



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001: 2015 para  
mejorar la productividad en la Empresa JORLE INDUSTRIAL  
S.A.C.- 2022”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniera Industrial

**AUTORAS:**

Baca Montalvan, Zoila Esthefanny ([orcid.org/0000-0001-7236-1073](https://orcid.org/0000-0001-7236-1073))

Valverde Valdivia, Jazmin Scarlet ([orcid.org/0000-0001-7058-2905](https://orcid.org/0000-0001-7058-2905))

**ASESOR**

Mg. Muller Solón, José Antonio ([orcid.org/0000-0001-7273-2882](https://orcid.org/0000-0001-7273-2882))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional

CHIMBOTE – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Quiero dedicarle este trabajo de investigación a mis hermanos por ser mi motivación, mis abuelos por ser mi ejemplo de vida, a mis tías y padrinos por ser un ejemplo a seguir, a mis padres por darme la vida, a cada persona que me motivó en mi carrera profesional y por sobre todo a Dios que todo lo hace posible.

Jazmín.

A Dios por brindarme sabiduría, a mi padre Antonio Baca que está en el cielo y a mi madre Yolina Montalván por su apoyo incondicional.

A mi sobrina Gabriela por ser aliciente para culminar esta meta trazada.

A mi hermana Diamela Baca por sus consejos de perseverancia y por creer en mí.

Esthefanny.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios por iluminar nuestro camino, brindarnos fortaleza y sabiduría para cumplir con nuestra misión de vida.

A la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. por permitirnos la realización de la presente investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos las facilidades para lograr este objetivo.

Al Ing. Jose Muller Solon, patrocinador de nuestra tesis, por su apoyo brindado y experiencia para terminar la presente investigación.

Jazmín y Esthefanny.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción .....	10
II. Marco Teórico.....	22
III. Metodología.....	35
3.1 Tipo y diseño de investigación: .....	35
3.2 Variables y Operacionalización: .....	36
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis: .....	36
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: .....	37
3.5 Procedimiento: .....	39
3.6 Métodos de Análisis de Datos:.....	39
3.7 Aspectos éticos: .....	40
IV. Resultados.....	42
4.1 Análisis descriptivo de la situación inicial de la empresa según la variable dependiente.....	42
4.2 Análisis descriptivo del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. antes de la implementación .....	48
a) Diagnóstico inicial de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.....	48
b) Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. ....	49
4.3 Análisis descriptivo después de la implementación de la ISO 9001:2015 en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. ....	56
4.4 Análisis inferencial.....	66
4.5 Establecimiento de Costo Beneficio .....	72
IV. Discusión .....	74
V. Conclusiones .....	78
VI. Recomendaciones .....	79
Referencias .....	81
Anexos .....	85

## Índice de tablas

Tabla 1: Relación de problemas .....	15
Tabla 2: Análisis de peso de los problemas .....	16
Tabla 3: Servicios atendidos y programados .....	43
Tabla 4: Indicador de eficacia antes de la implementación del SGC .....	43
Tabla 5: Indicador de eficacia antes de la implementación del SGC .....	45
Tabla 6: Indicador de eficacia antes de la implementación del SGC .....	45
Tabla 7: Eficacia, eficiencia y productividad inicial de la empresa JORLE INDUSTRIAL SAC .....	47
Tabla 8: Resultados de la gestión de calidad en la etapa inicial .....	49
Tabla 9: Indicador de eficacia después de la implementación del SGC .....	57
Tabla 10: Indicador de eficacia después de la implementación del SGC .....	57
Tabla 11: Indicador de eficiencia después de la implementación del SGC .....	59
Tabla 12: Indicador de eficiencia después de la implementación del SGC .....	59
Tabla 13: Eficacia, eficiencia y productividad actual de la empresa JORLE INDUSTRIAL SAC .....	61
Tabla 14: Eficacia, eficiencia y productividad inicial de la empresa JORLE INDUSTRIAL SAC .....	61
Tabla 15: Comparación de la eficacia, eficiencia y productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL SAC antes y después de la implementación .....	63
Tabla 16: Indicadores de productividad antes, después y óptimo .....	64
Tabla 17: Resultados del SGC después de la implementación .....	65
Tabla 18: Comparación de los resultados del SGC .....	65
Tabla 19: Prueba de normalidad de productividad .....	67
Tabla 20 Estadísticas de muestras relacionadas – índice de productividad ...	68
Tabla 21: Prueba de muestras relacionadas – índice de productividad .....	68
Tabla 22: Prueba de normalidad de los índices de eficacia .....	69
Tabla 23: Prueba estadística de índices de eficiencia .....	69
Tabla 24: Prueba de normalidad de los índices de eficacia .....	70
Tabla 25: Prueba de muestras emparejadas eficacia .....	71
Tabla 26: Prueba de muestras relacionadas – índice de productividad .....	71
Tabla 27: Costo de servicio .....	72
Tabla 28: Costo beneficio antes y después de la implementación .....	72
Tabla 29: Monto ganado al implementar el SGC .....	73

## Índice de figuras

Figura 1: Organigrama de JORLE INDUSTRIAL SA .....	15
Figura 2: Espina de Ishikawa .....	18
Figura 3: Diagrama de Pareto .....	19
Figura 4: Conceptualización principal de la norma internacional con el ciclo PHVA .....	33
Figura 5: Relación entre el ciclo PVA y la normativa internacional ISO 9001:2015 .....	34
Figura 6: Comparativo de servicios atendidos v.s servicios programados .....	45
Figura 7: Tendencia del índice de la eficiencia .....	45
Figura 8: Comparativo de servicios atendidos v.s servicios programados .....	47
Figura 9: Tendencia del índice de la eficacia .....	47
Figura 10: La eficacia, eficiencia y productividad en la temporada 2021-1 y 2020-2 .....	49
Figura 11: ¿Conoces la política de calidad? .....	51
Figura 12: ¿Se ha comunicado a los colaboradores la política de calidad? .....	51
Figura 13: ¿Conoces la misión y visión de la empresa? .....	52
Figura 14: ¿Considera que se dispone del personal adecuado para la producción? .....	53
Figura 15: ¿Se tiene identificado el puesto de trabajo de cada colaborador de la empresa? .....	53
Figura 16: ¿La empresa cuenta con procedimientos documentados para cada actividad que realiza? .....	54
Figura 17: ¿La organización cuenta con objetivos de calidad? .....	55
Figura 18: ¿Cuentan con indicadores de productividad? .....	56
Figura 19: ¿Se obtiene las observaciones de los clientes para los productos y servicios, incluyendo las quejas? .....	56
Figura 20: ¿Se considera la información documentada sobre la liberación de los servicios? .....	57
Figura 21: Comparativo de servicios atendidos v.s servicios programados después de la implementación .....	59
Figura 22: Tendencia del índice de la eficiencia después de la implementación .....	59
Figura 23: Comparativo de servicios atendidos v.s servicios programados .....	61
Figura 24: Tendencia del índice de la eficacia .....	61

Figura 25: La eficacia, eficiencia y productividad en la temporada 2021-2 y 2022-2 ..... 63

## RESUMEN

Este estudio cuenta como principal objetivo determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022. Lo cual se justifica debido a la cantidad de servicios que pueden perderse por deficiencia de procesos.

La investigación se realizó bajo el Enfoque de investigación Cuantitativo, Tipo de investigación Aplicativa, el diseño de la investigación fue Experimental. Para la adquisición de datos se realizó un análisis del nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la ISO 9001:2015 del área productiva de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C., para lo cual se tomó en cuenta las exigencias de la normativa mencionada.

Además, se realizó una encuesta a cada colaborador de la entidad, con el fin de conocer la percepción del Sistema de Calidad con el que cuentan actualmente y así tener un mejor panorama sobre la realidad de la empresa.

Palabras clave: Sistema de Gestión de calidad, norma ISO 9001:2015, procesos, nivel de cumplimiento, producción.

## **ABSTRACT**

The main objective of this study is to determine how the application of the ISO 9001: 2015 quality management system improves the productivity of the company JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022. This is justified due to the number of services that can be lost due to process deficiencies.

The research was carried out under the Quantitative Research Approach, Application Research Type, the research design was Experimental. For the acquisition of data, an analysis of the level of compliance of the Quality Management System under ISO 9001: 2015 of the productive area of the company JORLE INDUSTRIAL S.A.C. was carried out, for which the requirements of the aforementioned regulations were taken into account.

In addition, a survey was conducted to each collaborator of the entity, in order to know the perception of the Quality System that they currently have and thus have a better overview of the reality of the company.

Keywords: Quality Management System, ISO 9001:2015 standard, processes, level of compliance, production.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El problema de esta investigación se desarrolló en una primera etapa con la prioridad de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en las empresas, partiendo de una perspectiva global, en Latinoamérica y a nivel nacional, explicando la formulación de problemas, necesidades e hipótesis.

Desde hace poco tiempo la implantación del sistema de calidad es muy relevante en el ámbito de la producción. Diversos sectores han optado por su aplicación porque está enfocada en alcanzar los objetivos de la empresa, con lo cual se beneficia de conseguir el máximo rendimiento de la plantilla de empleados e incluyendo los procedimientos.

A nivel mundial FURUNO ESPAÑA S.A. cuenta con una política de calidad que busca brindar un excelente servicio al cliente en todas sus áreas estratégicas de negocio, las cuales son: Investigación y desarrollo, entregas del sistema, venta de productos, mantenimiento y servicio. Su objetivo es actuar como el principal y más respetado desarrollador y proveedor de equipos, sistemas y servicios relacionados de vigilancia marítima y costera de Finlandia.

Los valores de Furuno Finlandia son el enfoque en el cliente, el enfoque a largo plazo, el compromiso, el espíritu de equipo y el juego limpio.

Esta empresa cuenta con la certificación ISO 9001:2015. La norma señala algunos requisitos sobre los cuales debe recaer una mayor atención a la complacencia del cliente y al perfeccionamiento de la operación. (FURUNO, 2021).

Según ISOTADER, el sistema de gestión de la calidad (SGC), basado en la norma ISO 9001, se ha desarrollado en 201 países, y ha alcanzado la cifra de 1.106.356 certificados en todo el mundo, en las sedes de AENOR en Luxemburgo, Uruguay, Argentina, Perú, Puerto Rico. , Brasil, Chile, Colombia, Guatemala, El Salvador, México y Panamá; Es el líder en servicios orientados al cliente, incluida la externalización de procesos de negocios (CRM/BPO) en América Latina, además de estar organizado como proveedor, entre los cinco más grandes del mundo. , y desarrollando actividades desde hace más de 20

años, mientras que la compañía recibió la primera certificación ISO 9001 de AENOR. (ISOTADER, 2017).

Siendo además la empresa Contact Center que tiene mayor vetustez en dicha certificación. La compañía adquirió actualmente, luego de un proceso de auditoría, renovar y adaptar su certificación acorde a la versión 2015 de la Norma ISO 9001 en el año 2018. Además, ha incrementado la repercusión del certificado a 16 centros. (Moraga, 2018)

A nivel latinoamericano, Marco Peruana, es una empresa asociada a MARCO Comercial e Industrial concerniente al Grupo LOA, de inversionistas dirigidos a empresas proveedoras del ámbito minero con eminente potencial de desarrollo. (Santos Valiente, y otros, 2019).

Desde el año 1965 se ha dedicado a proporcionar recursos integrales en manutención y a la mercantilización de equipos en el sector Pesquero de Perú, con buena racha en el área de electrónica, equipos de cubierta y oleo-hidráulica.

Sensato de su desarrollo, continuidad y perfeccionamiento de sus procesos, confía a Intedya la Auditoría Interna de sus normas implementadas, (ISO 9001:2015) SGC e (ISO14001:2015) Sistema de Gestión en Impacto Ambiental, así como una Auditoría Interna en acato de la Ley Peruana 29783 (Seguridad y Salud en el Trabajo). Las Auditorías se realizarán en sus Plantas ubicadas en Callao, Perú y en la ciudad de Piura, Perú. (2020)

En los últimos años la página Web Cover News (2016), la empresa Coca Cola certificó ISO 9001:2015 para sus oficinas en Argentina, Chile, y Perú, abarcando también la gestión de operaciones en Uruguay, Paraguay y Bolivia.

Es esta la principal certificación originalmente enfocada en el nuevo estándar a nivel mundial para esta empresa, y la primera alcanzada a nivel multisitio, en actuación simultánea con las oficinas instaladas en los países ya mencionados. (2016)

Según el diario El Comercio (2021), la Universidad César Vallejo en 1991 alcanzó a acreditarse con la certificación ISO 9001:2015 para sus procesos trascendentales de enseñanza-aprendizaje y exploración, ejercidos en su programa de pregrado y compromiso social universitario. La certificadora

internacional SGS-UKAS reconoce y asegura la regulación en la calidad de los procesos de las doce sedes de la UCV a nivel nacional para garantizar la estandarización, cumpliendo con la proyección de objetivos con mayor eficacia.

La universidad peruana se en sus doce campus a nivel nacional es identificado por el ISO 9001:2015, reconociéndolo con certificación de SGC, ubicado junto con la Universidad Internacional de Valencia y la Universidad de Murcia (España) en la lista de las más prestigiosas organizaciones educativas profesionales a nivel nacional e internacionalmente.

La empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. establecida el 8 de enero del 2019, situada en la Ciudad de Lima. Se ha posicionado como líder en el rubro, contribuyendo al desarrollo de la industria pesquera del Perú, su actividad económica principal es la comercialización de equipos, abastecimiento de repuestos y servicio técnico para los sectores pesquero, marítimo e industrial la cual cuenta con la delegación de marcas líderes a nivel mundial.

Algunos temas relacionados con su desarrollo son: la garantía, venta, servicios y repuestos originales de las líneas de electrónica, hidráulica y refrigeración. Para ellos es primordial perdurar una crecida integridad tanto personal como empresarial.

La visión de JORLE INDUSTRIAL S.A.C. es ser una empresa líder en la fabricación, comercialización, repuestos y servicios electrónicos para el sector pesquero, marítimo e industrial.

Los SGC deben ser ejecutados, asimismo administrados debidamente a fin de poder presentarlos a las organizaciones y ofrecer un nivel de complacencia adecuado a los clientes, para en lo posible poder enfocarse en las carencias de los productos y servicio donde se puedan brindar soluciones para incrementar los requerimientos a solicitud del cliente y basarse en expectativas futuras, mejorando su desempeño con la aplicación de ciertos reglamentos.

Esta implementación promueve la confianza, a razón de que la marca resalte, asegurando que los clientes opten por contratar con la compañía y respaldando la continuidad de la actividad dentro del mercado a futuro.

Gestionar la calidad, además permite estar preparados para diferentes escenarios, con este instrumento posibilita dirigir una trazabilidad de todos los mecanismos de la empresa, de tal manera que nos sea fácil discernir en todo momento sobre cómo proceder en instantes de función normal, óptima o adversa. Esta gestión ofrece una oportunidad clave de proyectarse, fijando dispositivos para el seguimiento, control y el continuo perfeccionamiento de los procesos.

Se puede lograr conseguir una firmeza en el correcto desarrollo de los procesos cuando este sistema se emplea eficientemente, asimismo, se logra brindar productos o servicios sin algún desperfecto o fallo en primera instancia, acortando costes para la empresa y lo que se interpreta a un alto rendimiento.

Tenemos entonces que la adaptación de la norma ISO 9001 posee gran relevancia, misma que recae en tres puntos: La confianza generada en los usuarios del servicio y clientes, la potenciación firme en el progreso y la promoción, colaboración y la generación de liderazgo dentro de los colaboradores de la organización

En la actualidad la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. cuenta con estrategias de gestión de calidad deficientes; lo cual perjudica de manera directa a la productividad y en muchas ocasiones a la eficacia de estos procesos; obteniendo como resultado procesos inestables y servicios no conformes y por ende perdiendo la confiabilidad de los clientes.

Se exhibe el organigrama que emplea la empresa a continuación:



## ORGANIGRAMA JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

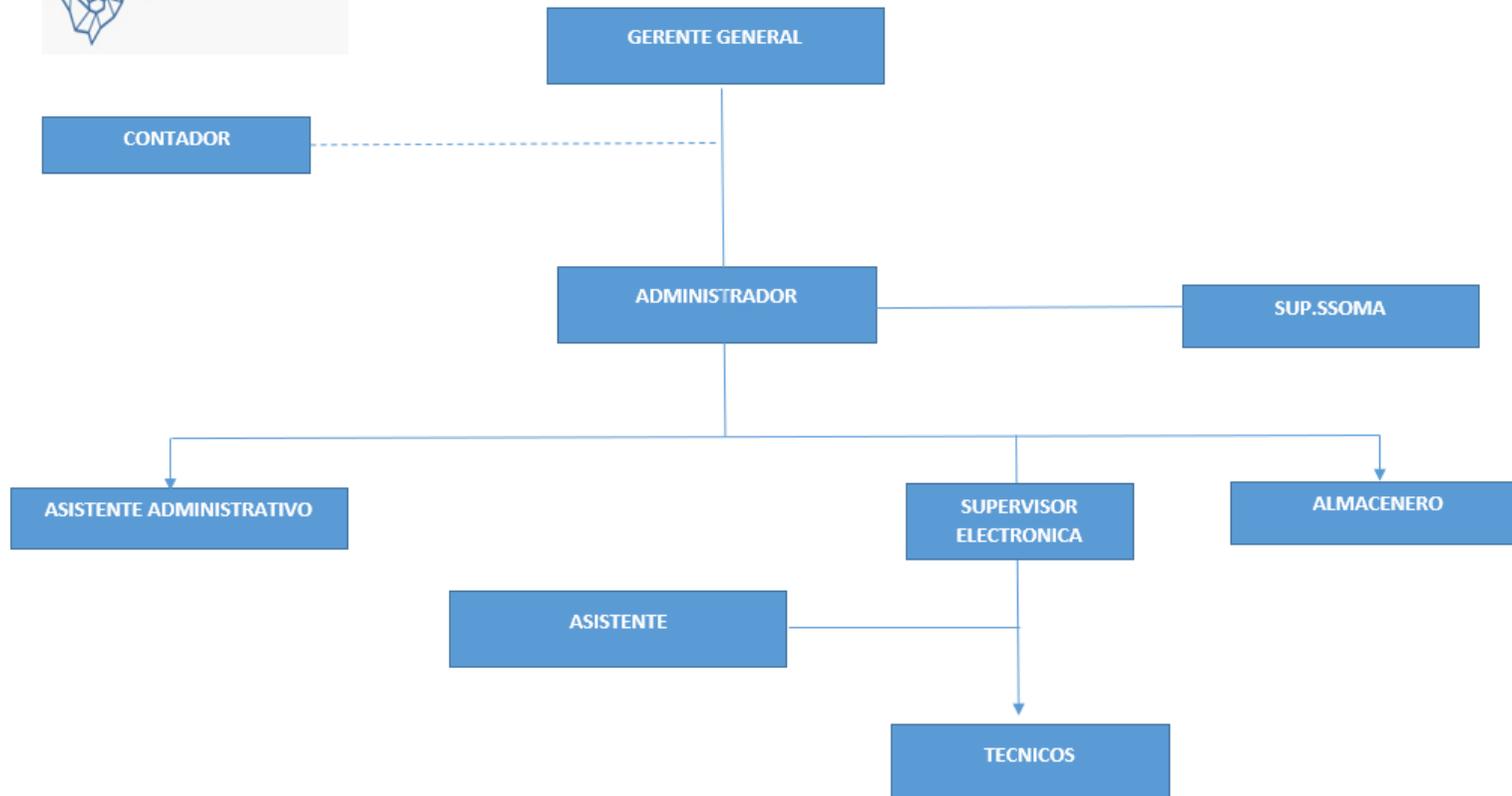


Figura 1: Organigrama de JORLE INDUSTRIAL S.A.C

Fuente: Elaborado por los autores

Al ser una empresa relativamente nueva con muchas dificultades que afectan a la productividad de los cuales se señala a continuación:

*Tabla 1: Relación de problemas*

<b>CAUSA / PROBLEMA</b>	<b>PROBLEMAS</b>
P-01	Deficiencia de la gestión estratégica.
P-02	Desorganización en procesos y sus funciones.
P-03	Desconocimiento de desempeño del personal.
P-04	Deficiencia de mantenimiento y calibración de equipos.
P-05	Desconocimiento del grado de satisfacción del cliente.
P-06	Escasa comunicación entre áreas.
P-07	Ausencia de matriz de indicadores de gestión
P-08	Ausencia de control de distribución de documentos.
P-09	Ausencia de mapa de procesos y caracterización.
P-10	Ausencia de auditorías programadas.
P-11	Demora en atención de quejas y reclamos.
P-12	Cuenta con un software de aplicación de recursos poco eficiente.
P-13	Ausencia de compromiso del personal.
P-14	Retraso de entrega de equipos y materiales.
P-15	Demora en la facturación de los servicios.
P-16	Baja motivación en los colaboradores.
P-17	Dependencia de la temporada de pesca.
P-18	Espacio reducido para realizar las labores.
P-19	Crecimiento de inestabilidad política y económica.
P-20	Baja conectividad a internet.

