2022	

Nombre del proceso Nombre del indicador Código del indicador	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> </table>																																																				
Fórmula/ Cálculo Área responsable Fuente de procesamiento Frecuencia de medición	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> </table>																																																				
Fecha de control Real Meta	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> <tr><td style="height: 15px;"> </td></tr> </table>																																																				
Gráfico de seguimiento de control	Datos de seguimiento de control																																																				
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Mes</th> <th>% Real</th> <th>% Meta</th> <th>% Crítico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Enero</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Febrero</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Marzo</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Abril</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Mayo</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Junio</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Julio</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Agosto</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Setiembre</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Octubre</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Noviembre</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td>Diciembre</td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Mes	% Real	% Meta	% Crítico	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
Mes	% Real	% Meta	% Crítico																																																		
Enero																																																					
Febrero																																																					
Marzo																																																					
Abril																																																					
Mayo																																																					
Junio																																																					
Julio																																																					
Agosto																																																					
Setiembre																																																					
Octubre																																																					
Noviembre																																																					
Diciembre																																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Fecha de control</th> <th style="width: 25%;">Riesgo/ Problema</th> <th style="width: 30%;">Acciones preventivas/ correctivas</th> <th style="width: 10%;">Fecha</th> <th style="width: 15%;">% de avance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		Fecha de control	Riesgo/ Problema	Acciones preventivas/ correctivas	Fecha	% de avance																																															
Fecha de control	Riesgo/ Problema	Acciones preventivas/ correctivas	Fecha	% de avance																																																	
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> Firma del responsable																																																					

ANEXO 42: formato para el seguimiento de las percepciones de los clientes

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE LAS PERCEPCIONES DE LOS CLIENTES				
 ¿Cómo considera el servicio de faenado? MARCAR CON UNA (X)				
MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
				

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

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

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

22	Quando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:			
	a) ¿qué se hará,	X		4
	b) qué recursos serán necesarios (véase 7.1),	X		4
	c) quien será responsable,	X		4
	d) cuando se completará, y	X		3
	e) cómo se evaluarán los resultados.	X		4
6.3 Planificación de los cambios				
23	La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.	X		4
	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y oportunidades, y la revisión de las posibles consecuencias del cambio.	X		4
SUB TOTAL:		23	0	86
Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)		91.806%		
7. APOYO				
7.1 Recursos				
7.1.1 Generalidades				
24	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.	X		4
25	La organización debe tener en cuenta			
	a) ¿cuáles son los recursos internos existentes, las capacidades y limitaciones, y	X		4
	b) que los bienes y servicios deben ser de origen externo.	X		3
7.1.2 Infraestructura				
26	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.			
	Nota: infraestructura puede incluir,			
	a) Los edificios y los servicios públicos asociados,	X		4
	b) equipos, incluyendo hardware y software, y	X		4

	c) Los sistemas de transporte, la comunicación y la información.	X		3
7.1.3 Entorno del Proceso				
27	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de proceso y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.	X		4
7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición				
28	La organización debe determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito	X		3
29	La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.	X		4
7.1.5 Conocimiento				

30	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantendrá Este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario.	X		4
31	La organización debe tener en cuenta su actual base de conocimientos dónde abordar las cambiantes necesidades y tendencias, y determinar la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios. (Véase también 6.3)	X		4
7.2 Competencia				
32	La organización debe:			
	a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad, y	X		4
	b) asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia;	X		4
	c) en su caso, tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y	X		4
	d) retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	X		4
7.3 Conciencia				
33	Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:			
	a) la política de calidad,	X		4
	b) los objetivos de calidad pertinentes,	X		3

	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y	X		4
	d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.	X		4
7.4 Comunicación				
	La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:			
34	a) en lo que se comunicará,	X		4
	b) cuando para comunicarse, y	X		4
	c) con el que comunicarse.	X		4
7.5 Información documentada				
7.5.1 Generalidades				
	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir			
35	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,	X		3
	b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	X		4
7.5.2 Creación y actualización				
36	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:			
	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),	X		2
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),	X		4
	c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.	X		4
7.5.3 Control de la Información documentada				
	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:			
37	a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y	X		4
	b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).	X		4
38	Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda			
	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,	X		4