*Fuente: Elaborado por los autores*

Se realizó del diagrama de Ishikawa para identificar los problemas más comunes en el proceso, así mismo, se realizó el diagrama de Pareto, en el cual se codificaron 20 problemas encontrados en el campo del control de personal.

Tabla 2: Análisis de peso de los problemas

<b>CAUSA / PROBLEMA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>	<b>% ACUMULADO</b>	<b>% ACUMULADO</b>
P-01	80	9.48%	80	9.48%
P-02	77	9.12%	157	18.60%
P-03	73	8.65%	230	27.25%
P-04	70	8.29%	300	35.55%
P-05	65	7.70%	365	43.25%
P-06	59	6.99%	424	50.24%
P-07	58	6.87%	482	57.11%
P-08	53	6.28%	535	63.39%
P-09	55	6.52%	590	69.91%
P-10	52	6.16%	642	76.07%
P-11	50	5.92%	692	81.99%
P-12	37	4.38%	729	86.37%
P-13	32	3.79%	761	90.17%
P-14	27	3.20%	788	93.36%
P-15	20	2.37%	808	95.73%
P-16	19	2.25%	827	97.99%
P-17	11	1.30%	838	99.29%
P-18	3	0.36%	841	99.64%
P-19	2	0.24%	843	99.88%
P-20	1	0.12%	844	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>844</b>	<b>100,00%</b>		

*Fuente: elaboración propia*

Mediante un diagrama de Pareto se identifican los factores más importantes para lograr la ISO 9001: 2015. Los porcentajes muestran cuántos de estos factores no permiten que la empresa alcance sus objetivos y por lo tanto no tienen derecho a compensación. Así, se dará el problema y se darán las posibles soluciones.

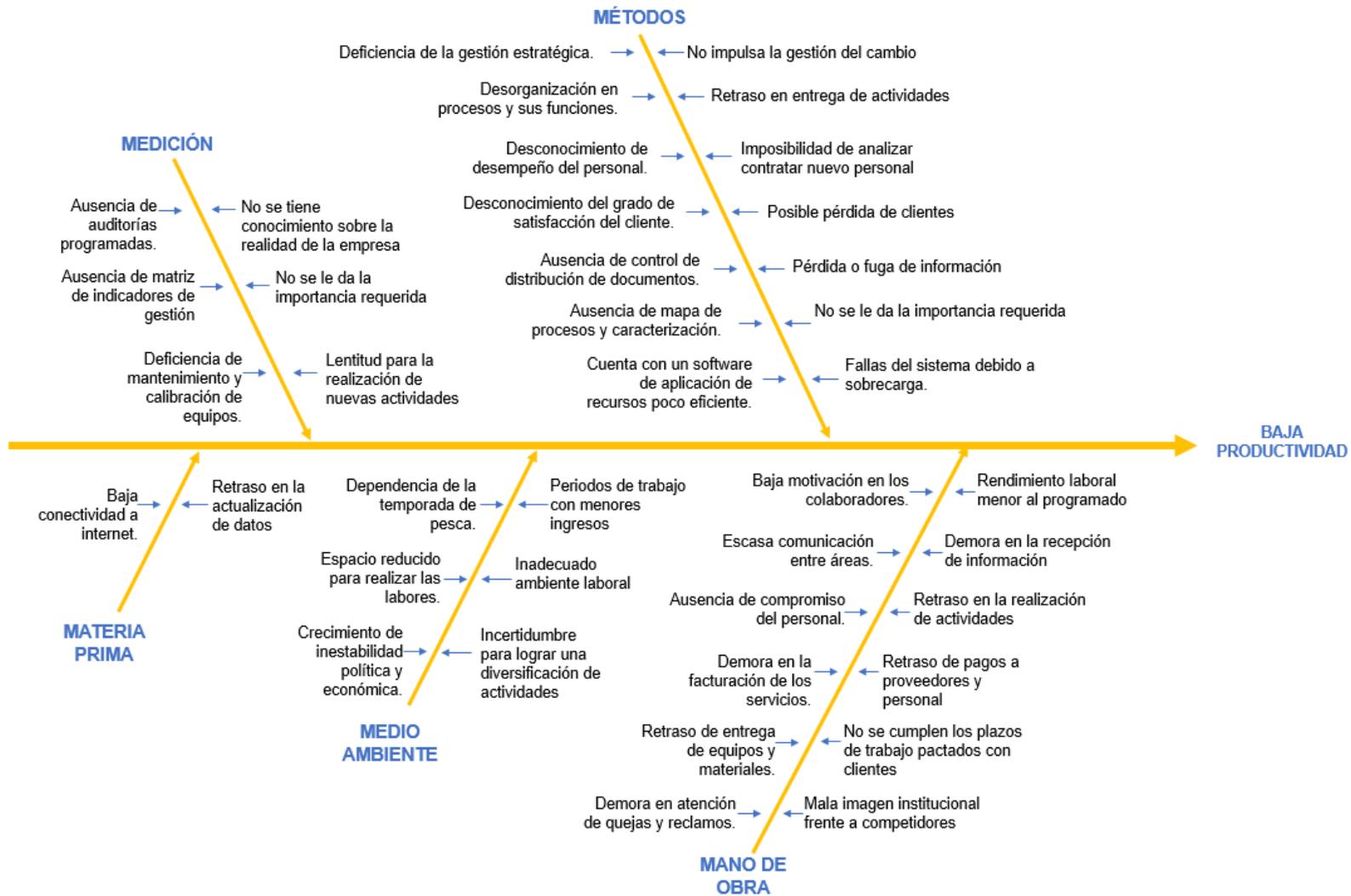
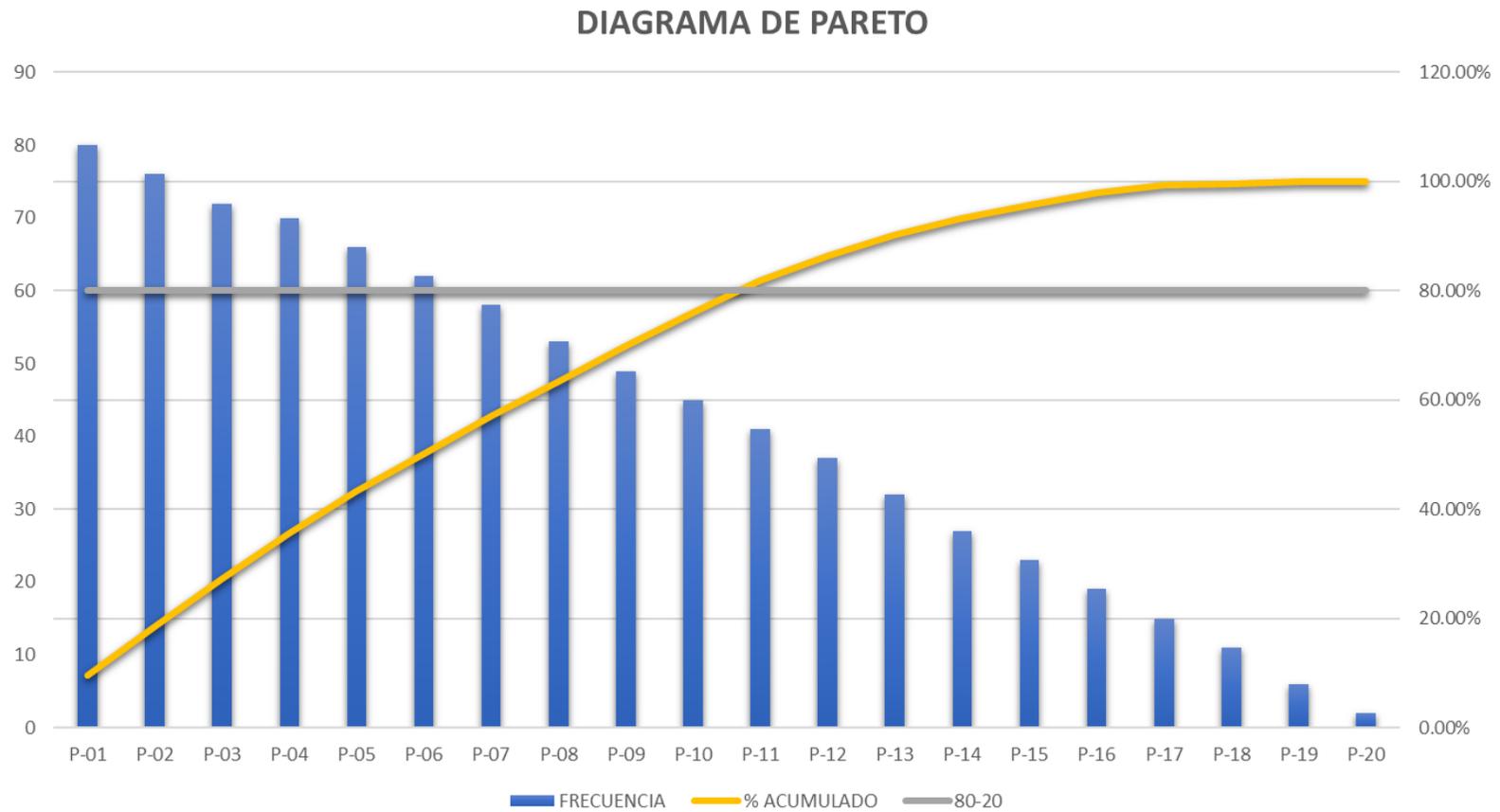


Figura 2: Espina de Ishikawa

Fuente: Elaborado por los autores



*Figura 3: Diagrama de Pareto*

*Fuente: Elaborado por los autores*

El primer paso de toda investigación es plantearse una idea, lo cual nos aproxima a la realidad de las investigaciones realizadas; las cuales detonan proyectos de investigación y deben ser trabajadas para que sean transformadas en planteamientos de problemas pertinentes y claros. Arispe Alburquerque, et al, (2020)

El problema de la presente investigación fue:

¿Cómo un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?

Los problemas específicos de la investigación fueron:

PE1: ¿En qué medida un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?

PE2: ¿En qué medida un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?

Asimismo, el estudio estableció las diversas justificaciones por las cuales se llevó a cabo la investigación, las cuales fueron clasificadas de la siguiente manera: Justificación teórica, Justificación práctica, justificación económica, justificación metodológica y justificación social.

Tenemos entonces la justificación teórica; es aquella relacionada a la curiosidad del investigador por ahondar los enfoques teóricos que presentan el ejercicio que se expresa, a tal fin de progresar en la adquisición de conocimientos de una línea de investigación. Fernández (2020) Con la elaboración del presente estudio se podrá identificar las razones que permiten que exista una deficiente productividad aplicando el modelo de SGC normado en la ISO 9001:2015 para identificar las medidas que se deban ejercer.

Con la justificación práctica tenemos que responder algunas interrogantes, tales como: ¿Ayudará a solventar un problema real? ¿tiene responsabilidades sustanciales para un extenso abanico de inconvenientes prácticos? Fernández Collado, et al, (2014) Por ende concluimos que la investigación se realizó ya que existe la necesidad de mejorar la productividad para que la empresa pueda prestar un servicio de muy buena calidad.

Justificación económica, en la exposición de la investigación beneficiará a la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. ya que, como se mencionó anteriormente, habrá mejora en la calidad de servicio, lo cual permitirá tener mayor producción optimizando recursos.

Dentro de la justificación metodológica, por su parte, según Fernández Collado, et al, (2014) suele responder a algunas de las siguientes preguntas ¿Esta investigación ayudará a contribuir para inventar una nueva herramienta para recopilar o estudiar datos? ¿ayuda a establecer definiciones, variables o las relaciones entre las variables? ¿pueden obtenerse progresos para experimentar con una o más variables? ¿propone la manera adecuada para estudiar una localidad? En otras palabras, nos indica que hace referencia a procedimientos y formas de tratar o accionar objetos de investigación; por lo cual su importancia radica a contribuir en nuevas pesquisas. Para desarrollar la problemática se utilizó la técnica de investigación directa.

Así como Artigas Wileidys, et al (2010) nos indica que la justificación social se agrega en ciertas investigaciones que producen un aporte a la sociedad o comunidad en las cuales se desarrollan. Por este motivo, su importancia tuvo como objetivo acrecentar el agrado de los clientes, buscando así que el producto, colaboradores y clientes sean de beneficioso consumo para la población.

Casas, et al (2002) nos indica que Una hipótesis es una afirmación o proposición no probada sobre algún fenómeno que pretende explicarse. Al formular la hipótesis podemos visualizar si existe o no relación explicativa entre ambas variables Cohen, et al, (2018), por ende, nuestra hipótesis general para esta investigación fue tomada de:

HG: Un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. – 2022.

Asimismo, se plantean las hipótesis específicas en que:

HE1: Un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. – 2022.

HE2: Un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. – 2022.

Sobre formulación de los objetivos, se nos debe expresar qué tipos de acciones serán requeridas y se establece el direccionamiento de la búsqueda de información para de esa forma poder responder a la problemática planteada. Cohen, et al, (2018). Es en tanto que el presente estudio se planteó el siguiente objetivo general:

OG: Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022.

Sobre esta visión general se determinaron como objetivos específicos:

OE1: Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. – 2022.

OE2: Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente sección se citan los informes estudiados en materia de estudio; los cuales se presentan a continuación:

### Antecedentes nacionales

RENTEIRA, (2019) en su estudio “Implementación del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha -Lima – 2019” Compare los estudios realizados por Sánchez y Montero en 2016, donde decidieron cómo establecer y certificar el SGC ISO 9001: 2015 en la empresa antes mencionada, un estudio sobre una política tan buena como sus partes, la implementación de aumentar la eficiencia. y la productividad, y la optimización de los sistemas de gestión de la empresa establecida, tienen una ventaja competitiva.

Procedieron a medir la política del SGC de acuerdo con sus dimensiones brindadas por la ISO 9001, las cuales se especificaron y se midieron en base a la percepción del personal, alcanzando un porcentaje de 95% en el Sistema de gestión, un 90% en responsabilidad de dirección, un 75% en gestión de recursos, un 95% en realización de producto y un 100% en medición, mejora y análisis.

Habiendo formulado y comparado los datos anteriormente mencionados, se concluyó que, la política del SGC ISO 9001:2015 en la entidad, aumenta la fiabilidad de los resultados analíticos.

Castillo Montaña, et al, (2019) en su estudio nombrado “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” en la cual mediante el diagnóstico organizacional ejecutado se concluyó que tiene un 48% del grado de ejecución de la empresa en relación a la ISO 9001 – 2015, lo cual nos indica que se encuentra por debajo del porcentaje de aceptación, sin embargo se encuentra en un camino de mejora para que la organización adecue el llevar a cabo sus procesos y obtenga un SGC eficiente.

Mediante la norma se determinó los puntos críticos de la organización, a través de una auditoría realizada encontrando un 6% en análisis de evaluación, un 20% en ambiente para operación de procesos, un 25% en determinación del alcance

del SGC, un 25% en alcance de provisión de recursos, un 33% en liderazgo y un 38% en información documentada.

De la misma forma, existen puntos con porcentaje alto de ejecución, lo cual hace que dentro de la normativa se tenga un juicio de idoneidad obteniendo un 75% en competencia, un 75% en liberación de productos y servicios, un 67% en infraestructura y un 67% en control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.

En las áreas de producción, referente al diagnóstico del SGC, de la empresa en cuestión, se ha visualizado que tiene carencia un método que permita valorar a sus abastecedores para obtener también la relación de la materia prima obtenida, debido a que no se coge porque no siempre se tiene la calidad apropiada de insumos. A su vez hace carencia de señalización interna y se necesita aumentar lugares para la realización de métodos, debido a que se recibió un 20% de ejecución. Ante toda esta problemática, se han tomado diversas medidas. Respecto a la materia prima, se mejoró maquinarias, procesos de calidad, insumos de distintas variedades y obtención de estándares de la materia prima. Además que se ha formado un equipo que evalúe el adaptamiento de las zonas de repartición, tanto para acopiamiento de insumos, producto terminado y procesos de producción; y la compra de maquinaria nueva

Se encontró que los procesos de cada área están descritos de manera informal; es decir que hace carencia instaurar registros para llevar un mejor control. Se añade que existe competencia directa de la compañía que ya han implementado un SGC, por lo cual se infiere que es de suma vitalidad perfeccionar la Gestión de Calidad dentro la empresa como una estipulación para la vigencia en el mercado.

La Rosa Carrasco, (2015) en su investigación denominada "Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 para una empresa el sector metalmecánico caso: empresa fagoma s.a.c." se planteó la modernización del SGC, según la normativa para la entidad en cuestión, para con ello, se cumpla con todos las estipulaciones de esta normativa, y mediante el cual se perfeccionará el manejo

y éxito del SGC, corroborando, de esta manera la calidad de los bienes y servicios.

Se procedió a actualizar el SGC, debido a la amplia competencia del mercado y se diseñó la correspondiente data registrada para la ejecución de los requisitos. Realizado el diagnóstico, se concluye que la entidad en cuestión obtuvo un 48%, de acatamiento de las estipulaciones de la Normativa, lo que llevó a determinar que la entidad cuenta con algunos requisitos ya puestos en funcionamiento pero que no se gestionaban de manera adecuada. Podemos observar que el mayor porcentaje de cumplimiento fue de 37% en el criterio de procesos y a su vez que el nivel menor porcentaje de cumplimiento fue de 10% en el criterio de la organización y su contexto.

Se concluyó que se necesita sobre todo enfocarse en el punto de la organización y su contexto, es decir que se necesita contar con una asistente SIG, el diseño de la propuesta de trabajo se basó en el PHVA, planear la calidad, para la mejora continua se propuso utilizar herramientas de gestión y además de la realización de auditoría interna y la revisión por la gerencia.

En todo periodo se incluyó propuestas de capacitación referentes a temas que favorezcan la puesta en marcha del SGC.

Luego fue realizada la evaluación según el cumplimiento de la ficha técnica de la norma, con su estudio de factibilidad, se seleccionaron y propusieron indicadores de desempeño organizacional y competitividad; lo cual permitió evaluar el perfeccionamiento que se conseguirá al poner en marcha el SGS. Además, se efectuó una validación económica y financiera en la cual se observa un financiamiento propio con los indicadores económicos con un VAN de 75.359,85, un TIR de 118% y un B/C de 1,51.

Quispe Avendaño, (2019) en su estudio “sistema de gestión de calidad según la norma iso 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa cs beaver s.a.c” nos indica que el SGC puesto en marcha en la empresa en cuestión logró cumplir al 96% de las estipulaciones de la normativa, lo cual permitió que la entidad sea valorada de manera positiva por su público objetivo. Se realizó una encuesta a los (54) clientes, en las cuales los clientes muestran un 93% de satisfacción respecto a las certificaciones y documentos lícitos que

respaldan la calidad del bien o servicio, obteniendo según las etapas de proceso de ventas un 85% en pre venta, 89% en post venta, 81% en quejas y reclamos; obteniendo así un índice global de satisfacción de 85%.

Además, se obtuvo una eficiencia en el sector operativo de 90%, en el sector logístico una eficacia del 88% y el área comercial superó su meta en un 28%.

Se observó que el nivel de satisfacción con respecto al año 2018, el cual era de un 76%, aumento a un 85%, lo cual refleja un incremento del 9%.

Natividad Tineo, (2017) en su estudio “sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001:2015 en la empresa elecín s.a. – lima, 2017” determinó que la finalidad primordial de su estudio es establecer el grado de ejecución del SGC en los procesos de ELECIN S.A., para lo cual se utilizó una encuesta a sus 60 colaboradores sobre la percepción que tienen del nivel de SGC de la empresa, donde se obtuvo un nivel regular de percepción con 58.33%, un nivel malo de percepción con 23% y un nivel bueno de percepción con un 18.33%

Debido a los resultados obtenidos se realizaron capacitaciones y sensibilizaciones a los colaboradores en el SGC bajo la normativa. Debido a que indican que según Rodríguez y Martínez (2014), lo ideal de implementar la ISO 9001:2015 es que los colaboradores tengan una percepción buena de lo que implica el SGC. Además, que sus procesos han sido beneficiados, dándoles mayor participación en el mercado; y de esta forma pudiendo obtener una mayor clientela.

A continuación. Se presentan los antecedentes Internacionales:

Cañas Roa, (2018) en su estudio “Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa TOTALITY SERVICES S.A.S.” nos indica que la empresa en cuestión no cumple con las estipulaciones requeridas por la normativa, ya que se identificó la situación problemática principal que fue no tener indicadores de gestión, los cuales son de suma importancia para poder evaluar los resultados del SGC. Por consiguiente, se tuvo que elaborar el diagnóstico del SGC en la empresa según ISO 9001:2015, ejecución de un plan de puesta en marcha, concientización en la entidad para la gerencia, motivar y sensibilizar a cada colaborador de sobre la

vitalidad de trabajar con fuente en la calidad y agregar un conjunto de métricas sobre el nivel de satisfacción de la audiencia objetivo y el nivel de rendimiento del SGC.

Piñero, (2017) en su trabajo de indagación “Diseño de una propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa manufacturera de películas plásticas” nos dice que según los resultados elaborados se comprueba los anteriormente detallado y obtenido por el lapso de observación directa; la organización cuenta con una amplia experiencia, con colaboradores que tienen una amplia antigüedad, lo cual les permite mantener los procesos e interrelación entre ellos de manera armoniosa, sin embargo se presentan ciertas deficiencias. Al hacer una evaluación de los procesos, se concluyó que un 47% de los colaboradores consideran que la organización no cumple con la documentación y requisitos necesarios; y un 42% coincide que es una oportunidad de mejora.

Debido a lo anteriormente mencionado, se puede concluir que la organización necesita de un manual de calidad, en donde se documenten procesos y caracterizaciones, interrelacionándolos entre ellos y a su vez registros vitalicios para la ejecución eficaz de los mismos.

De la Torre Herdoíza, (2015) en su estudio “Propuesta de implementación de un modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 (2015) para microempresas comerciales familiares en el Distrito Metropolitano de Quito” nos indica que luego de haber realizado la investigación respectiva y haber planteado su propuesta, se concluyó que el uso de los principios y requerimientos de la ISO 9000:2008 dan un conjunto de beneficios a todo tipo de empresa puesto que asegura el llevar a cabo acciones, las cuales acostumbran a llevar al perfeccionamiento de eficacia, eficiencia y métodos de las medidas tomadas y la conformidad al público objetivo, con lo cual se adquiere una notoria ventaja competitiva. De la misma forma el aplicar un modelo SGC ayuda a una correcta gestión de las entidades y a la toma de acciones reactivas al enfrentarse a los conflictos actuales y a su vez a la prevención de cualquier situación negativa en un futuro.

Además, se definió las particularidades de las microempresas familiares en Quito; para lo cual se utilizó un grado de confianza de 90% y un desacierto muestral tolerable de 10%. Las compañías estudiadas cuentan con alrededor de cuatro colaboradores, los cuales son en su mayoría trabajan para una persona natural, la cual no está exigida a mantener registros de contabilidad; y su periodo de funcionamiento promedio es de 13 años. Se define además que no cuentan con un modelo de SGC parecido a la normativa aplicada, con el defecto principal el cual es no hacer auditorías internas; esto en el 90% del tipo de empresas en las que se basa este estudio, no realizan la adaptación de acciones preventivas ni correctivas, y acotar que 37% de las entidades estudiadas se abocan a la satisfacción del cliente.

También se instauraron los criterios de un modelo de SGC para su puesta en marcha en microempresas familiares. Se decidió que los principales elementos a desarrollar en el modelo QMS según ISO 9001 para microorganizaciones: las acciones de la gerencia durante la inspección del cliente, la realización de auditorías internas, una combinación de herramientas, un método basado en el proceso, mejora, corrección. y medidas preventivas, toma de decisiones basadas en la transparencia y gestión relacional. Todo lo mencionado es justificado según la jerarquización analizada en este estudio, lo cual resultó en lo óptimo para su implementación.

Campaña Díaz, (2019) en su estudio “Sistema de gestión de calidad basado en la ISO: 9001 2015 para la empresa INGEAUTO” nos indica que al realizarse el diagnóstico del nivel de acatamiento de la normativa de la empresa INGEAUTO, se concluyó que se cuenta con un grado del 21.68 %.

En la interpretación de métodos de la empresa se estableció, según la línea base, que se deben mejorar e implementar procesos administrativos, de mantenimiento vehicular, de máquinas y equipos, adquisiciones, RR.HH, cobros y pagos. Además de definir alcances, medios, indicadores, diagrama de flujo, planeamiento estratégico, diagrama de flujo, documentación, normativa de control e interrelacionar cada uno de ellos.

Al realizarse la documentación que solicita la normativa ; esto ayudará a aumentar la suficiencia de la entidad en el SGC. Esto se obtendría dando cumplimiento de: un manual de calidad, 6 procedimientos y 33 registros.

Pérez Cevallos, (2017) en el trabajo de indagación “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.” nos indica que al concluir el trabajo se concluye que se lograron cumplir el fin general y los fines específicos, recomendándose el diseño de proposición de un SGC enfocado en la normativa.

En la parte teórica se analizaron diferentes modelos de excelencia en cuanto a calidad se refiere, los cuales fueron: EFQM “Modelo de excelencia europeo”, Malcolm Baldrige “Modelo de excelencia americano”, modelo japonés conocido como Ciclo Deming, ISO 9001:2015; verificando los elementos y ventajas de implementación. Se eligió la ejecución de la normativa en estudio debido a que cuenta con aceptación a nivel mundial para cualquier tipo de organización. Luego se realizó una valoración general a la mediante una Listado de Verificación, en donde se examinó cada criterio que exige la Normativa y según dicho diagnóstico se estableció una matriz con la propuesta respectiva. Por ende, el estudio de los elementos de la Normativa nos lleva a la deducción que la organización tiene un 58.8% de cumplimiento del SGC.

Después de presentar los antecedentes estudiados a nivel nacional e internacional se prosiguió a conceptualizar aspectos teóricos que estén basados en el estudio de la presente investigación:

La definición de calidad ha ido desarrollándose desde sus inicios, lo cual ha permitido incrementar y refinar sus metas con la finalidad de lograr una dirección enfocada a la satisfacción de expectativas y necesidades del público objetivo. La calidad por ende alcanza un bien estratégico muy apreciado por la alta dirección; debido a que el mercado es claramente rivalizante y el ámbito empresarial moderno, obliga a las empresas a asumir retos cada vez más grandes y a su vez destacarse ante los rivales. Díaz et al, (2021).

La calidad está relacionada con cuán adecuado es el servicio o producto para el uso del cual se disponga; es decir; para lo que el cliente desee. Implica también

tratar de satisfacer de la mejor manera las necesidades de los consumidores Lizarzaburu, (2016 pag 36).

Sistema de gestión: Es un grupo de componentes asociados entre si mismos, instruidos a una manera de trabajar apoyado en distintos procesos, con una política de trabajo para lograr las metas Carrera et al, (2018 pag 20)

Hernández et al, (2018 pag 182) nos indica que el SGC es utilizado como herramienta vitalicia para mejorar los métodos de planeación, control, aseguramiento y optimización de la calidad en una entidad empresarial.

ISO 9001 es la normativa de sistemas de gestión más significativo a nivel global. Es una normativa internacional creada por la Internacional Standardization Organization (ISO) en la cual se determinan los requisitos que debe cumplir un SGC. Actualmente la última edición de esta norma es la ISO 9001:2015. Carrera et al, (2018 pag 19). Esta normativa cuenta con ciertos criterios, que se detallarán a continuación:

Contexto de la organización: La empresa debe aclarar las cuestiones externas e internas, sobre su objeto y economía, sobre su capacidad para lograr el resultado previsto de su SGC.

Liderazgo: En este punto se refiere a que la gerencia debe tener la responsabilidad y liderazgo con respecto al SGC.

Planificación: Para organizar el SGC, la entidad debe tomar en cuenta su contexto y con ello determinar riesgos y oportunidades que son necesarios abordar.

Apoyo: Este criterio nos indica que la empresa debe estatuir y brindar los bienes necesarios para la implantación, la puesta en marcha, mantenimiento y mejora continúa del SGC.

Operación: en el presente criterio se debe organizar, poner en práctica y controlar los procesos que sean vitalicios para lograr con los requerimientos para proveer servicios o productos, y llevar a cabo las acciones decididas en el criterio de planificación.

Evaluación del desempeño: Nos indica que la entidad debe valorar la eficacia y el desempeño del sistema del SGC. Así mismo se debe preservar información apropiada, debidamente documentada como prueba de los resultados obtenidos. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, (2015 pag 1-17)

Según la NORMA INTERNACIONAL ISO 9001,(2015 pag 25) nos indica que los requisitos están dirigidos a todas las empresas para brindar calidad en bienes y servicios que contemplen con las expectativas y requisitos del público objetivo mediante los reglamentos legales adjudicable. Con una implementación adecuada, aporta a la organización: comprensión, buena comunicación interna y control de procesos en el organización. El nivel de cumplimiento lo podemos calcular de la siguiente manera:

$$\%NC = \frac{PO}{PT} \times 100$$

En donde %NC es el nivel de cumplimiento de los requisitos en porcentaje, PO se refiere al puntaje obtenido y PT es Puntaje total.

Alzate, (2017 pag 580) nos indica que aunque la implementación de los SGC y su respectiva certificación, son procesos voluntarios, soportado por las metas, políticas organizacionales y motivaciones, la amplio y creciente cantidad de certificaciones a rango global en la normativa han hecho de la misma un fenómeno universal abiendo destacado de forma trascendental en los diversos contextos culturales, sociales y económicos. Atribuyendo beneficios enlazados con uso eficiente de recursos, incrementando la satisfacción del público objetivo y la mejora de los procesos. Sumado a ellos se ha indicado que la implementación de la norma favorece la conmutación de servicios y bienes en nuestra economía globalizada, aportando así al crecimiento sostenible de las organizaciones.

A continuación expresaremos los principales beneficios de la normativa, diferenciados en:

Beneficios cualitativos que son el perfeccionamiento continuo de la calidad de servicios y productos que ofrece, perfeccionamiento continuo en la atención agradable y oportuna a sus consumidores, arantizar el cumplimiento de sus metas, en afición a las normas y leyes vigentes, diafanidad en el desarrollo de

procesos, incorporación del trabajo, enfocado a procesos y en armonía, reconocimiento del valor en sus interacciones y métodos, mejor opinión y satisfacción del cliente, personal con funciones delimitadas, adquirir insumos de acuerdo a las necesidades, incremento de la eficiencia y productividad, una mejor comunicación, satisfacción en el trabajo y moral, reducción de costos y aumento de oportunidades de ventas y ventaja competitiva.

Por su parte en los beneficios cuantitativos tenemos que los SGC tienen una repercusión positiva en los indicadores de rentabilidad y liquidez. Este supuesto es congruente con la hipótesis financiera, debido a que si una organización optimiza sus métodos de gestión gerencial aumenta los indicadores previamente mencionados, lo que quiere decir que la entidad cuenta con menor riesgo de dirimir ante alguna dificultad financiera en el mínimo plazo, ya que cuenta con una capacidad mejor para cumplir con sus exigencias financieras, para garantizar una mejor etapa de la entidad. Lizarzaburu, (2016 pag 47)

Si bien en la introducción de la normativa no existen requisitos para un SGC es de suma importancia analizar algunos criterios :

Enfoque en métodos en donde los resultados predecibles y consistentes se obtienen de una manera más eficiente y eficazmente cuando las actividades gestionan y comprenden como es que los procesos que se encuentran interrelacionados funcionan como un todo.

La normativa ISO fomenta de adaptación de una idea enfocada en métodos que implementa, desarrolla y mejora la eficacia de un SGC, para que cumpliendo los requisitos del cliente, se mejore su satisfacción.

El ciclo PHVA (Planear – hacer -verificar -actuar) en la norma internacional ISO 9001, (2015 pag 4) actual se destaca el ciclo PHVA y el pensar enfocado a la exposición de riesgos. Lo cual permite gestionar adecuadamente, teniendo en cuenta los bienes para sus métodos y de esa forma las oportunidades de mejora determinen y actúen en acorde a ello.

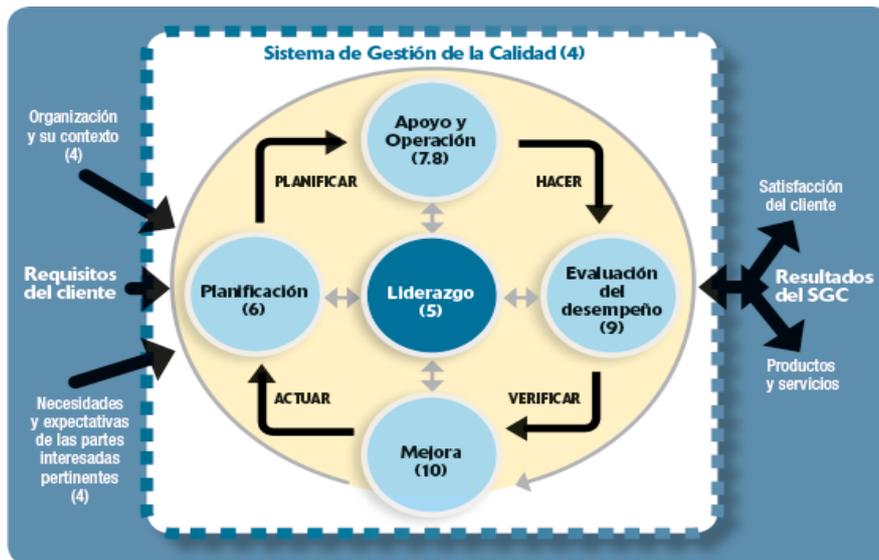


Figura 4: Conceptualización principal de la Norma Internacional con el ciclo PHVA

Fuente: Norma UNE ISO 9001:2015

En la figura N° 5 se logran observar que los puntos del 4 al 10 de la normativa se asocian de manera relacionada con el ciclo PHVA, donde se logren aplicar cada uno de los métodos y al SGC integrándolo como uno solo.

Como se ilustra, el ciclo PHVA consta de 4 fases, las cuales se describen a continuación:

**Planear:** La entidad necesita proponer un método al saber las políticas de la organización y los objetivos, para de esta manera generar y brindar resultados acordes a las estipulaciones del público objetivo, identificando y tomando riesgos y oportunidades, en base a métodos y medios necesarios.

**Hacer:** La organización implementa los métodos necesarios y se efectúa una medición o comparación mediante la recopilación de datos.

**Verificar:** En esta sección, se analizan los resultados o datos previamente recopilados, realizando el seguimiento y medición de bienes y servicios conforme a los requisitos, política, objetivos y actividades planificadas, informando los resultados obtenidos.

**Actuar:** Se toman las medidas correctivas y preventivas necesarias para optimizar el desarrollo de la organización.

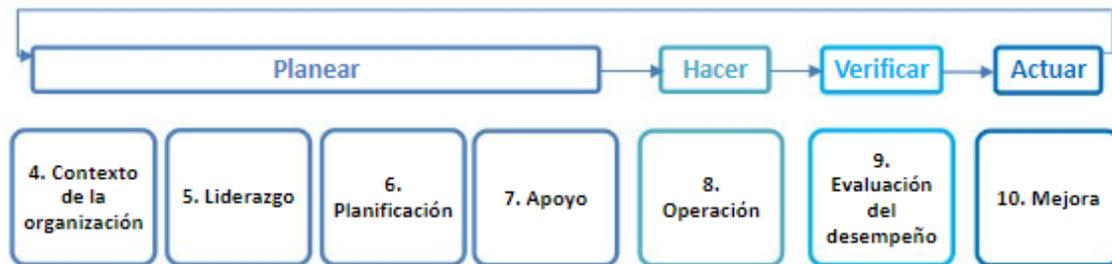


Figura 5: Relación entre el ciclo PHVA y la normativa internacional ISO 9001:2015

Fuente: Burckhardt et al, (2016)

Según García , (2005 pag 9-10) La productividad es el nivel de desarrollo en el que se utilizan los recursos para lograr metas u objetivos predeterminados. Si se requiere aumentar la productividad se puede lograr de tres maneras; en primer lugar aumentar producción y mantener la cantidad de recursos empleados, reducir los recursos empleados y mantener la producción o aumentar la producción y reducir los recursos empleados de manera simultánea y proporcional.

Por ende podemos observar que la productividad aumentará en medida que logremos incrementar la cantidad de producto o servicio; también aumentará si reducimos los recursos empleados.

Por ende podemos concluir que la productividad es la eficiencia con lo que se ha utilizado y combinado los medios para lograr los efectos anhelados. Por lo tanto la productividad se puede medir de las siguientes formas:

- $P = \frac{\text{Resultados logrados}}{\text{Recursos empleados}}$
- $P = \text{Eficacia} \times \text{Eficiencia}$

Donde P= productividad

Para poder terminar de comprender la segunda fórmula, es necesario definir la eficacia y la eficiencia.

La eficacia es la facultad que tiene la organización para alcanzar sus objetivos, incluyendo factores del entorno y la eficiencia. O de manera más simplificada es la posibilidad de alcanzar el fin esperado. La eficacia se puede calcular de la siguiente forma:

$$\text{Eficacia} = (\text{Servicios atendidos}) / (\text{Servicios programados}) * 100$$

La eficiencia; según es la capacidad de disponer de recursos brindados por la entidad para conseguir una meta determinada. También se puede considerar que es lo que mide la cualidad o capacidad del acto de un sistema que optimizando recursos logra el cumplimiento del objetivo determinado. Rojas et al, (2018 pag 11)

Para poder calcular la eficiencia, se realiza en base a la eficacia; por ende, podemos calcularla de la siguiente manera:

$$\text{Eficiencia} = (\text{Tiempo de Servicios Empleado}) / (\text{Tiempo de Servicio Planificado}) * 100$$

### III. METODOLOGÍA

De acuerdo con Arispe, y otros, (2020 pag 56), “la metodología puede ser definida como la totalidad de aspectos operativos dentro del proceso de investigación, es por ello por lo que al hablarse de investigación es recurrente mencionar que esta abarca los aspectos operativos imprescindibles en el desarrollo de una investigación”.

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación: el estudio, es de tipo **aplicada de enfoque cuantitativo**, en cuanto se tienen previamente con información de la organización tales como informes de trabajos lo cual será evaluado mediante encuestas validadas fundamentado en la norma ISO 9001:2015 con la meta de lograr los resultados que favorezcan de mejor forma al presente estudio.

En tal sentido, la investigación, al emplear el enfoque cuantitativo se basó en el enfoque numérico mediante la observación realizada al proceso a través de recopilación de datos y analizando la problemática.

**Diseño de investigación**, el estudio de investigación presenta un **nivel explicativo** por ser **experimental**, en el cual en la cual la observación cumplió un rol importante para definir cuáles fueron los cambios que se produjeron en el objeto analizado.

En tal sentido, se ejecutaron acciones, a fin posteriormente elaborar un análisis de los resultados que deriven de su reacción. Sobre esto, la investigación, desarrolla una propuesta experimental, al aplicar un análisis base, y mediante esto brindar una solución aplicable mediante una prueba, de tal forma que esto permita observar el cambio surgido en el objeto de estudio. Asimismo, presenta un **corte longitudinal** en cuanto las variables fueron examinadas durante dos etapas distintas, trabajándose con un mismo grupo. De esta manera, al aplicar a la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C., un estímulo de SGC, a fin de consolidar una medida final; la que evidenció la variación de la productividad y el efecto de esta en el desarrollo de la organización.

### 3.2 Variables y Operacionalización:

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Definición conceptual: “Un SGC es un sistema de gestión de la calidad que una organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones”. ISO 9001, (2015 pag 1)

Definición operacional: Según Sánchez, (2017 pag 37) “Un SGC permite que cada colaborador de una organización comprenda qué se espera de su trabajo, cómo realizar sus tareas y cuándo debe completar su trabajo, lo que a su vez permite un resultado predecible y, por lo tanto, controlable”.

Variable Dependiente: Productividad

Definición conceptual: Alamar Belenguer, et al, (2018 pag 5) ... [La productividad, conocida como la interacción que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus utilidades y las operaciones de las que deriva, es un indicador fundamental para analizar la situación de una empresa y la calidad de su gestión].

Definición operacional: Alamar Belenguer, et al, (2018 pag 5) “Los principales beneficios de un mayor crecimiento de la productividad se encuentran principalmente en la esfera pública: se pueden producir más productos en el futuro utilizando los mismos o menos recursos, y se pueden mejorar los niveles de vida. El uso más eficiente de los recursos reduce el desperdicio y ayuda a preservar los recursos escasos o más costosos. Sin aumentos de productividad para equilibrarlos, todos los aumentos de salarios y precios de mercado se convertirán en más inflación”.

### 3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis:

Población: “se define como el grupo de instancias, las cuales comparten semejantes cualidades y están ubicadas dentro de un espacio dado. En tal sentido, en algunas ocasiones, es inviable poder estudiar a la totalidad de la población, a razón del tiempo requerido y el despliegue logístico requerido, razón por la cual es optativo trabajar con una sección de "Muestras". Alburquerque, y otros, (2020 pág. 73).