	b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,	X		4
	c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y	X		4
	d) la retención y disposición.	X		4
SUB TOTAL:		33	0	125
Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)		92.18%		
8 Operacion				
8.1 Planificación y control operacional				
	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, por			
39	a) el establecimiento de criterios para los procesos	X		4
	b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y	X		4
	c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.	X		4
	La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea necesario.	X		4
	La organización debe asegurarse de que la operación de una función o proceso de la organización es controlado por un proveedor externo (véase 8.4).	X		2
8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes				
8.2.1 Generalidades				
40	La organización debe implementar un proceso de interacción con los clientes para determinar sus requisitos relativos a los bienes y servicios.	X		4
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios				
41	La organización debe determinar en su caso			
	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega,	X		3
	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,	X		4
	c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, y	X		3
	d) cualquier requisito adicional considera necesario por la organización.	X		3
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios				

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

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

	La organización debe monitorear el desempeño de los proveedores externos. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la supervisión.	X		3
8.5 Desarrollo de productos y servicios				

8.5.1 Los procesos de desarrollo				
48	La organización debe planificar e implementar los procesos para el desarrollo de bienes y servicios consistentes con el enfoque basado en procesos.	X		4
	En la determinación de las etapas y los controles de los procesos de desarrollo, la organización debe tener en cuenta:			
	a) la naturaleza, la duración y la complejidad de las actividades de desarrollo,	X		3
	b) los clientes, los requisitos legales y reglamentarias que especifiquen las etapas del proceso particulares o controles,	X		3
	c) los requisitos especificados por la organización como algo esencial para el tipo específico de los bienes y servicios que se están desarrollando,	X		3
	d) las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica,	X		4
	e) los riesgos y oportunidades asociados con determinadas actividades de desarrollo con respecto a:			
	1) la naturaleza de los bienes y servicios que se desarrollarán y las consecuencias potenciales de fracaso	X		3
48	2) el nivel de control de espera del proceso de desarrollo por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, y	X		3
	3) el impacto potencial sobre la capacidad de la organización de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.	X		4
	f) los recursos internos y externos que necesita para el desarrollo de bienes y servicios,	X		4
	g) la necesidad de claridad con respecto a las responsabilidades y autoridades de los individuos y las partes involucradas en el proceso de desarrollo,	X		4
	h) la necesidad de que la gestión de las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en la tarea de desarrollo o la oportunidad,	X		4
	i) la necesidad de participación de los grupos de clientes y grupos de usuarios en el proceso de desarrollo y su interfaz con la gestión del proceso de desarrollo,	X		3
	j) la información documentada necesaria sobre la aplicación de los procesos de desarrollo, los productos y su adecuación, y	X		3
	k) las actividades necesarias para la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicios.	X		3
8.5.2 Controles de Desarrollo				

49	Los controles que se aplican al proceso de desarrollo se asegurarán de que			
	a) los resultados que deben alcanzarse mediante las acciones de desarrollo está claramente definido,	X		4
	b) las entradas están definidas a un nivel suficiente para las actividades de desarrollo emprendidas y no dan lugar a la ambigüedad, conflicto o falta de claridad,	X		4
	c) las salidas están en una forma adecuada para su posterior uso en la producción de bienes y prestación de servicios, y el seguimiento y la medición correspondiente,	X		2

	d) los problemas y cuestiones que surjan durante el proceso de desarrollo se resuelven o manejados de otra manera antes de comprometerse a un trabajo de desarrollo o establecimiento de prioridades para que el trabajo,	X		4
	e) los procesos de desarrollo previstas se han seguido, los resultados son consistentes con las entradas y el objetivo de la actividad de desarrollo se ha cumplido,	X		4
	f) bienes producidos o servicios prestados, como consecuencia del desarrollo emprendido son aptos para el propósito, y	X		4
	g) Control de cambio apropiado y gestión de la configuración se mantiene durante todo el desarrollo de bienes y servicios y cualquier modificación posterior de bienes y servicios.	X		4

8.5.3 Transferencia de Desarrollo

	La organización debe asegurarse de que la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicio sólo tiene lugar cuando las acciones en circulación o surgido del desarrollo se han completado o se gestionan de 50 otro modo tal que no hay un impacto negativo en la organización es capacidad de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente, legales o los requisitos reglamentarios, o para mejorar la satisfacción del cliente.	X		3
--	---	---	--	---