Muestra: se puede definir como un “subconjunto de instancias de un conjunto a partir del cual se extraerá información representativa. El emplear bases ya plasmadas en formatos, permite reducir el tiempo de ejecución de la toma de datos, y de esta forma aminorar los costos requeridos. En tal sentido, una buena ejecución, puede ayudar a garantizar la precisión de los datos obtenidos. Se tiene también que considerar que tanto esta, como la población, deben ser pertinentes a la hipótesis y al objetivo de la investigación, en tal sentido deberán ser estadísticamente representativas.” Alburquerque, y otros, (2020 pág. 74).

Muestro: El muestreo, según Arias Gonzales, (2020 pág. 64) Es una técnica de estudio de una muestra, resultado de aplicar esta técnica a una población, obtenido por un estadístico, es un número obtenido por un cálculo o una operación estadística que brinda el número real o número de elementos que representan a la población. El método de muestreo se utiliza cuando la población tiene una gran cantidad de componentes, si la población es mínima, entonces la técnica de muestreo no será necesaria.

#### 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

Según Alburquerque, y otros, (2020 pág. 82) “abarca la serie de actividades realizadas, destinadas por el investigador para recopilar información que posibilite alcanzar los objetivos y así contrarrestar la hipótesis de investigación. En razón de ellos, será prioritario tener una fuente de datos, una técnica que permita la recolección y un plan de análisis de lo que se obtenga.”

Las herramientas permiten aplicar la técnica y se construyen adecuadamente, teniendo en cuenta variables e indicadores. Debe haber autenticidad (contenido y estructura) y confiabilidad de la información (alrededor del 10% de la población o tamaño de la muestra). Debe haber unidad entre la técnica y el instrumento musical.

Para Niño, (2011 pag 61), “Su objetivo principal es observar de cerca al sujeto de investigación, teniendo como propósito, el recabar todos los datos posibles y almacenarlos para su posterior análisis. Este suele ser el primer paso básico y fundamental en todo tipo de investigación. Puede confiar en esta técnica para aprovechar al máximo sus datos. Gran parte del interés

por el conocimiento que constituye la investigación científica se logra a través de la observación.

Encuesta: La técnica de encuesta según Casas et al, (2002 pag 143) “Es uno de los instrumentos mayormente utilizados, puesto que facilita recolectar y procesar datos de manera rápida y eficiente. Es, además, una forma de aplicar procesos de indagación estandarizados, mediante los que se obtendrá y analizarán un gran grupo de datos significativos de la muestra, población o universo específicamente del tema que se haya abordado.

Análisis Documental: “Estos datos han sido adquiridos a través de una respectiva investigación documentada-, esto se explica en que la información ha sido previamente elaborada por algún otro colaborador y su condición es de ya encontrarse archivada.” Niño, (2011 pag 61). El emplear esta técnica, permitió el analizar y estudiar los datos histórico-cronológicos, tales como el estado de estos resultados, lo que facultó el entender los niveles de productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Lista de verificación: Es aquel que analiza el nivel que se cumplan los requisitos; el cual nos permite recolectar datos para poder realizar mediciones y análisis, esto según Novillo, et al, (2017 pag 48). En tal sentido, emplear este instrumento, permitió la obtención de registro de información, de tal forma que se identifique la capacidad de ejecución de los requisitos de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 y así conocer la situación actual de la empresa.

Ficha de registro de datos: Fajardo, y otros, (2018 pag 82) nos define que es un reporte que presenta los resultados de diversas operaciones de la entidad, en algún periodo de tiempo determinado; estos datos pueden ser: ingresos obtenidos, producción realizada, cantidad de servicios no conformes, gastos realizados, entre otros; con el fin de analizar si la empresa tendrá éxito o fracaso al tomar decisiones. Mediante este instrumento, se logró identificar documentación relevante. Se tiene entonces, que el registro de la documentación brindada por la organización, así como el reporte de los servicios brindados por temporada.

### 3.5 Procedimiento:

Para cumplir cada objetivo trazado se realizarán las siguientes técnicas y herramientas:

A fin de evaluar nuestra variable independiente “Sistema de gestión de la calidad” se hizo uso del check list del nivel de cumplimiento de la Productividad en el desarrollo de las actividades de la organización JORLE INDUSTRIAL S.A.C. y la encuesta en base ISO 9001:2015 al personal de la empresa. Producirá la documentación solicitada por la norma ISO 9001:2015, realizará la información operativa y apoyará a las áreas que forman parte del SGC requerido, analizará la información. Todo lo señalado anteriormente hará posible que se implemente el SGC.

Para establecer los indicadores de productividad de la organización JORLE INDUSTRIAL S.A.C. se utilizará los datos brindados por el área de producción sobre la cantidad de servicios realizados; de los cuales se calculó la eficiencia y eficacia de las temporadas 2021-1 y 2020-2, debido a que la producción de la empresa se guía de las temporadas de pesca, las cuales se encuentran marcadas por normativas locales y nacionales.

Al finalizar, nuevamente se evaluará la evolución de la productividad, posteriormente de la implementación del SGC según la ISO 9001:2015, a razón de poder elaborar una evaluación y comparación del antes y después de la implementación del SGC, utilizando los indicadores de productividad como herramientas, tomando en cuenta siempre cada factor que interviene cuando se brindan los servicios respectivos. Además de que al final, luego de realizar el SGC, se evaluará nuevamente el estado de la empresa, según el diagnóstico propuesto en la norma ISO 9001:2015.

### 3.6 Métodos de Análisis de Datos:

Según Moran, et al, (2010 pag 56), al recopilar datos e información empleando instrumentos de medición y observación, tales como los expuestos anteriormente “estos deben ser examinadas para lograr las metas del estudio y poder aceptar o rechazar la hipótesis. En tal sentido se depende de los criterios siguiente:

- El planteamiento de la problemática y las hipótesis que proceden de éste.

- Lo que se desea hacer con los datos y

Los instrumentos empleados para los datos recolectados fueron a través del análisis documental y la observación directa (check list, encuesta), que concedieron determinar las principales faltas encontradas halladas en el procedimiento del servicio de reparación y mantenimiento de equipos electrónicos en el sector naval y de la organización empresarial, observándose de esta forma una baja productividad, lo cual conlleva a la definir la existencia de un problema integral de constitución de empresa.

#### Análisis Descriptivo

Salazar, et al, (2018 pag 14), alega que el análisis descriptivo, “se encuentra dentro de la estadística, y nos permitirá inferir cuál es la información obtenida de la recopilación y representación de los datos obtenidos previamente”

A partir de los datos obtenidos de la variable dependiente e independiente, se verificará si existe o no relación entre las mismas; se evaluará mediante un check list en donde los ítems serán según la Normativa Internacional ISO 9001:2015 si se logró cumplir los requisitos funcionales y de rendimiento antes definidos, los estándares de desarrollo documentados y la funcionalidad que se encuentra implícita que se espera de la implementación del SGC.

#### Análisis Inferencial

Según Salazar, et al, (2018 pag 14), exponen que, “en base a los frutos adquiridos de la muestra, se desprenderán y adquirirán ciertas inferencias considerativas de la población.” Mismas que nutrirán la investigación al proporcionar conocimiento de primera mano, y de esta forma anticipar otros posibles resultados.

### 3.7 Aspectos éticos:

“La ética de la investigación social es crear una relación ganar-ganar de respeto mutuo, donde los participantes estén dispuestos a responder con franqueza, se obtengan resultados confiables y la comunidad crea que los resultados obtenidos son constructivos. Lograrlo requiere buena fe o cumplimiento de las leyes que rigen la investigación. Es importante comprender la cultura y las perspectivas de los participantes y su comunidad tan pronto como comience el proceso de diseño de la investigación, para

que sus necesidades e intereses puedan entenderse con precisión.” Paquiaco, y otros, (2018).

En tal sentido, el estudio, denominado “Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001: 2015 para mejorar la productividad en la organización JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022.”, se compromete a manejar de manera responsable la autenticidad y originalidad los datos que serán brindados por la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C; así como, la confidencialidad de la información brindada por la misma.

De igual manera, la presente, fue sometida a una prueba de originalidad mediante el software Turnitin, mediante la cual se constató su originalidad, sobre lo cual, la empresa, presentó su aprobación para la realización de esta prueba, tal como se muestra en el Anexo N° 45

## IV. RESULTADOS

El producto o resultado de la investigación mostrará la mayor parte de ella, donde los resultados se obtendrán de una cadena de métodos y pruebas estadísticas; permitirnos describir la información recopilada.

En este capítulo se presentará como estado la realidad de la empresa antes y después de la implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015, según el tipo de estadística descriptiva e incluyendo el análisis estadístico inferencial.

### 4.1 Análisis descriptivo de la situación inicial de la empresa según la variable dependiente

El grupo mostró varias anomalías; que empezó a relacionarse con su trabajo; Estos fueron rastreados a través de instrumentos de medición, como encuestas y documentos de registro proporcionados por la empresa, donde se comprobó la baja productividad.

Los datos fueron tomados de acuerdo a las temporadas de trabajo de la industria pesquera; Eso significa 2 temporadas al año.

Indicador de la variable dependiente: Productividad

Eficacia: El presente indicador se calculará usando:

- ✓ Servicios atendidos
- ✓ Servicios programados
- ✓ Índice de eficacia
- ✓ Índice de eficacia

Tabla 3: Servicios atendidos y programados

PRODUCCIÓN POR TEMPORADA	MESES	SERVICIOS ATENDIDOS	SERVICIOS PROGRAMADOS
Temporada 2021-1	julio	5	8
	agosto	4	8
	setiembre	3	6
	octubre	1	4
	noviembre	2	4
Temporada 2020-2	enero	3	3
	febrero	2	3
	marzo	2	3
	abril	1	3
	mayo	1	3

Fuente: Elaborado por los autores, a partir de datos brindados por la empresa.

Tabla 4: Indicador de Eficacia antes de la implementación del SGC

PRODUCCIÓN POR TEMPORADA	MESES	SERVICIOS ATENDIDOS	SERVICIOS PROGRAMADOS	ÍNDICE DE EFICACIA
				$\frac{\text{Servicios atendidos}}{\text{Servicios programados}}$
Temporada 2021-1	julio	5	8	63%
	agosto	4	8	50%
	setiembre	3	6	50%
	octubre	1	4	25%
	noviembre	2	4	50%
Temporada 2020-2	enero	3	3	100%
	febrero	2	3	67%
	marzo	2	3	67%
	abril	1	3	33%
	mayo	1	3	33%
			<b>TOTAL</b>	<b>54%</b>

Fuente: Elaborado por los autores, a partir de datos brindados por la empresa.

En la tabla se visualiza los servicios realizados, programados y el índice de eficacia, según los datos obtenidos por la empresa. Se puede visualizar que la empresa cuenta con un 54% de eficacia; lo que quiere decir que está un 46% por debajo del nivel deseado.

A continuación, se presenta el gráfico comparativo de los servicios atendidos v.s los servicios programados

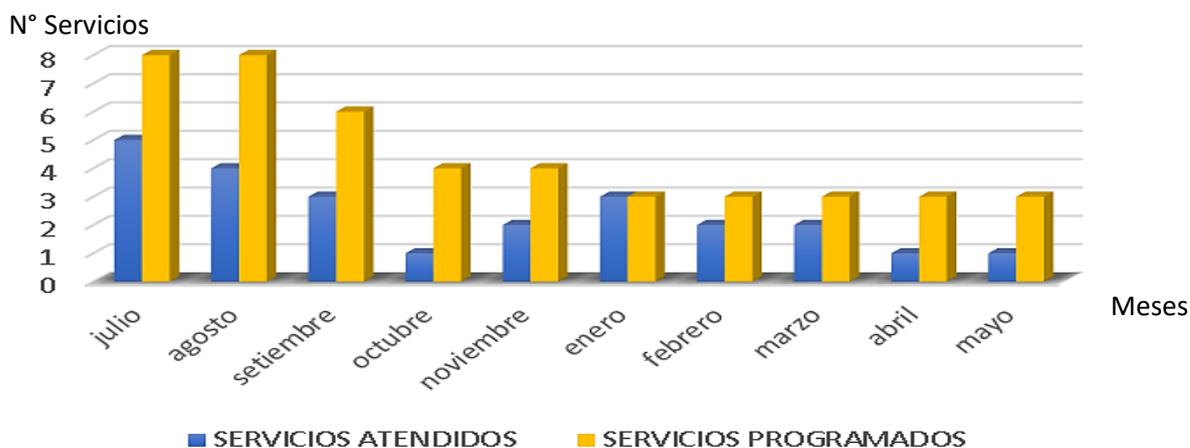


Figura 6: Comparativo de Servicios atendidos v.s Servicios programados

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°8

A continuación, se presenta la tendencia de la eficacia.

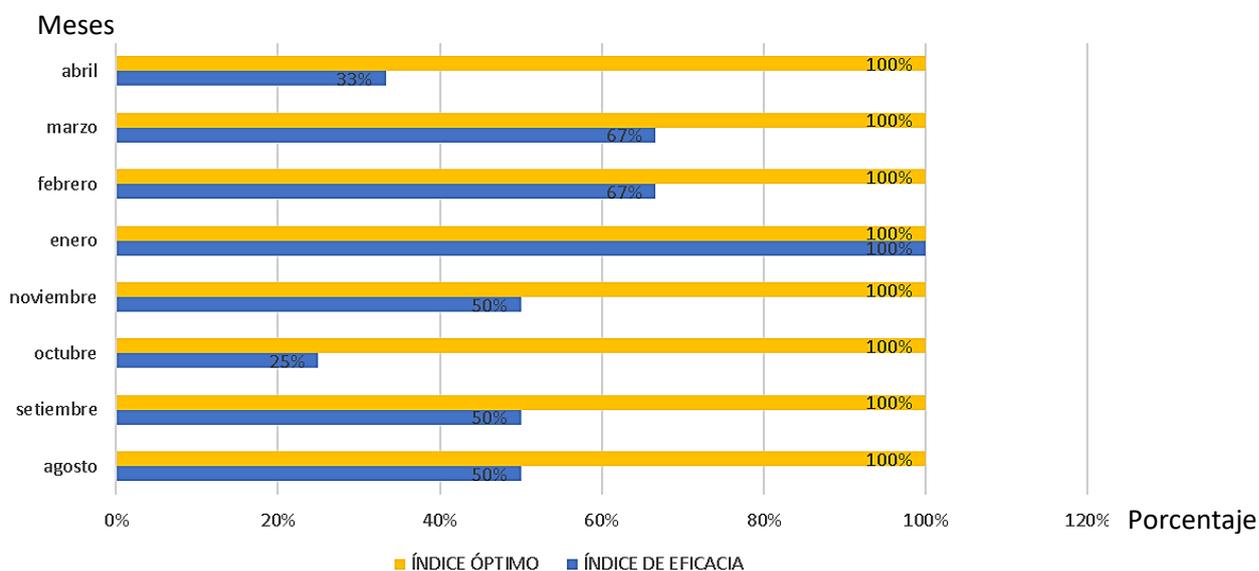


Figura 7: Tendencia del índice de la eficiencia.

Fuente: Elaboración propia en base en la tabla N° 8.

Se encontró que estaba por debajo del nivel deseado, después de la implementación del SGC, la condición debería estar por encima del nivel deseado.

Eficiencia: El presente indicador se calculará usando:

- ✓ Tiempo empleado en los servicios H-H
- ✓ Tiempo planificado en los servicios H-H
- ✓ Índice de eficiencia

Tabla 5: *Indicador de Eficacia antes de la implementación del SGC*

PRODUCCIÓN POR TEMPORADA	MESES	TIEMPO EMPLEADO EN LOS SERVICIOS (H-H)	TIEMPO PLANIFICADO DE LOS SERVICIOS (H-H)
Temporada 2021-1	julio	460	640
	agosto	368	640
	setiembre	276	480
	octubre	92	320
	noviembre	184	320
Temporada 2020-2	enero	276	240
	febrero	184	240
	marzo	184	240
	abril	92	240
	mayo	92	240

Fuente: *Elaborado por los autores, a partir de datos brindados por la empresa.*

Tabla 6: *Indicador de Eficacia antes de la implementación del SGC*

PRODUCCIÓN POR TEMPORADA	MESES	TIEMPO EMPLEADO EN LOS SERVICIOS (H-H)	TIEMPO PLANIFICADO DE LOS SERVICIOS (H-H)	ÍNDICE DE EFICACIA <i>Tiempo de servicio empleado</i> <i>Tiempo de servicio planificado</i>
Temporada 2021-1	julio	460	640	72%
	agosto	368	640	58%
	setiembre	276	480	58%
	octubre	92	320	29%
	noviembre	184	320	58%
Temporada 2020-2	enero	276	240	115%
	febrero	184	240	77%
	marzo	184	240	77%
	abril	92	240	38%
	mayo	92	240	38%
<b>TOTAL</b>				<b>62%</b>

Fuente: *Elaboración propia, los datos fueron brindados por la empresa y elaborado por los autores.*

Interpretación: La tabla muestra los servicios realizados, organizados y la capacitación requerida, según los datos obtenidos por la empresa. Se puede ver que el 62% del grupo son buenos; que está un 38% por debajo del nivel deseado.

A continuación, se presenta el gráfico comparativo del tiempo empleado v.s. el tiempo atendido.

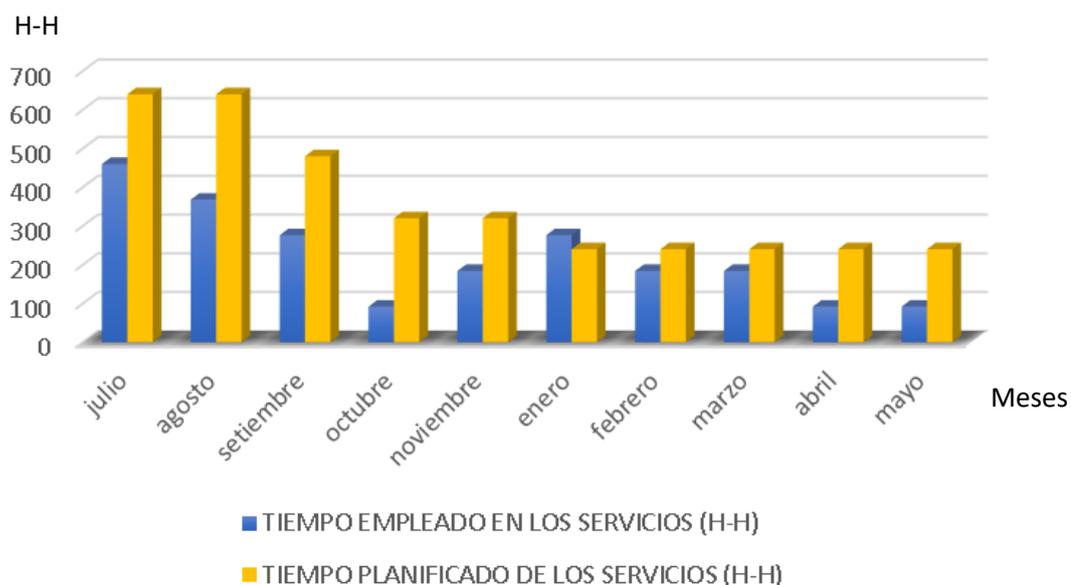


Figura 8: Comparativo de Servicios atendidos v.s Servicios programados

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N° 9

A continuación, se presenta la tendencia de la eficacia.

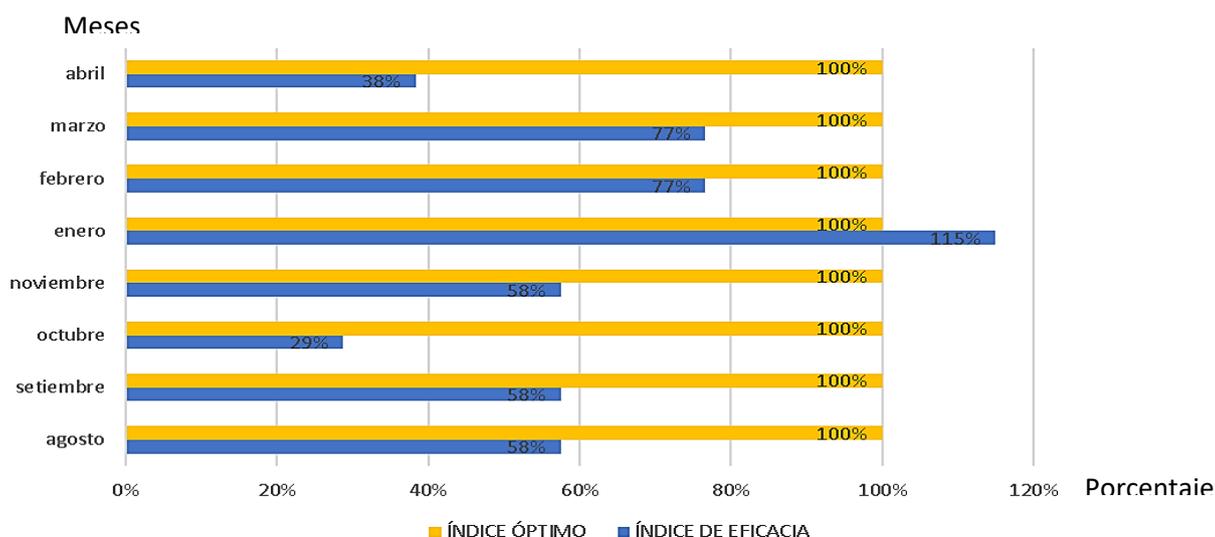


Figura 9 : Tendencia del índice de la eficacia

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N° 9

Se encontró que estaba por debajo del nivel deseado, después de la implementación del SGC, la condición debería estar por encima del nivel deseado.

Respecto a estos datos podemos calcular la productividad inicial de la empresa con la siguiente fórmula:

$$PRODUCTIVIDAD = EFICIENCIA \times EFICACIA$$

*Tabla 7: Eficacia, eficiencia y productividad inicial de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.*

<b>TEMPORADA</b>	<b>MESES</b>	<b>EFICACIA</b>	<b>EFICIENCIA</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>
2021-1	julio	50%	72%	36%
	agosto	50%	58%	29%
	setiembre	25%	58%	14%
	octubre	50%	29%	14%
	noviembre	100%	58%	58%
2020-2	enero	67%	115%	77%
	febrero	67%	77%	51%
	marzo	33%	77%	26%
	abril	33%	38%	13%
	mayo	54%	38%	21%
			<b>TOTAL</b>	<b>34%</b>

*Fuente: Elaboración propia, los datos fueron brindados por la empresa y elaborado por los autores en base a la tabla N° 8 y N° 9.*

Interpretación: La tabla muestra el producto de JORLE INDUSTRIAL S.A.C. basado en la justicia y la equidad. Se encontró que la productividad fue del 34%, que está un 60% por debajo del nivel deseado.

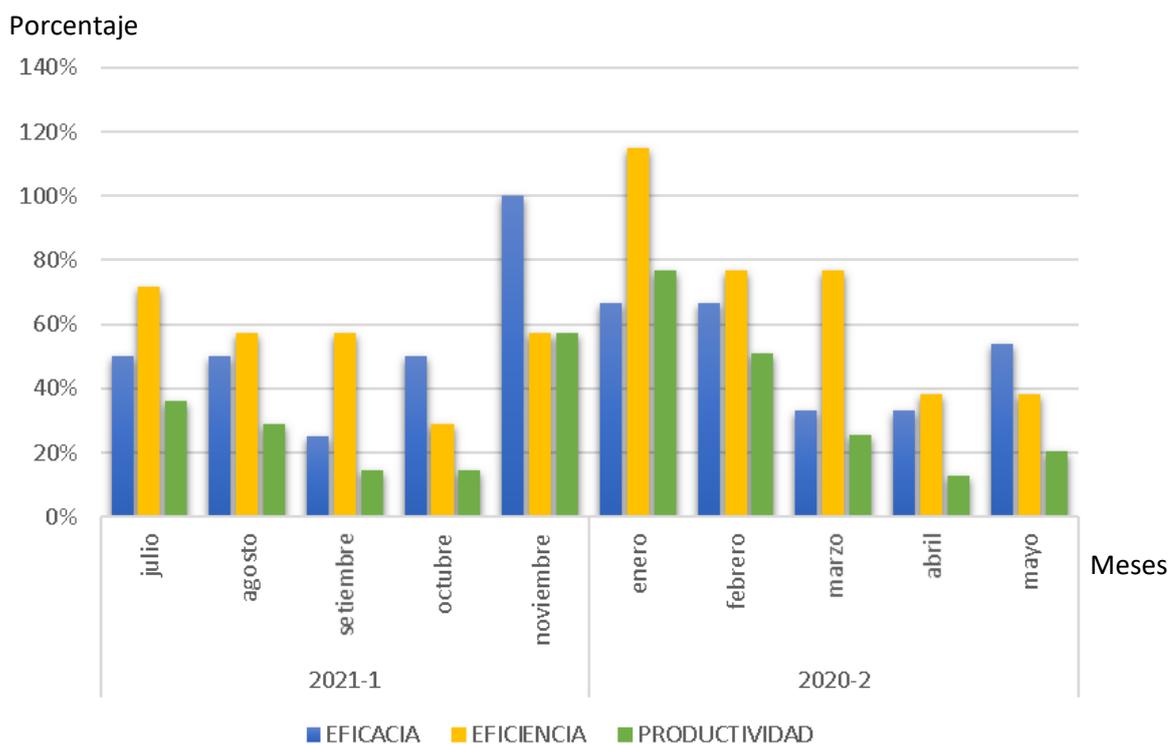


Figura 10: La eficacia, eficiencia y productividad en la temporada 2021-1 y 2020-2

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N° 10

4.2 Análisis descriptivo del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. antes de la implementación  
 Indicador de variable independiente: Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015

**a) Diagnóstico inicial de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.**

La auditoría se realizó con el objetivo de conocer cuantas de las actividades diarias de la organización cumplen con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015, donde se realizó una auditoría e identificó que se realizó. Se puede encontrar una visión general de toda la organización donde se evalúan los puntos presentados en los apartados 4 a 10 de la norma ISO 9001:2015.

Estos fueron los resultados:

Tabla 8: Resultados de la gestión de calidad en la etapa inicial

NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	29%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	50%	MEJORAR
6. PLANIFICACION	30%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	15%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	44%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	12%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	19%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN	28%	
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>		<b>BAJO</b>

Fuente: Diagnóstico de evaluación sistema de gestión de calidad según NTC 9001:2015 realizado por los autores

Interpretación: El nivel de implementación en el campo de "contexto organizacional" se sitúa en 29%, en el campo de "liderazgo" 50%, en el campo de "planificación" 30%, en el campo de "soporte" 15%, en el " categoría "trabajo". 44%, en la categoría "evaluación" 12% y en la categoría "mejora" 19%; De esta forma suman un total de 28% en cuanto a cumplimiento, otorgando la calificación global a la gestión "baja".

Análisis: La organización debe implementar un SGC debido al bajo cumplimiento que tiene del mismo; de esta manera asegurará que la clientela no se vaya por falta de cumplimiento de requisitos en calidad.

#### **b) Encuesta realizada a los trabajadores de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.**

Se realizó un análisis en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C, la cual fue sustentada en técnicas de investigación, la encuesta se realizó a todos los colaboradores de la empresa, lo cual permitirá elaborar un SGC sustentado en la Norma ISO 9001:2015.

A continuación, se presentará el resultado de las encuestas realizadas a los 24 trabajadores de la organización JORLE INDUSTRIAL S.A.C., junto a su respectiva interpretación y gráfico.

Pregunta N°01: ¿Conoces la política de calidad?

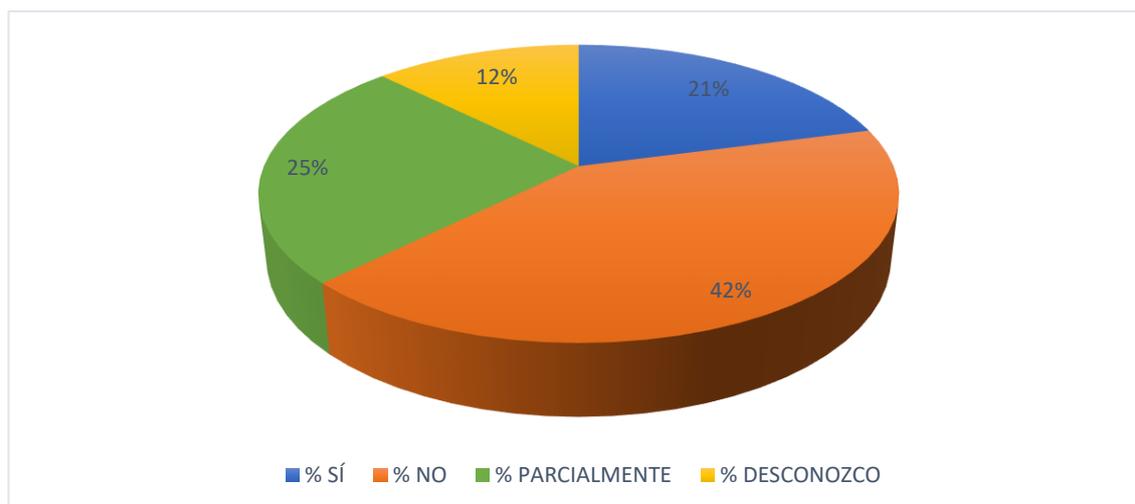


Figura 11: ¿Conoces la política de calidad?

Fuente: Elaborado por los autores basado en la encuesta realizada al personal de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Interpretación: En una encuesta realizada entre los empleados de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., el 20,83% de los empleados conocen la política de calidad, el 41,67% de los empleados no conocen la política de calidad, el 25% de los empleados conocen parcialmente la política positiva, el 12,50% de los participantes. Los colaboradores no saben si es una buena política o no.

Pregunta N°02: ¿Se ha comunicado a los colaboradores la política de calidad?

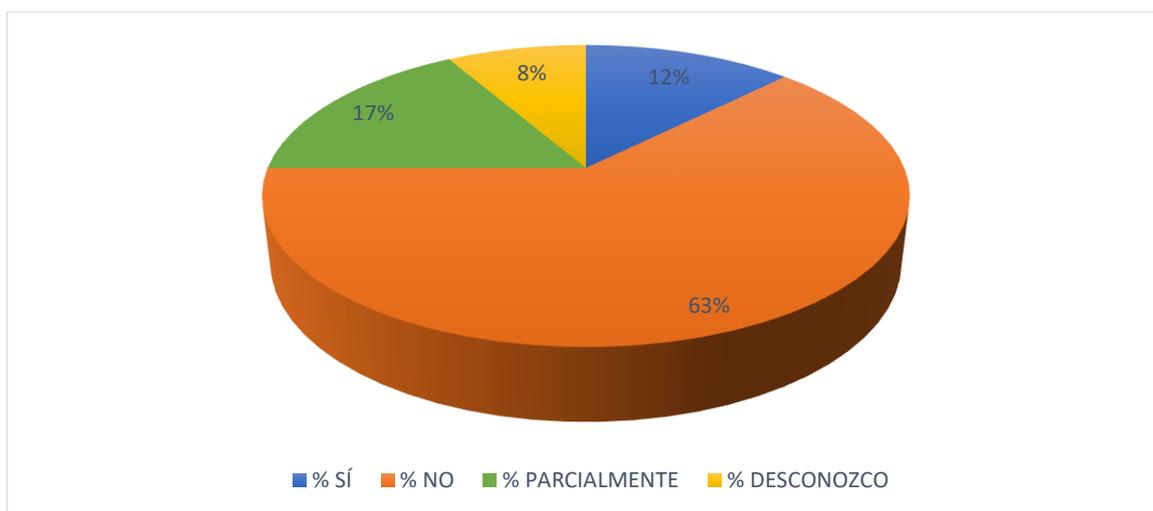


Figura 12: ¿Se ha comunicado a los colaboradores la política de calidad?

Fuente: Elaborado por los autores basado en la encuesta realizada al personal de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Interpretación: En la encuesta realizada a los colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., el 12.5% de los colaboradores refieren que se les ha comunicado la política de calidad, el 62.5% de los colaboradores refieren que no se les comunicó la política de calidad, el 16.67% de los colaboradores refieren que conocen parcialmente la política de calidad, un 8.33% de los colaboradores refieren que desconocen si se ha difundido o no política de calidad.

Pregunta N°03: ¿Conoces la misión y visión de la empresa?

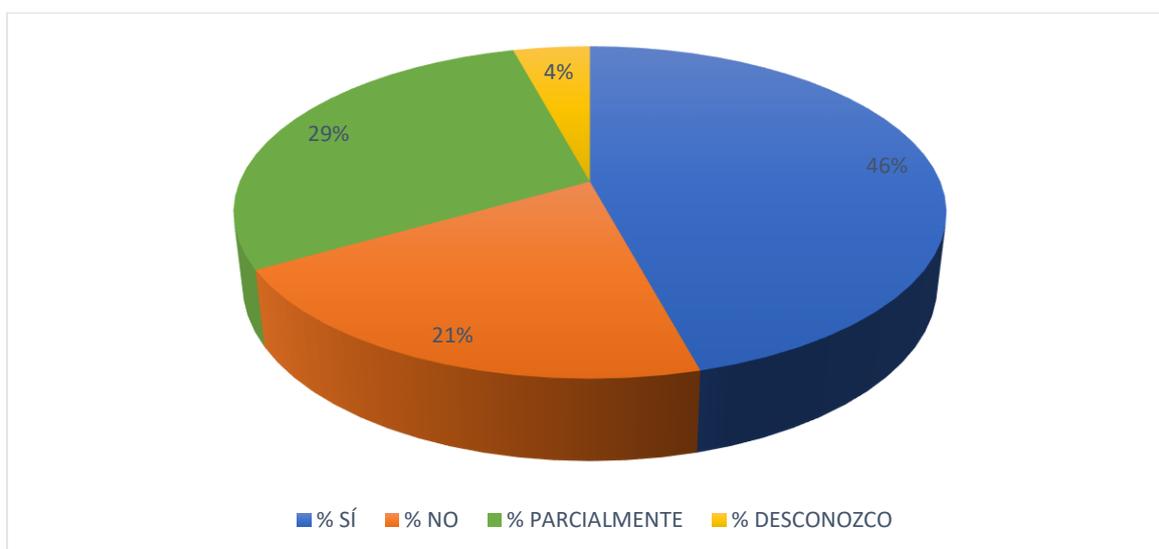


Figura 13: ¿Conoces la misión y visión de la empresa?

Fuente: Elaborado por los autores basado en la encuesta realizada al personal de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Interpretación: En una encuesta realizada entre los empleados de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., el 45,83% de los empleados dijeron que conocen la misión y visión de la empresa, el 20,83% de los empleados dijeron que no conocen la misión y visión de la empresa, el 29,17% de los compañeros indican que conocen parcialmente la misión y visión de la empresa, el 4,17% de los compañeros indican que desconocen si existe una misión o una visión dentro de la organización.

Pregunta N°04: ¿Considera que se dispone del personal adecuado para la producción?

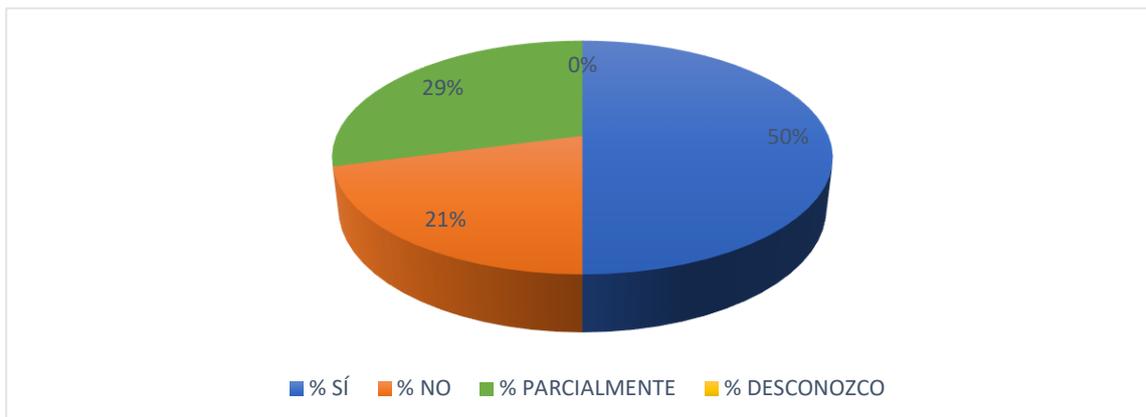


Figura 14: ¿Considera que se dispone del personal adecuado para la producción?  
Fuente: Elaborado por los autores basado en la encuesta realizada al personal de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Interpretación: En una encuesta realizada entre los trabajadores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., el 50% de los trabajadores indican que hay trabajadores aptos para el trabajo, el 20,83% de los trabajadores indican que no hay trabajadores aptos para el trabajo, el 29,17% de los compañeros reportan una ubicación adecuada. Hay proveedor de trabajadores para la obra, el 0% de los socios dice que no sabe si tiene la potencia adecuada para la obra.

Pregunta N°05: ¿Se tiene identificado el puesto de trabajo de cada colaborador de la empresa?

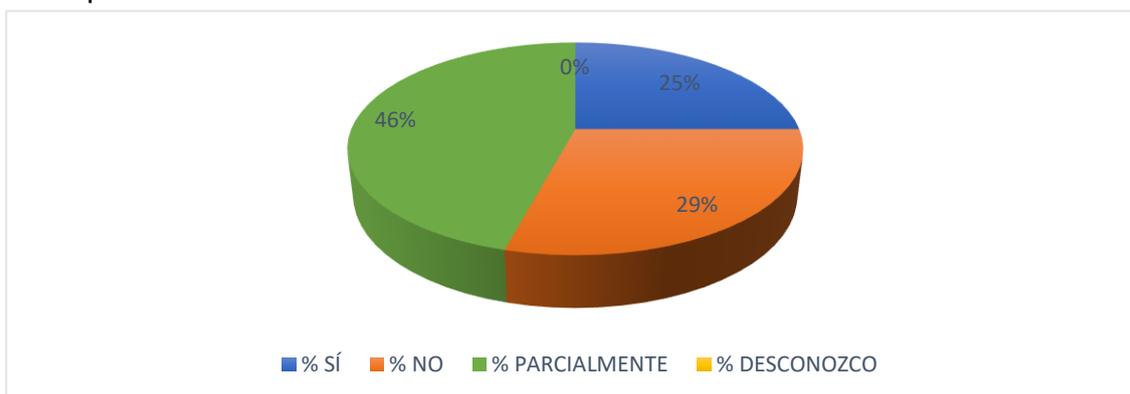


Figura 15: ¿Se tienen identificado el puesto de trabajo de cada colaborador de la empresa?

Fuente: Elaborado por el autor, basado en la encuesta realizada al personal de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Interpretación: En la encuesta realizada a los colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., el 25% de los colaboradores refieren que se tienen identificado el puesto de trabajo de cada colaborador de la empresa, el 29.17% de los colaboradores refieren que no se tienen identificado el puesto de trabajo de cada colaborador de la empresa, el 45.83% de los colaboradores refieren que se tienen identificado parcialmente el puesto de trabajo de cada colaborador de la empresa, un 0% de los colaboradores refieren que desconocen si se tienen identificado el puesto de trabajo de cada colaborador de la empresa

Pregunta N°06: ¿La empresa cuenta con procedimientos documentados para cada actividad que realiza?

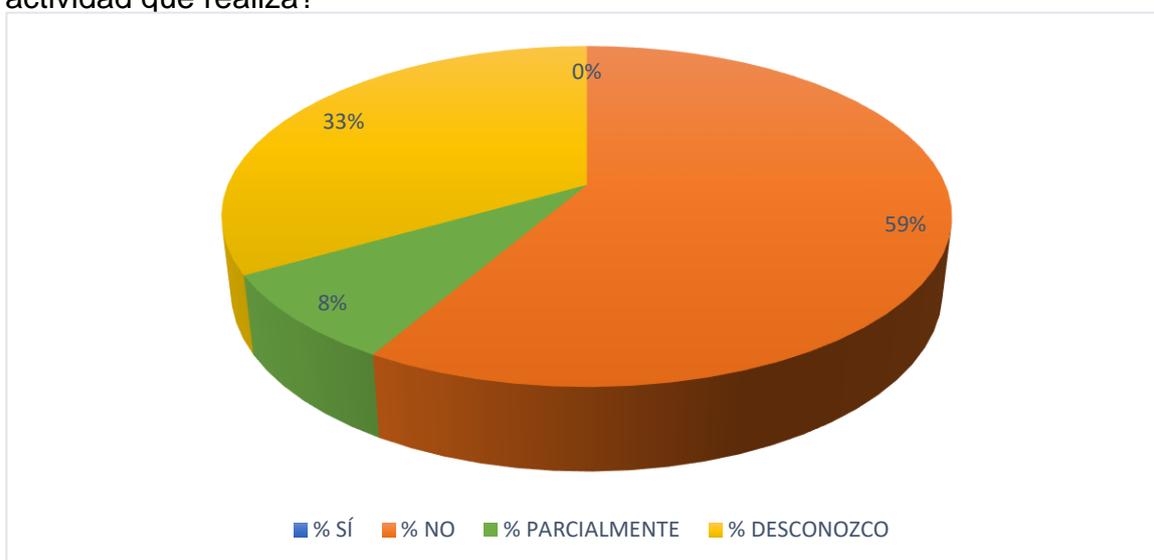


Figura 16: ¿La empresa cuenta con procedimientos documentados para cada actividad que realiza?