8.6 La producción de bienes y prestación de servicios

8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios

51	La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas.	X		3
	Las condiciones controladas deben incluir, según corresponda:			
	a) la disponibilidad de información documentada que describe las características de los bienes y servicios;	X		4
	b) la aplicación de los controles;	X		3
	c) la disponibilidad de información documentado que describa las actividades a realizar y los resultados obtenidos, según sea necesario;	X		3
	d) el uso de equipo adecuado;	X		3
	e) la disponibilidad, la aplicación y el uso de los dispositivos de seguimiento y medición;	X		2
	f) la competencia del personal o su cualificación;	X		4
	g) la validación y aprobación y revalidación periódica, de cualquier proceso de producción de bienes y prestación de servicios, donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;	X		3

	h) la aplicación de los bienes y servicios de liberación, entrega y posteriores a la entrega; y	X		3
	i) la prevención de la no conformidad, debido a un error humano, tales como errores no intencionales y violaciones de reglas intencionales.	X		4
8.6.2 Identificación y trazabilidad				
52	En su caso, la organización debe identificar las salidas de proceso con los medios adecuados.	X		4
	La organización debe identificar el estado de las salidas del proceso con respecto a los requisitos de medición de seguimiento y largo de la realización de los bienes y servicios.	X		4
	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de las salidas del proceso, y mantener como información documentada.	X		4
8.6.2 Identificación y trazabilidad				
53	La organización debe cuidar los bienes de propiedad del cliente o proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar el cliente o proveedor externo "s bienes suministrados para su utilización o incorporación en los bienes y servicios.	X		3
	Si cualquier propiedad del cliente o proveedor externo se ha perdido, dañado o de otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente o el proveedor externo y mantener información documentada.	X		3
8.6.4 Preservación de bienes y servicios				
54	La organización debe garantizar la preservación de los bienes y servicios, incluida las salidas del proceso, durante el procesamiento y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.	X		3
	La preservación debe aplicarse también para procesar las salidas que constituyen partes de los productos o de cualquier salida del proceso físico que se necesita para la prestación del servicio.	X		3
8.6.5 Las actividades posteriores a la entrega				
55	En su caso, la organización debe determinar y cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con la naturaleza y la vida útil de los bienes y servicios destinados.	X		3
	El alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren tendrá en cuenta			
	a) los riesgos asociados con los bienes y servicios,	X		4
	b) retroalimentación del cliente, y	X		4
	c) los requisitos legales y reglamentarios.	X		4
8.6.6 Control de los cambios				

56	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, teniendo en cuenta el examen de las posibles consecuencias de los cambios (ver 6.3) y tomar medidas, según sea necesario, para asegurar la integridad de los bienes y servicios se mantienen.	X		4
	Información que describe los resultados de la revisión de los cambios documentados, se mantendrán el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.	X		4

8.7 Liberación de bienes y servicios

57	La organización debe implementar las actividades planificadas en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los requisitos de bienes y servicios (véase el punto 8.3). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	X		4
	El despacho de las mercancías y servicios al cliente no procederá hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se han cumplido satisfactoriamente, a menos que sea aprobado por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Información documentada deberá indicar la persona (s) que autoriza la liberación de los bienes y servicios para su entrega al cliente.	X		4

8.8 Bienes y servicios no conformes

58	La organización debe asegurarse de que los bienes y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado o entrega, que tendrá un impacto negativo en el cliente.	X		4
	La organización debe tomar acciones (incluidas las correcciones si es necesario) adecuadas a la naturaleza de la no conformidad y sus efectos. Esto se aplica también a los bienes y servicios detectados después de la entrega de las mercancías o durante la prestación del servicio no conforme.	X		4
	Cuando los bienes y servicios no conformes se han entregado al cliente, la organización tendrá también la corrección apropiada para asegurar que se logra la satisfacción del cliente. Acciones correctivas apropiadas se aplicarán (véase 10.1).	X		4
SUB TOTAL:		376	0	341

Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)

93.97%

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

59	La organización deberá tener en cuenta los riesgos y las oportunidades determinadas y deberá:			
	a) determinar lo que necesita ser monitoreado y medido con el fin de:			
	- Demostrar la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades,	X		4