Fuente: Elaborado por los autores, basado en la encuesta realizada al personal de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Interpretación: En la encuesta realizada a los colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., el 0% de los colaboradores refieren que la empresa cuenta con procedimientos documentados para cada actividad que realiza, el 58.33% de los colaboradores refieren que la empresa no cuenta con procedimientos documentados para cada actividad que realiza, el 8.33% de los colaboradores refieren que la empresa cuenta parcialmente con procedimientos documentados para cada actividad que realiza, un 33.33% de los colaboradores refieren que desconocen si la empresa cuenta con procedimientos documentados para cada actividad que realiza

Pregunta N°07: ¿La organización cuenta con objetivos de calidad?

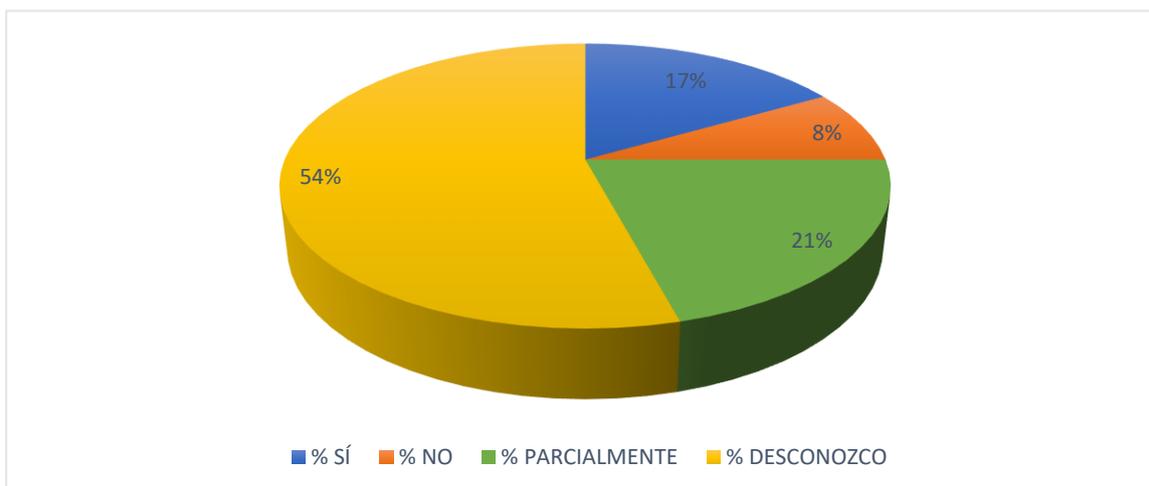


Figura 17: ¿La organización cuenta con objetivos de calidad?

Fuente: Elaborado por los autores, basado en la encuesta realizada al personal de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Interpretación: En la encuesta realizada a los colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., el 16.67% de los colaboradores refieren que la organización cuenta con objetivos de calidad, el 8.33% de los colaboradores refieren que la organización no cuenta con objetivos de calidad, el 20.83% de los colaboradores refieren que la organización cuenta parcialmente con objetivos de calidad, un 54.17% de los colaboradores refieren que desconocen si la organización cuenta con objetivos de calidad.

Pregunta N°08: ¿Cuentan con indicadores de productividad?

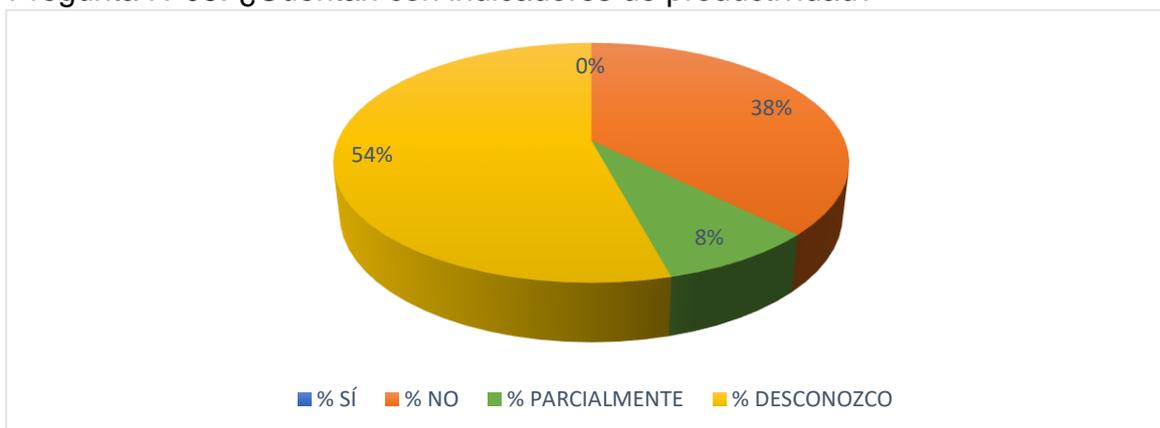


Figura 18: ¿Cuentan con indicadores de productividad?

Fuente: Elaborado por los autores, basado en la encuesta realizada al personal de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Interpretación: En la encuesta realizada a los colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., el 0% de los colaboradores refieren que la organización cuenta con indicadores de productividad, el 58.33% de los colaboradores refieren que la organización no cuenta con indicadores de productividad el 8.33% de los colaboradores refieren que la organización cuenta parcialmente con indicadores de productividad, un 54.17% de los colaboradores refieren que desconocen si la organización cuenta con indicadores de productividad

Pregunta N°09: ¿Se obtiene las observaciones de los clientes para los productos y servicios, incluyendo las quejas?

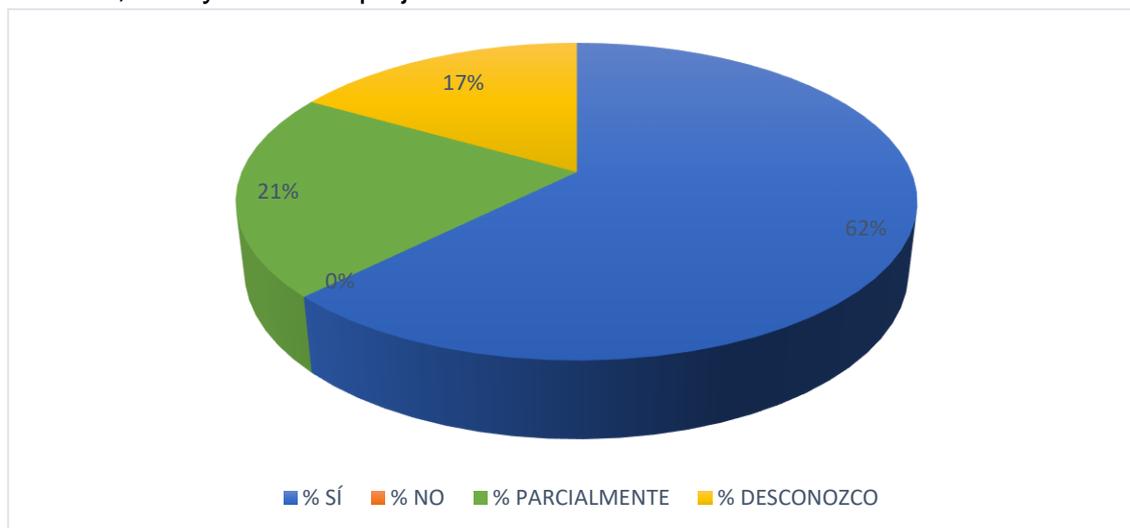


Figura 19: ¿Se obtiene las observaciones de los clientes para los productos y servicios, incluyendo las quejas?

Fuente: Elaborado por los autores, basado en la encuesta realizada al personal de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Interpretación: En una encuesta realizada entre los colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., el 62.5% de los colaboradores manifiestan que la empresa recibe retroalimentación de los clientes sobre los productos y servicios, incluyendo quejas, el 0% de los colaboradores reporta que la empresa no recibe atención de los clientes por los productos y servicios. , incluidas las quejas, el 20,83% de los empleados informa que la empresa tiene una participación de los clientes para los productos y servicios, incluidas las quejas, el 16,67% de los empleados informa que no sabe si la empresa recibe comentarios de los clientes sobre los productos y servicios, incluidas las quejas.

Pregunta N°10: ¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios?

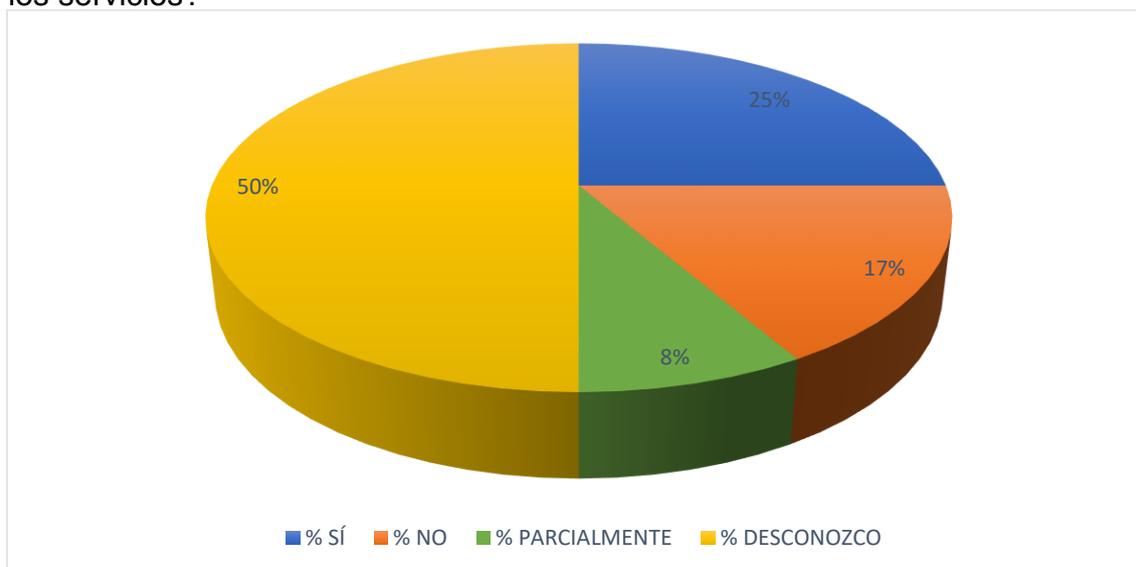


Figura 20: ¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios?

Fuente: Elaborado por los autores, basado en la encuesta realizada al personal de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Interpretación: En una encuesta realizada entre los trabajadores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., el 25% de los trabajadores indicaron que la empresa mantiene información escrita sobre bajas de servicios, el 16,67% de los trabajadores reportaron que la empresa no mantiene información escrita sobre bajas de los servicios, el 8,33% de los empleados manifiestan que la empresa mantiene los datos escritos en la liberación de los servicios, el 50% de los empleados manifiestan que desconocen si la empresa mantiene la información escrita sobre la liberación de los servicios.

#### 4.3 Análisis descriptivo después de la implementación de la ISO 9001:2015 en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Se realizó un análisis de la eficiencia, eficacia y producción después de la implementación referente a la temporada 2021-2 y 2022-1, reflejando un incremento en sus indicadores, tal como se detallará a continuación.

a) Eficacia: En la tabla, se puede observar los valores correspondientes

Tabla 9: Indicador de eficacia después de la implementación del SGC

PRODUCCIÓN POR TEMPORADA	MESES	SERVICIOS ATENDIDOS	SERVICIOS PROGRAMADOS
TEMPORADA 2022-1	mayo	9	10
	abril	8	10
	marzo	8	10
	febrero	7	10
	enero	6	10
TEMPORADA 2021-2	noviembre	5	6
	octubre	6	6
	setiembre	5	6
	agosto	4	6
	Julio	4	6

Fuente: Elaborado por los autores, a partir de datos brindados por la empresa.

Tabla 10: Indicador de eficacia después de la implementación del SGC

PRODUCCIÓN POR TEMPORADA	MESES	SERVICIOS ATENDIDOS	SERVICIOS PROGRAMADOS	ÍNDICE DE EFICACIA
				<i>Servicios atendidos</i> <i>Servicios programados</i>
TEMPORADA 2022-1	mayo	9	10	90%
	abril	8	10	80%
	marzo	8	10	80%
	febrero	7	10	70%
	enero	6	10	60%
TEMPORADA 2021-2	noviembre	5	6	83%
	octubre	6	6	100%
	setiembre	5	6	83%
	agosto	4	6	67%
	Julio	4	6	67%
			<b>TOTAL</b>	<b>78%</b>

Fuente: Elaborado por los autores, a partir de datos brindados por la empresa.

La tabla muestra los servicios realizados, organizados y la formación necesaria, según los datos obtenidos por la empresa. Se puede observar que el grupo tiene una eficiencia promedio del 78%.

A continuación, se muestra un cuadro comparativo de los servicios entrantes y salientes **servicios organizados**

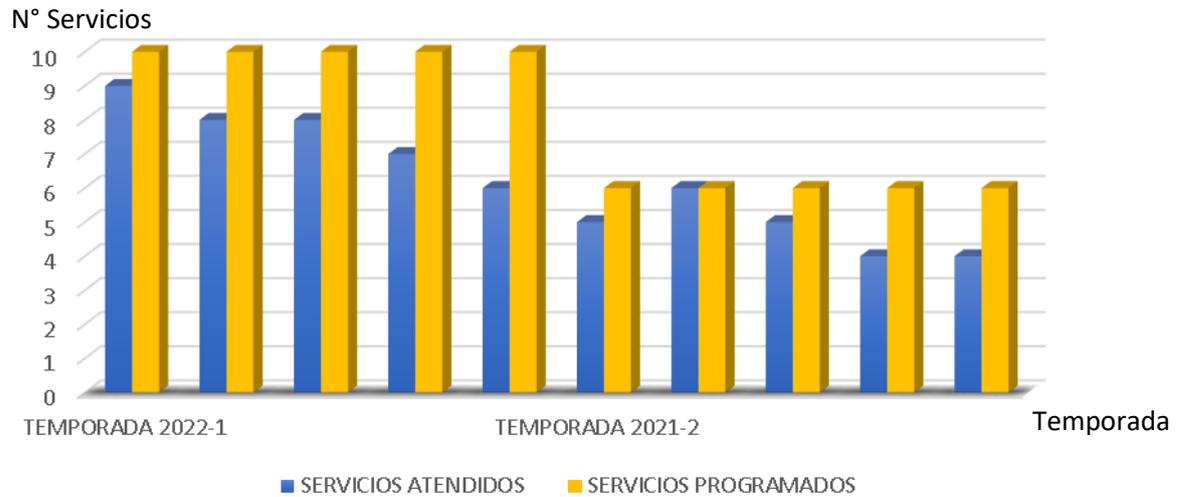


Figura 21: Comparativo de Servicios atendidos v.s Servicios programados después de la implementación

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la tendencia de la eficacia.

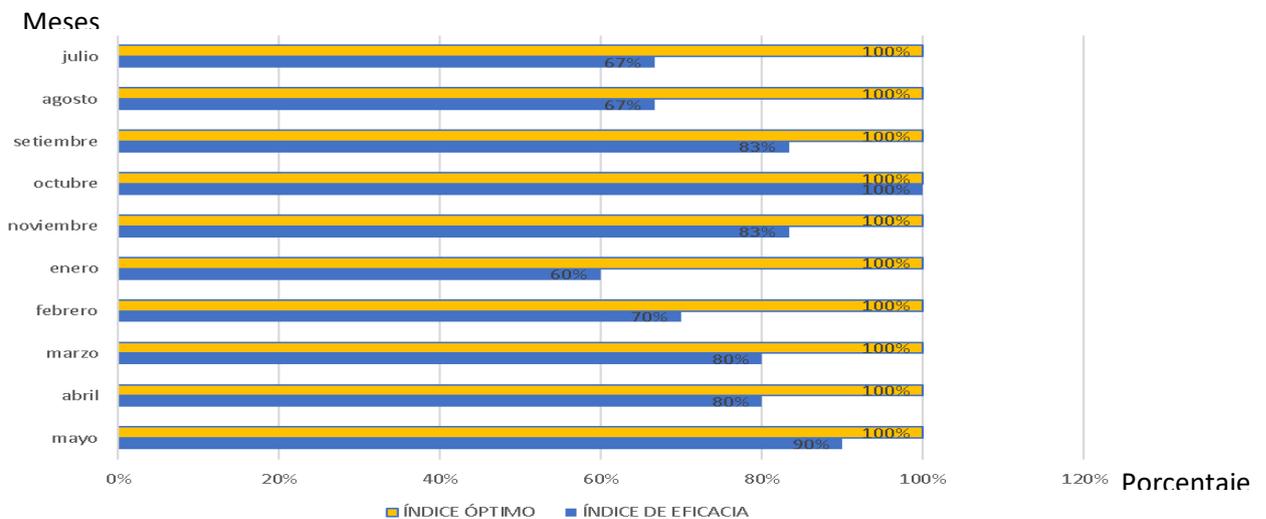


Figura 22: Tendencia del índice de la eficiencia después de la implementación

Fuente: Elaboración propia.

Se encontró que estaba por debajo del nivel deseado, después de la implementación del S.G.C., la condición debería estar por encima del nivel deseado. Sin embargo, se observó una mejora significativa en la eficacia antes de la implementación del SGC.

b) Eficiencia

Tabla 11: Indicador de Eficiencia después de la implementación del SGC

PRODUCCIÓN POR TEMPORADA	MESES	TIEMPO EMPLEADO EN LOS SERVICIOS (H-H)	TIEMPO PLANIFICADO DE LOS SERVICIOS (H-H)
TEMPORADA 2022-1	Mayo	774	800
	Abril	688	800
	Marzo	688	800
	Febrero	602	800
	enero	516	800
TEMPORADA 2021-2	noviembre	430	480
	octubre	516	480
	setiembre	430	480
	agosto	344	480
	julio	344	480

Tabla 12: Indicador de Eficiencia después de la implementación del SGC

PRODUCCIÓN POR TEMPORADA	MESES	TIEMPO EMPLEADO EN LOS SERVICIOS (H-H)	TIEMPO PLANIFICADO DE LOS SERVICIOS (H-H)	ÍNDICE DE EFICIENCIA <i>Tiempo de servicio empleado</i> <i>Tiempo de servicio planificado</i>
TEMPORADA 2022-1	Mayo	774	800	97%
	Abril	688	800	86%
	Marzo	688	800	86%
	Febrero	602	800	75%
	enero	516	800	65%
TEMPORADA 2021-2	noviembre	430	480	90%
	octubre	516	480	108%
	setiembre	430	480	90%
	agosto	344	480	72%
	julio	344	480	72%
<b>TOTAL</b>			<b>84%</b>	

Fuente: Elaboración propia, los datos fueron brindados por la empresa y elaborado por los autores.

Interpretación: En la tabla se visualiza los servicios realizados, programados y el índice de eficiencia, según los datos obtenidos por la empresa. Se puede visualizar que la empresa cuenta con un 84% de eficiencia.

A continuación, se presenta el gráfico comparativo del tiempo empleado v.s. el tiempo atendido.

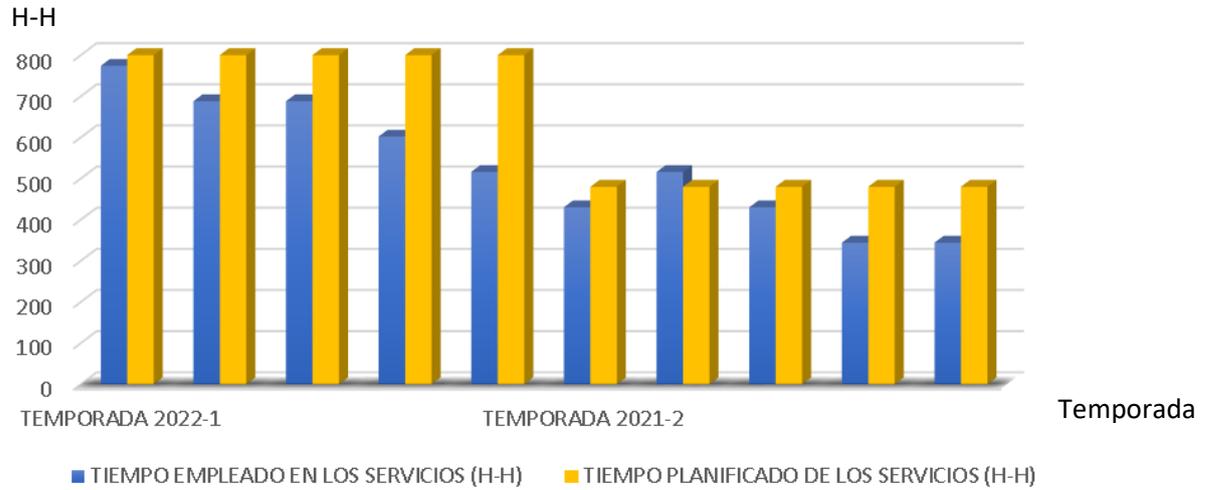


Figura 23: Comparativo de Servicios atendidos v.s Servicios programados

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N° 23

A continuación, se presenta la tendencia de la eficacia.

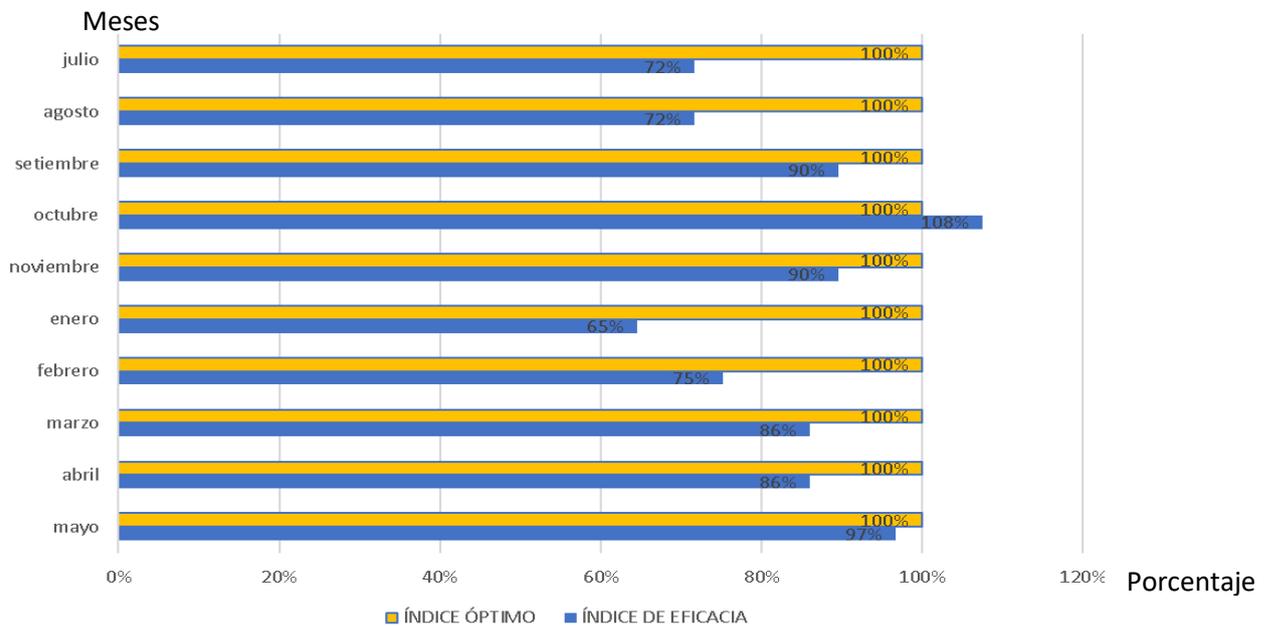


Figura 24: Tendencia del índice de la eficacia

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N° 24

Se encontró que el indicador de eficiencia se encuentra por debajo del nivel deseado, luego de la implementación del S.G.C., la tendencia debería estar por encima del nivel deseado. Sin embargo, es evidente una mejora significativa.

- c) Productividad: Respecto a estos datos podemos calcular la productividad actual de la empresa con la siguiente fórmula:

$$PRODUCTIVIDAD = EFICIENCIA \times EFICACIA$$

Tabla 13: Eficacia, eficiencia y productividad actual de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

TEMPORADA	MESES	EFICACIA	EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD
2021-1	Mayo	90%	97%	87%
	Abril	80%	86%	69%
	Marzo	80%	86%	69%
	Febrero	70%	75%	53%
	Enero	60%	65%	39%
2020-2	Noviembre	83%	90%	75%
	Octubre	100%	108%	108%
	Setiembre	83%	90%	75%
	Agosto	67%	72%	48%
	Julio	67%	72%	48%
<b>TOTAL</b>				<b>67%</b>

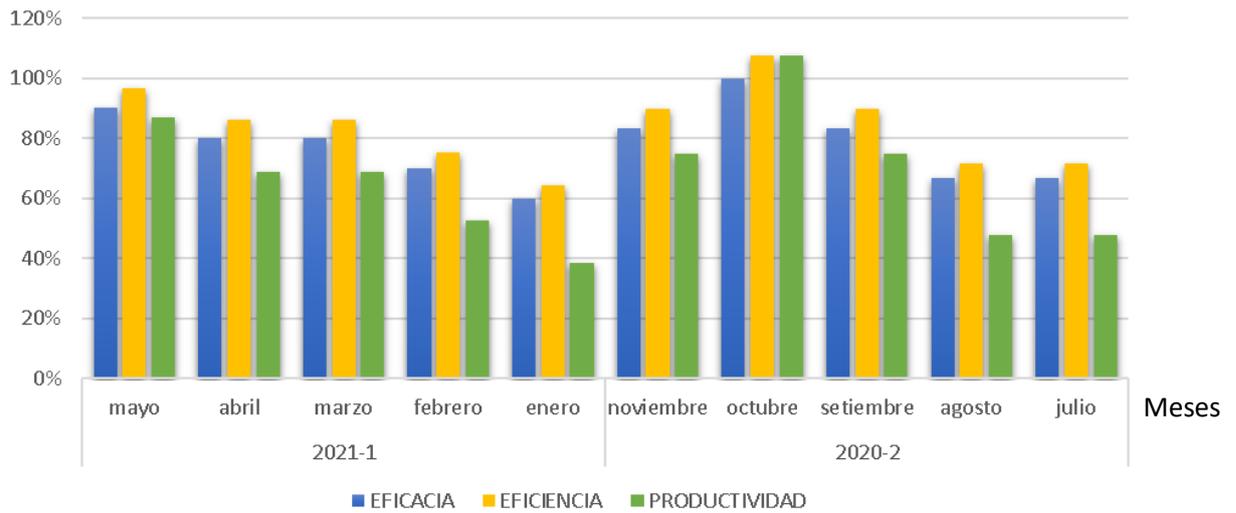
Fuente: Elaboración propia, los datos fueron brindados por la empresa y elaborado por los autores en base a la tabla N° 23 y N° 24.

Interpretación: En la tabla se puede visualizar la productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. en base a la eficiencia y eficacia. Se observa que la productividad es de un 67%.

Tabla 14: Eficacia, eficiencia y productividad actual de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

TEMPORADA	MESES	EFICACIA	EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD
2021-1	Mayo	90%	97%	87%
	Abril	80%	86%	69%
	Marzo	80%	86%	69%
	Febrero	70%	75%	53%
	Enero	60%	65%	39%
2020-2	Noviembre	83%	90%	75%
	Octubre	100%	108%	108%
	Setiembre	83%	90%	75%
	Agosto	67%	72%	48%
	Julio	67%	72%	48%
<b>TOTAL</b>				<b>67%</b>

## Porcentaje



*Figura 25: La eficacia, eficiencia y productividad en la temporada 2021-2 y 2022-2*

*Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N° 25*

Ya que contamos con todos los datos, a continuación, compararemos la productividad antes y después de la implementación.

Tabla 15: Comparación de la eficacia, eficiencia y productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. antes y después de la implementación.

TEMPORADA	MES	ANTES			TEMPORADA	MES	DESPUÉS		
		EFICACIA	EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD			EFICACIA	EFICIENCIA	PRODUCTIVIDAD
2021-1	Julio	0.50	0.72	0.36	2022-1	mayo	0.90	0.97	0.87
	Agosto	0.50	0.58	0.29		abril	0.80	0.86	0.69
	Setiembre	0.25	0.58	0.14		marzo	0.80	0.86	0.69
	Octubre	0.50	0.29	0.14		febrero	0.70	0.75	0.53
	Noviembre	1.00	0.58	0.58		enero	0.60	0.65	0.39
2020.2	Enero	0.67	1.15	0.77	2021-2	noviembre	0.83	0.90	0.75
	Febrero	0.67	0.77	0.51		octubre	1.00	1.08	1.08
	Marzo	0.33	0.77	0.26		setiembre	0.83	0.90	0.75
	Abril	0.33	0.38	0.13		agosto	0.67	0.72	0.48
	Mayo	0.54	0.38	0.21		julio	0.67	0.72	0.48
<b>PROMEDIO ANTES DEL SGC</b>				<b>0.34</b>	<b>PROMEDIO DESPUÉS DEL SGC</b>				<b>0.67</b>

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N° 3 y N°17

Tabla 16: Indicadores de productividad antes, después y óptimo.

ÍNDICE DE PRODUCTIVIDAD		
ANTES	DESPUÉS	ÓPTIMO
36%	87%	100%
29%	69%	100%
14%	69%	100%
14%	53%	100%
58%	39%	100%
77%	75%	100%
51%	108%	100%
26%	75%	100%
13%	48%	100%
21%	48%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla N°27.

Interpretación: Como se puede observar en la comparación del primer periodo se observa un incremento de productividad del 0.46 y en el segundo periodo evaluado, un incremento de productividad del 0.57. Por lo cual comprobamos que la aplicación del SGC sí afecta la productividad de manera favorable.

#### **Diagnóstico de la empresa después de la implementación del SGC**

Según nuestro objetivo general de cómo la aplicación del SGC ISO 9001:2015 mejora la productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022, después de la implementación, se procedió a determinar el nivel de cumplimiento del SGC que viene teniendo la organización; en el cual se puede observar lo siguiente:

Tabla 17: Resultados del SGC después de la implementación

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	75%	MEJORAR
5. LIDERAZGO	70%	MEJORAR
6. PLANIFICACION	88%	MANTENER
7. APOYO	75%	MEJORAR
8. OPERACIÓN	64%	MEJORAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	80%	MANTENER
10. MEJORA	85%	MANTENER
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>77%</b>	
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>		<b>MEDIO</b>

*Fuente: Diagnóstico de evaluación sistema de gestión de calidad según NTC 9001:2015 realizado por los autores.*

Interpretación: El nivel del cumplimiento en el apartado “contexto de la organización” fue de 75%, en el apartado de “liderazgo” fue de 70%, en el apartado de “planificación” fue de 88%, en el apartado de “apoyo” fue de 75%, en el apartado de “operación” fue de 64%, en el apartado de “evaluación de desempeño” fue de 80% y en el apartado de “mejora” fue de 85%; de esa forma sumando un total de 28% respecto a la implementación, dando como calificación global en gestión “medio”.

Tabla 18: Comparación de los resultados del SGC

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION ANTES DEL SGC	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION DESPUÉS DEL SGC
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	29%	75%
5. LIDERAZGO	50%	70%
6. PLANIFICACION	30%	88%
7. APOYO	15%	75%
8. OPERACIÓN	44%	64%
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	12%	80%
10. MEJORA	19%	85%
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	28%	77%
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>

*Fuente: Diagnóstico de evaluación sistema de gestión de calidad según NTC 9001:2015 realizado por los autores.*

Interpretación: Como se puede observar en la comparación del primer periodo se observa un incremento de productividad del cumplimiento del SGC. A lo cual se añade que el % más bajo es el de “operación” con un 64% y el más alto es el de “planificación” con un 88%.

ANÁLISIS: Se puede determinar que luego de la implementación de la gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015 se incrementó significativamente, aumentando el % relacionado con el sector auditoría.

#### 4.4 Análisis inferencial

Validación de la hipótesis General - Índices de Productividad

Prueba de Normalidad

Ha: La implementación de un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

Para poder comparar con suposiciones comunes, por esta razón, por esta razón, el número de estas dos series de datos es 24, primero es necesario

determinar si los datos relacionados son paramétricos antes y después de la serie gruesa, y así en. seguir usando las estadísticas de Shapiro-Wilk

Regla de decisión:

Si  $p\text{valor} \leq 0.05$ , los datos de lga serie tienen un comportamiento no paramétrico

Si  $p\text{valor} > 0.05$ , los datos de la serie tienen un comportamiento paramétrico

Tabla 19: Prueba de normalidad de Productividad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad_después	,152	10	,200*	,947	10	,628

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación Se puede ver en la Tabla No. 19, el valor principal de la variable producto es 0.628, el cual es mayor a 0.05, por lo que se puede concluir que los datos de esta prueba se muestran de la distribución normal, concluyendo que el motivo de la prueba de hipótesis, son datos paramétricos.

- Sig. < 0.05 son datos no paramétricos – Wilcoxon
- Sig. > 0.05 son datos paramétricos – T- Student

Para el Análisis Inferencial del índice de productividad se utilizará:

Prueba de T – Student

Ho: Un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022

Ha: Un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022

- Si la P - valor es > a 0.05, los datos de la muestra no contienen una variación significativa, se acepta la Ho.
- Si la P - valor es < a 0.05, los datos de la muestra los datos de la

muestra contienen una variación significativa, se acepta la Ha.

Tabla 20: Estadísticas de muestras relacionadas -índice de productividad

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par	Productividad_despues	67,10	10	20,867	6,599
1	Productividad_antes	33,90	10	21,646	6,845

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21: Prueba de muestras relacionadas - Índice de productividad

Prueba de muestras emparejadas									
Diferencias emparejadas									
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
					Inferior	Superior			
Par	Productividad_despues - Productividad_antes	33,20	25,152	7,954	15,207	51,193	4,174	9	,002

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla No. 21 se puede observar en los datos, la Sig. (bilateral) es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la otra hipótesis, la cual nos permitirá estar seguros de que se ha logrado una aplicación sistemática de mejora de la calidad productividad. En la operación de JORLE INDUSTRIAL S.A.C. 2022, aumentando la tasa de fecundidad del 33,9% al 67,1%.

Validación de la hipótesis Especifica - Índices de Eficacia

Prueba de Normalidad

- ✓ Si la P-valor es > a 0.05, los datos de la muestra proceden de una distribución normal, se acepta la Ho.
- ✓ Si la P- valor es < a 0.05, los datos de la muestra no proceden de una distribución normal, se acepta la Ha

Tabla 22: Prueba de normalidad de los índices de eficacia

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia_eficiencia	,256	10	,062	,844	10	,049

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se muestra en la Tabla No. 22, el valor principal de la desviación estándar es 0,049, que es menor que 0,05, por lo que se puede concluir que los datos de esta prueba se mostrarán si se trata de una distribución no normal, lo que la eliminará. para la prueba de hipótesis, los datos no son paramétricos.

- Sig. < 0.05 son datos no paramétricos – Wilcoxon
- Sig. > 0.05 son datos paramétricos – T- Student

Para el Análisis Inferencial del índice de eficiencia se utilizará:

Prueba de Wilcoxon

Ho Un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022

Ha: Un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022

- Si la P - valor es > a 0.05, los datos de la muestra no contienen una variación significativa, se acepta la Ho.
- Si la P - valor es < a 0.05, los datos de la muestra los datos de la muestra contienen una variación significativa, se acepta la Ha.

Tabla 23: Prueba estadística de índices de eficiencia

<b>Estadísticos de prueba</b>	
<b>Eficiencia_después - Eficiencia_antes</b>	
Z	-2,451 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,014

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon  
 b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla 23 se puede observar a partir de los datos, el límite asintótico (bilateral) es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

Validación de la hipótesis Especifica - Índices de Eficacia

Prueba de Normalidad

- Si la P-valor es > a 0.05, los datos de la muestra proceden de una distribución normal, se acepta la Ho.
- Si la P-valor es < a 0.05, los datos de la muestra no proceden de una distribución normal, se acepta la Ha

Tabla 24: Prueba de normalidad de los índices de eficacia

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	<b>Kolmogorov-Smirnov</b>			<b>Shapiro-Wilk</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Diferencia_eficacia	,287	10	,019	,825	10	,029

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se muestra en la Tabla No. 24, el valor principal de la variable apropiada es 0,029, que es menor que 0,05, por lo que los datos de esta prueba se pueden rechazar indicando que si es de una fuente no normal, terminará. para la prueba de hipótesis, los datos no son paramétricos.

- Sig. < 0.05 son datos no paramétricos – Wilcoxon
- Sig. > 0.05 son datos paramétricos – T- Student

Para el Análisis Inferencial del índice de eficiencia se utilizará:

Prueba de T – Student

Ho Un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022

Ha: Un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022

- Si la P - valor es > a 0.05, los datos de la muestra no contienen una variación significativa, se acepta la Ho.
- Si la P - valor es < a 0.05, los datos de la muestra los datos de la muestra contienen una variación significativa, se acepta la Ha.

Tabla 25: Prueba de muestras emparejadas eficacia

Estadísticas de muestras emparejadas					
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par	Eficidad_después	78,0000	10	12,09224	3,82390
1	Eficidad_antes	53,80	10	21,872	6,917

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Prueba de muestras relacionadas - Índice de productividad

Prueba de muestras emparejadas								
Diferencias emparejadas								
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	g	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Par	Eficidad							
1	_después - Eficicidad_antes	24,20000	17,45980	5,52127	11,71002	36,68998	4,383	9,002

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la Tabla No. 26 se muestra en los datos, la Sig. (bilateral) es inferior a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, que quiere demostrar que el sistema de gestión de la calidad ha mejorado la productividad. En la operación de JORLE INDUSTRIAL S.A.C. 2022, aumentando la tasa de fecundidad del 53,8% al 78%.

#### 4.5 Establecimiento de Costo Beneficio

Tabla 27: Costo de Servicio

Cantidad	Detalle	Precio de servicio		
		Valor de Servicio (sin IGV) \$.	Precio Sin Implementar S.G.C. (Incluido IGV) \$.	Precio Implementado S.G.C. (Incluido IGV) \$
1	Reparacion de Sonar	762.71	900.00	979.40

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28: Costo Beneficio Antes y después de la implementación

COSTO - BENEFICIO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN (Período Temporada 2020-2 y Período Temporada 2021-1-)		COSTO - BENEFICIO DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN (Período Temporada 2021-2 y Período Temporada 2022-1-)	
Cantidad de servicios	Precio Total de servicios \$	Cantidad de servicios	Precio Total de servicios \$
24	21,600.00	62	55,800.00

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29: Monto ganado al implementar el SGC

	<b>\$</b>
<b>INGRESOS TEMPORADA 2020-2 Y TEMPORADA 2021-1</b>	<b>21,600.00</b>
COSTOS DE SERVICIO TEMPORADA 2020-2 Y TEMPORADA 2021-1	\$ 5,664.00
GANANCIA BRUTA TEMPORADA 2020-2 Y TEMPORADA 2021-1	\$ 15,936.00
INGRESOS TEMPORADA 2021-2 Y TEMPORADA 2022-1	\$ 55,800.00
COSTOS DE SERVICIO TEMPORADA 2021-2 Y TEMPORADA 2022-1	\$ 12,028.00
GANANCIA BRUTA PRODUCCIÓN TEMPORADA 2021-2 Y TEMPORADA 2022-1	\$ 43,772.00
<b>DINERO GANADO CON LA GESTIÓN DE CALIDAD IMPLEMENTADA</b>	<b>\$</b> <b>27,836.00</b>

*Fuente. Elaboración propia*

Interpretación: Se puede observar los ingresos antes y después de la implementación del SGC. Por ende, podemos ver que el dinero ganado es de S/. 27,836.00. y nos ha beneficiado la implementación de este.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Al obtener los resultados de nuestra investigación de estudio, se detalla la comparación con los resultados de los antecedentes referenciales para llevarse a cabo este estudio, producto de una implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022”, la cual detallamos a continuación:

Al inicio del estudio se identificó los principales problemas y sus causas, a través de diagrama de causa/efecto (Ishikawa) con la aplicación del método de la 6M para su mejor análisis, teniendo un promedio de 40 causas que el administrador de la empresa no puede dar alternativa de solución, también se aplicó el diagrama de Pareto para evaluar las causas más resaltantes dentro de la empresa, de los cuales se ha identificado 5 problemas más notorios para poder elaborar un análisis, los cuales se precisan a continuación: desorganización en procesos y sus funciones, deficiencia de la gestión estratégica, falta de mantenimiento y calibración de equipos, desconocimiento del desempeño del personal, desconocimiento del grado de satisfacción del cliente, determinado las causas se busca solucionar a través de la implementación de un SGC enfocado en ISO 9001 para la empresa Jorle Industrial S.A.C.