	- Evaluar el desempeño de los procesos (ver 4.4),	X		4
	- Garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y	X		4
	- Evaluar la satisfacción del cliente; y	X		4
	b) evaluar el desempeño del proveedor externo (ver 8.4);	X		3
	c) determinar los métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados;	X		4
59	d) determinar cuándo se llevarán a cabo el seguimiento y medición;	X		3
	e) determinar cuándo se analizarán y evaluarán los resultados de seguimiento y medición; y	X		3
	f) determinar lo que se necesitan indicadores de desempeño del sistema de gestión de calidad.	X		3
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera que sea consistente con los requisitos de seguimiento y medición.	X		4
	La organización conservará información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	X		3
	La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.	X		3
9.1.2 Satisfacción del cliente				

	La organización debe supervisar los datos relativos a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen los requisitos.	X		4
60	En su caso, la organización debe obtener los datos relativos a:			
	a) la retroalimentación del cliente, y	X		4
	b) las opiniones de los clientes y las percepciones de la organización, sus procesos y sus productos y servicios.	X		4
	Los métodos para obtener y utilizar dicha información se precisarán.	X		3
	La organización debe evaluar los datos obtenidos para determinar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.	X		4
9.1.3 Análisis y evaluación de datos				
61	La organización debe analizar y evaluar los datos correspondientes derivadas del monitoreo, la medición (véase 9.1.1 y 9.1.2) y otras fuentes pertinentes. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables.	X		4
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán para:			
	a) para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de la calidad	X		4

	b) para garantizar que los bienes y servicios pueden satisfacer constantemente las necesidades del cliente,	X		3
	c) para asegurar que la operación y control de procesos es eficaz, y	X		4
	d) identificar las mejoras en el sistema de gestión de calidad.	X		3
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán como insumo para la revisión por la dirección.	X		3
9.2 Auditoría Interna				
	La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de calidad;			
	a) cumple			
	1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y	X		2
	2) los requisitos de esta norma internacional;	X		4
	b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz. La organización debe:			
62	a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa (s) de auditoría, incluida la periodicidad, los métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes. El programa (s) de auditoría deberá tener en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, los riesgos relacionados, así como los resultados de auditorías anteriores;	X		4
	b) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;	X		4
	c) seleccionar los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría;	X		3
	d) garantizar que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación,	X		4
	e) tomar las medidas adecuadas y sin dilaciones indebidas; y	X		4
	f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	x		4
9.3 Revisión por la dirección				
	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.	X		4
63	Revisión por la dirección debe ser planeado y llevado a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización.	X		3
	La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:			
	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	X		4

	b) los cambios en los problemas externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de calidad;	X		4
	c) la información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:			
63	1) las no conformidades y acciones correctivas;	X		3
	2) seguimiento y medición a los resultados;	X		3
	3) resultados de las auditorías;	X		4
	4) la retroalimentación del cliente;	X		4
	5) proveedor y cuestiones de proveedores externos; y	X		4
	6) desempeño de los procesos y conformidad del producto;	X		4
	d) oportunidades para la mejora continua.	X		4
	Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con:			
	a) las oportunidades de mejora continua, y	X		4
	b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.	X		4
	La organización conservará información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo las acciones tomadas.	X		4
SUB TOTAL:		180	0	164
Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)		95.73%		
10. Mejora				
10.1 No conformidad y acciones correctivas				
64	Quando se produce una no conformidad, la organización deberá:			
	a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso			
	1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y	x		4
	2) hacer frente a las consecuencias;	x		4
	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir o se producen en otros lugares, por			
	1) la revisión de la no conformidad;	x		4
	2) determinar las causas de la no conformidad, y	X		3

	3) determinar si existen incumplimientos similares o podrían producirse;	X		3
	c) poner en práctica las medidas oportunas;	X		4
	d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y	X		4
	e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.	X		4
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	X		3
	La organización conservará información documentada como evidencia de			
	a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y	X		4
	b) los resultados de cualquier acción correctiva.	X		4
10.2 Mejora				
	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. La organización debe mejorar el sistema de gestión de calidad, los procesos y los productos y servicios, en su caso, a través de la respuesta a:			
65	a) Los resultados del análisis de datos;	X		4
	b) los cambios en el contexto de la organización;	X		4
	c) cambios en el riesgo identificados (ver 6.1); y	X		4
	d) nuevas oportunidades.	X		4
	La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.	X		4
SUB TOTAL:		16	0	61
Valor Estructura: % Obtenido (SI)/(N° de requerimientos x 4 puntos)		97.01%		

ANEXO 45: (Matriz de aspectos e impactos ambientales)

Donde se llega a implementar la matriz de aspectos medio ambientales, es un factor fundamental para la optimización de SGC la cual ayudara con la disminución de controles de contaminación de la empresa, mediante la identificación, evaluación, llegando a controlar el impacto y severidad en la empresa y entorno de la misma.

PROCESO	ACTIVIDAD	Aspecto ambiental	Impacto Ambiental	Evaluacion inicial				Significativo SI / NO	Control Propuesto			Evaluacion residual				
				IS:Severidad	ID:Duracion	IP: Probabilidad	IRA:Indice Riesgo Ambiental		Fuente	Medio	Receptor	IS:Severidad	ID:Duracion	IP: Probabilidad	IRA:Indice Riesgo Ambiental	Significativo SI / NO
PEDIDOS	requerimiento de las cotizaciones de las municipalidades	Uso de Hojas de papel /uso de energia electrica al momento de imprimir	Agotamiento del recurso	3	3	1	7	SI	Implementación ERP	Plan de reducción de uso de papel plan de utilizacion de paneles solares	Gestionar con EPS-MPSR	2	0	0	2	NO
	Verificación y revision de las ordenes compra	Uso de Hojas de papel, uso de tintas	Agotamiento del recurso Contaminación suelo	3	3	1	6	SI	Implementación ERP	Plan de reducción de uso de papel plan de reduccion de	Gestionar con EPS-MPSR	1	0	0	1	NO

VENTAS	presentacion a los procesos de licitaciones a distintas municipalidades	uso de computadoras	consumo de enrgia	3	2	1	6	SI	Implementación ERP	plan de reduccion de elctricidad	Gestionar con EPS-MPSR	2	0	0	2	NO
	aprobacion de la venta del producto, firma del contrato	uso de hoja de papel, uso de impresora y electricidad	agotamiento de recurso, consumo de energia	2	3	1	6	SI	Implementación ERP	Plan de reduccion de uso de papel	Gestionar con EPS-MPSR	1	0	0	1	NO
RECEPCION DEL, MATERIA PRIMA	realizar rquerimientos según los contratos	uso de hoja de papel	agotamiento de recurso	1	2	2	5	NO								
	generacion de documentos	uso de hojas de papel	agotamiento de recurso	2	2	1	5	NO								
	impresión de documentos	uso de electricidad / papel	consumo de enrgia, agotamiento de recurso	3	3	2	8	SI	Implementación ERP	Plan de reduccion de uso de papel	Gestionar con EPS-MPSR	1	0	0	1	NO
	pesado y almacenamiento de la materia prima	uso de energia electrica	consumo de energia	2	3	2	7	SI	Implementación ERP	plan de reduccion de elctricidad	Gestionar con EPS-MPSR	1	0	0	1	NO
PRODUCCION DE HOJUELAS	mezclado de la avena con vitaminas	uso de energia electrica	consumo de energia	2	3	1	6	SI	Implementación ERP	plan de reduccion de elctricidad	Gestionar con EPS-MPSR	1	0	0	1	NO
	laminado de la avena	uso de energia electrica	consumo de energia	3	3	2	8	SI	Implementación ERP	plan de reduccion de elctricidad	Gestionar con EPS-MPSR	2	0	0	2	NO

	empacado y sobreempacado de las hojuelas	uso de bolsas biodegradables	contaminacion del agua y suelo	2	2	1	5	NO								
DISTRIBUCION	realizacion de facturas y guias	uso de hojas de papel	agotamiento del recurso	2	3	1	6	SI	Implementación ERP	Plan de reducción de uso de papel	Gestionar con EPS-MPSR	2	0	0	2	NO
	traslado de hojuelas de avena a los almacenes de los clientes	uso de combustibles fosiles	contaminacion del aire	3	2	1	6	SI	Implementación ERP	Plan de uso de vehículos	Gestionar con EPS-MPSR	2	0	0	2	NO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BAZAN ROBLES ROMEL DARIO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA AGROINCA S.A.C. JULIACA 2022.", cuyos autores son HIRPANOCA QUISPE MAGALY, PUMA CCAMA DANIEL JULIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 02 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BAZAN ROBLES ROMEL DARIO DNI: 41091024 ORCID: 0000-0002-9529-9310	Firmado electrónicamente por: ROBAZANR el 04-11- 2022 00:11:45

Código documento Trilce: TRI - 0436973