Al ser notorio los problemas identificados en la empresa Jorle Industrial S.A.C se vio perjudicada en sus ingresos económicos, en la que por medio de una revisión bibliográfica, se consideró la Norma Internacional ISO 9001 versión 2015 para poder determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos que concierne desde el capítulo cuatro hasta el capítulo diez como corresponde: el contexto de la organización, el liderazgo, la planificación, el apoyo, la operación, evaluación del desempeño y la mejora. Es por ello que la implementación del SGC fue necesario para mejorar la productividad de la empresa que podemos identificar en el resultado del Costo-Beneficio que se obtiene un total de \$15,936.00 de ganancia en la temporada 2020-2 y 2021-1 antes de la implementación del SGC, a diferencia de la temporada 2021-2 y 2022-1 que se obtiene una ganancia de

\$43,772.00 ya implementada el SGC; siendo notorio la diferencia del antes y después con un margen de ganancia de \$ 27,836.00.

Se encuentra el primer rendimiento de Jorle Industrial S.A.C., se logró el precio promedio de 67.1%. Este resultado se obtuvo de los registros escritos del papel de Registro de Producto y de los cálculos de Acción Rápida (62%) y Éxito Alto (54%), lo cual es consistente con el estudio de Cuyutupa (2017) que, en base al artículo de Producción, obtuvo un rendimiento inicial del 0%. La creatividad comprende entre lo que se produce y los métodos utilizados para obtenerlo. (Gutiérrez, 2009).

Con el fin de determinar la condición actual de la implementación de la Empresa, según la norma ISO 9001:2015, se realizó una encuesta a los empleados de la sede de Chimbote, utilizada por Costa (2010) en su investigación para conocer su opinión. Los empleados que siguen estas normas, se constata que la empresa no tiene una buena gestión, ni hábitos de trabajo, métodos, ni la mejora continua de sus operaciones, ver sobre la norma La Lista de Verificación de la ISO 9001: Se utilizó la norma de 2015, utilizado por Mogollón y Huamanchumo (2016) en su investigación, la empresa en las palabras de “las actividades del grupo en 29% implementación, “liderazgo” 50%, “planificación” 30%, “apoyo” 15%, “actividades” 44%, “evaluación de desempeño” 12% y “mejora” 19%, para dar a medir el resultado del 28% de la implementación, en resumen se obtiene con todos los resultados en la gestión. (ISO 9001:2015).

Para implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, se elaboraron y estandarizaron los documentos pertinentes, los datos recopilados y bibliográficos se enfocaron en los criterios utilizados por Costa (2010), Rumay (2018) y Mogollón y Huamanchumo (2016) se han implementado varios métodos en su investigación, cada uno tiene sus propias limitaciones, propósito, importancia, responsabilidades, propósito, manejo de datos y referencias según sea necesario, todo con el fin de coordinar todos los métodos implementados en el sistema (ISO 9001:2015).

Al crear el producto final de Jorle Industrial S.A.C. se consiguió como resultado un valor promedio de 67.1%. Este resultado se extrajo del registro del formulario de Registro de Producción luego de la implementación del S.G.C., hubo un

incremento del 84% y 78% respectivamente según Productividad de Eficiencia y Efectividad, lo que junto con la investigación de Cuyutupa (2017), del documento de Producción después de implementar el S.G.C., el producto final tiene un rendimiento del 13%. Por otro lado, se reevaluó la implementación de los requisitos relacionados con la norma ISO 9001:2015 luego de la implementación de la Gestión de Calidad según Costa (2010), Rumay (2018) y Mogollón y Huamanchumo (2016) en su investigación. ; Existe una mejora en la organización en base al “contexto de la organización 75% cumplimiento, “liderazgo” 70%, “planificación” 88%, “soporte” 75%, “operación” 64%, “evaluación del desempeño” 80% y “mejorado” 85%, dando un total de 77% de resultados de desempeño, lo que significa que ha aumentado su calificación global de “Bajo” a “Medio”.

En el análisis estadístico de la Hipótesis General de la investigación, como se muestra en la tabla 19, se observa una significancia de 0.02 que es menor a 0.05, lo cual indica que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejoró la productividad de la Empresa de Jorle Industrial S.A.C. Esto quiere decir que la empresa obtuvo un índice de productividad de 57%; así de esta manera se cumplió con el objetivo trazado para la investigación, demostrando un incremento de productividad favorable para la empresa a partir de una investigación experimental en la categoría pre-experimental de tipo cuantitativa, en concordancia con GALLO, Randy y LAZARTE, Miguel (2018) en la tesis de investigación realizado en la empresa de transporte en la ciudad de Nuevo Chimbote -Ancash, con el objetivo de implementar un sistema de gestión Calidad, con una investigación de diseño experimental en la categoría pre-experimental.

En cuanto a la primera hipótesis específica, luego del análisis estadístico se obtuvo como resultado que la significancia de la investigación es menor que 0.05 como se muestra en tabla 23, lo cual demuestra que la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejoró la eficacia de la empresa Jorle Industrial S.A.C. Por lo que la empresa obtuvo un índice de eficacia en un 78% el cual indica que mejoró significativamente, así de esta manera se cumplió con el objetivo trazado para la investigación, demostrando una productividad favorable para la empresa con la aplicación de una

investigación experimental en la categoría pre-experimental de tipo cuantitativa. Igualmente, CRUZ, Doris (2019), en su tesis de investigación realizado en la empresa Halcones Security Selva S.A.C. donde aplicó la metodología de diseño experimental de corte longitudinal, tipo básica y aplicada, con el objetivo de lograr la certificación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.

Con relación a la segunda hipótesis específica se obtuvo como resultado que la significancia del estudio es menor que 0.05. lo cual indica que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejoró eficiencia en la empresa Jorle Industrial S.A.C., donde la empresa logro mejorar el índice de eficiencia en un 84% generando una productividad favorable para la empresa, así de esta manera se cumplió con el objetivo trazado para la investigación, demostrando un incremento en la productividad para la empresa con la aplicación de una investigación experimental en la categoría pre-experimental de tipo cuantitativa. En comparación con CASTAÑEDA, Wendy y RODRÍGUEZ, Carlos (2018), en su tesis de investigación realizado en la empresa FAMENORT E.I.R.L., de la ciudad de Trujillo; donde aplicó el tipo de investigación aplicada, con diseño pre-experimental, con el objetivo de evaluar la aplicación de gestión logística sobre la rentabilidad de la empresa.

Se estima a partir de la implementación de un SGC ISO 9001:2015 en el servicio de electrónica naval, la empresa lograra cumplir los requisitos que exige la normativa, para optimizar los procesos en las diferentes áreas de la empresa Jorle Industrial S.A.C. y de esta manera ofrecer un servicio de calidad con el propósito de fidelizar a sus clientes, incrementar los ingresos económicos mejorando la productividad, así mismo generando utilidades favorables para la empresa, de esta manera sobresalir ante la competencia por contar con un buen sistema en organización y producción.

Esta investigación servirá como base para futuras investigaciones sobre empresas de diferentes rubros que necesiten mejorar sus procesos administrativos y operativos, así como su organización dentro de la empresa. Asimismo, también puede servir como bibliografía para docentes y estudiantes necesarios para el estudio de investigación.

## V. CONCLUSIONES

Luego de la investigación del análisis inferencial, los datos demostraron ser paramétricos; es decir que los datos son normales en la que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna a través de la prueba t\_Student, lo cual se concluye que:

1. Se concluye que la productividad primaria de Jorle Industrial S.A.C. se determinó con un valor promedio de 33.9%. Este resultado se obtuvo a partir del análisis de documentos de las hojas de registro de producción y el cálculo de la eficiencia de productividad 62% y la eficiencia de productividad 54%.
2. Se implementó el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, desarrollo y comparación de los documentos necesarios. Se utilizó toda la información escrita y bibliográfica sobre la norma, de igual forma se definieron los diversos procedimientos, cada uno y su alcance, finalidad, descripción, función, método, registros, anexos y referencias según sea necesario, esto con el objetivo de su actualización. Todos los trámites realizados en la empresa.
3. Se logró el aumento de la eficiencia y eficacia en un 84% y 78% respectivamente. Además, se reevaluó la implementación de los requisitos relacionados con la norma ISO 9001:2015 luego de la implementación de la gestión de calidad, logrando una mejora basada en "el contexto de desempeño de la empresa es 75%, "liderazgo" 70%", "planificación" 88 %, "soporte" 75 %, "desempeño" 64 %, "Rendimiento" 80 % y "Mejora" 85 %, dando un resultado total de implementación del 77 %, lo que elevó la calificación general de "Bajo" a "Medio". "

Finalmente, es importante recalcar que comparando el desempeño antes y después de la implementación del sistema de gestión de la calidad, el margen de ganancia obtenido ya implementado el SGC es \$ 27,836.00.

## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda capacitar regularmente a las tripulaciones permanentes y nuevas, al tiempo que se les brinda información sobre los procedimientos de mantenimiento e instalaciones eléctricas que se realizan en las embarcaciones pesqueras, para que conozcan su trabajo, ya que ellos son los responsables del mantenimiento y velar por su correcto desarrollo. Asimismo, es necesario analizar y asegurarse de que los trámites se realicen correctamente a los esperados y así tendremos un sistema eficiente y eficaz.
- La política, el negocio y la visión de la empresa deben presentarse a todos los empleados al comienzo de su empleo en la empresa y colocarse en un lugar destacado que los empleados recuerden todos los días. Por lo tanto, se debe mantener con el organigrama propuesto, para que contribuyan al éxito del negocio.
- Proporcionar información sobre los objetivos de calidad a todos los miembros de la empresa (por ejemplo, técnicos, personal de gestión) para mantener el orden en el SGC y lograr los objetivos esperados,
- Cree un sistema de monitoreo para esta investigación para que los resultados puedan ser reevaluados en cualquier momento en el futuro para garantizar una implementación oportuna.

- Se recomienda la capacitación continua de los empleados permanentes y de los nuevos, facilitando información sobre los procedimientos de mantenimiento e instalaciones electrónicas que se realiza a las embarcaciones pesqueras, para que se familiaricen con sus funciones, porque serán los encargados de controlar y velar por el correcto desarrollo de la gestión. También es necesario analizar y verificar que los procedimientos cumplan con lo propuesto correctamente y de esa manera lograremos un sistema eficiente y optimizado.
- La política, la misión y la visión de la empresa deben comunicarse a todos los empleados al iniciar la relación laboral con la empresa y colocarla en un lugar destacado para que los empleados lo tengan presente día tras día. Así también es necesario adherirse al organigrama propuesto, para que contribuyan al progreso de la empresa.
- Facilitar información sobre los objetivos de calidad a todos los integrantes de la empresa (por ejemplo, técnicos, personal administrativo) con el fin de mantener un orden en el SGC y alcanzar las metas esperadas,
- Establecer un sistema de seguimiento de este estudio para que los resultados puedan ser reevaluados a intervalos en el futuro para verificar que la aplicación es sostenible en el tiempo.

## REFERENCIAS

Alamar Belenguer, José y Guijarro Torno, Rocío. 2018. Como mejorar la productividad de tu empresa. 1a. Valencia : RESULTAE, 2018. 20746004.

Alburquerque, Claudia Milagros Arispe, y otros. 2020. La Investigación Científica. Universidad Internacional de Ecuador. Guayaquil : s.n., 2020. pág. 73, Tesis de grado.

Arias Gonzales, Luis José. 2020. Proyecto de tesis Guía para la Elaboración. 1a . Arequipa : Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577., 2020. pág. 64. 9786120054161.

Arispe Alburquerque, Claudia Milagros, y otros. 2020. La investigación científica. Guayaquil : Universidad Internacional del Ecuador, 2020. 9789942385789.

Burckhardt, Víctor, Gisbert, Víctor y Pérez, Ana. 2016. Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015 Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana. 1.a ed. Valenciana : Área de Innovación y Desarrollo, S.L., 2016. 9788494542480.

Campaña Díaz, Roberth Fernando. 2019. Sistema de gestión de calidad basado en la ISO: 9001 2015 para la empresa "INGEAUTO". Universidad Técnica de Ambato. Ambato : s.n., 2019. Tesis de grado.

Cañas Roa, Juan David. 2018. Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa TOTALITY SERVICES S.A.S. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Bogotá : s.n., 2018. Tesis de grado.

Carrera Endara, Carlos Fernando, y otros. 2018. Sistemas de Gestión de Calidad. Guayaquil : Ediciones Grupo Compás, 2018. 9789942332486.

Castillo Montaña, Rosa María y Cueva Peltroche, Marjorie Jazmín. 2019. 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. Chiclayo : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2019. Tesis de grado.

Cohen, Néstor y Gómez Rojas, Gabriela. 2018. Metodología de la investigación, ¿para qué? Buenos Aires : TeseoPress, 2018. 9789877231908.

2016. Covernews. Covernews. [En línea] Redacción Covernews, enero de 2016. [Citado el: 12 de febrero de 2022.] <https://covernews.press/coca-cola-certifico-iso-90012015/>.

De la Torre Herdoíza, Dennis. 2015. Propuesta de implementación de un modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 (2015) para microempresas comerciales familiares en el distrito Metropolitano de Quito. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito : s.n., 2015. Tesis de grado.

Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Rojas, M, Jaimes, L y Valencia, M. 2018. 6, Medellín : Editorial Espacios, 2018, Vol. 39. 07981015.

Fajardo, Mercedes y Soto, Carlos. 2018. Gestión Financiera Empresarial. 1.a ed. Machala : UTMACH, 2018. 9789942241108.

Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. 2014. Metodología de la investigación. México D.F. : Mc Graw Hill Education, 2014. 9781456223960.

FURUNO. 2021. FURUNO FINLAND. FURUNO FINLAND. [En línea] 25 de MAYO de 2021. [Citado el: 12 de febrero de 2022.] [https://www.furuno.fi/eng/furuno/quality\\_management\\_system/](https://www.furuno.fi/eng/furuno/quality_management_system/).

García Criollo, Roberto. 2005. Estudio del trabajo: Ingeniería de métodos y medición del trabajo. 2. da. ed. Monterrey : Mc Graw Hall, 2005. 9701046579.

Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Hernández Palma, Hugo, Barrios Parejo, Ignacio y Martínez Sierra, David. 2018. 28, Bogotá : Criterio libre, 2018, Vol. 16. 19000642.

2020. Intedya. Intedya. [En línea] 17 de julio de 2020. [Citado el: 12 de febrero de 2022.] <https://www.intedya.com/internacional/329/actualidad-intedya-concluye-con-exito-la-formacion-de-audidores-internos-en-iso-27001-a-la-autoridad-nacional-del-agua-en-lima-peru.html>.

ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. Alzate Ibañez, Angélica María. 2017. 80, Zulia : Calidad, 2017, Vol. 22. 13159984.

ISOTADER. 2017. ISOTADER.COM. ISOTADER.COM. [En línea] 22 de Noviembre de 2017. [Citado el: 12 de febrero de 2022.] <https://www.isotader.com/top-10-de-certificados-en-normas-iso-a-nivel-mundial/>.

La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Díaz Muñoz, Gabriel Alejandro y Salazar Duque, Diego Alfredo. 2021. 39, Quito : PODIUM, 2021, págs. 19-36. 25880969.

La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J.R. y Donado Campos, J. 2002. 5, Aten Primaria : Elsevier, 2002, Vol. 50. 02126567.

La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Casas Antiguaita, J, Repullo Labrador, J R y Donaldo Campos, J. 2002. 2002, ELSEVIER, pág. 143.

La gestión de la calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Lizarzaburu Bolaños, Edmundo R. 2016. 30, Bogotá : Universidad del Rosario, 2016, Redalyc, Vol. 18. 01244639.

La Rosa Carrasco, Iveth Jasmin. 2017. Propuesta de actualización de sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015

para una empresa del sector metal-mecánico caso: Empresa Fagoma s.a.c. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa : s.n., 2017. Tesis de grado.

Luis, Arias Gonzales José. 2020. Proyecto de tesis Guía para la Elaboración. 1a . Arequipa : Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577., 2020. pág. 64. 9786120054161.

Metodología de la investigación: Una discusión necesaria en universidades zulianas. Artigas, Wileidys y Robles, Miguel. 2010. 11, Maracaibo : UNAM, 2010, Vol. 11. 10676079.

Moraga. 2018. Relacioncliente. Relacioncliente. [En línea] 28 de junio de 2018. [Citado el: 12 de febrero de 2022.] <https://www.relacioncliente.es/atento-20-anos-certificacion-aenor/>.

Moran, Gabriela y Alvarado, Darío. 2010. Métodos de investigación. 1.a ed. México : Pears Education, 2010. pág. 41. 9786074422191.

Natividad Tineo, Ider Adrián. 2017. Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la Empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017. Universidad César Vallejo. Lima : s.n., 2017. Tesis de grado.

Niño, Víctor. 2011. Metodología de la Investigación: diseño y ejecución. 1.a ed. Bogotá : Ediciones de la U, 2011. pág. 61. 9786074265422.

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001. 2015. Sistema de gestión de la calidad - Requisitos. 5.a ed. Ginebra : s.n., 2015.

Novillo, Ernesto, y otros. 2017. Gestión de la Calidad: un enfoque práctico. Guayaquil : Grupo Compaás, 2017. 9789942750679.

Paquiaco, Dula F y Douglas, Marilyn. 2018. Social Pathways to Health Vulnerability: Implications for Health Professionals. Switzerland : Springer, 2018. 3319933264.

Pérez Cevallos, Diana Elizabeth. 2017. Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A. Universidad Andina Sióm Bolívar. Quito : s.n., 2017. Tesis de grado.

Piñero, Jozy´s. 2017. Diseño de una propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa manufacturera de películas plásticas. Universidad de Carabobo. Bárbula : s.n., 2017. Tesis de grado.

Quispe Avendaño, Luis Enrique. 2019. Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa BEAVER S.A.C. Universidad Ricardo Palma. Lima : s.n., 2019. Tesis de grado.

Ramirez Robles, Graciela. 2018. Desarrollo de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2015 para la jefatura de ingeniería

industrial de la universidad tecnológica de la Mixteca. Universidad Tecnológica de la Mixteca. Oaxaca : s.n., 2018. Tesis de grado.

RENTEIRA, Jorge. 2019. Implementación del Sistema de Gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la compañía Minera Azulcocha -Lima - 2019. ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERÍA METALÚRGICA. Lima : s.n., 2019. Tesis de grado.

Salazar, Cecilia y Del Castillo, Santiago. 2018. Fundamentos básicos de estadística. 1.a ed. Santiago : s.n., 2018. pág. 14. 9789942326166.

Sánchez Azor, Sergio. 2017. Gestión de la Calidad (ISO 9001/2015). 1.0. s.l. : Elearning, S.L., 2017. 9788416557929.

Santos Valiente, Alejandra y Romero Salazar, Cecilia. 2019. Implementación de un centro de servicios compartidos para optimizar el proceso de costeo de una empresa comercializadora y de sus servicios. Lima : Universidad Ricardo Palma, 2019.

Tipos de justificación en la investigación científica. Fernández Bedoya, Víctor Hugo. 2020. 3, Lima : Espíritu emprendedor, 2020, Vol. 4. 26028093.

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título: Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001: 2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022

LÍNEA DE INVESTIGACION	EMPRESA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	INDICES	METODOLOGÍA				
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	J O R L E  I N D U S T R I A L  S A C	<b>Problema general</b> ¿Cómo un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?	<b>Objetivo general</b> Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022.	<b>Hipótesis general</b> Un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022.	<b>Variable independiente</b>  Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015	<b>Contexto de la organización</b>	Porcentaje de Cumplimiento de los Requisitos de la norma (%NC)	$\%NC = \frac{Puntaje\ Real}{Puntaje\ Teorico} \times 100$	Enfoque de investigación Cuantitativo <b>Tipo de investigación</b> Aplicativa <b>Diseño de investigación</b> Experimental <b>Población y muestra</b> <b>Población:</b> Colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C. <b>Muestra:</b> Colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C. de la sede Chimbote <b>Técnicas:</b> Observación directa				
		<b>Problemas específicos</b> ¿En qué medida un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022	<b>Hipótesis específicas</b> Un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022		<b>Variable dependiente</b>  Productividad				<b>Liderazgo</b>	Tiempo de optimización de proceso	$\%Niv. C = \frac{Tiempo\ de\ Servicios\ Empleado}{Tiempo\ de\ Servicio\ Planificado} * 100$	<b>Instrumentos:</b> Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. Encuesta en Base ISO 9001:2015 Formatos
		<b>Problemas específicos</b> ¿En qué medida un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022	<b>Hipótesis específicas</b> Un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022						<b>Planificación</b>			
			<b>Apoyo</b>										
			<b>Operación</b>										
						<b>Evaluación de desempeño</b>							
						<b>Mejora</b>							

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	FORMULA	ESCALA DE INDICADORES
<b>Variable independiente</b> Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de Calidad es la cual donde la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional (ISO 9001,2015).	Según Sergio Sánchez Azor (2017) Sistema de Gestión de Calidad permite que cada integrante de la plantilla de una empresa saber que se espera de su trabajo, cómo realizar sus tareas y cuándo debe hacer su trabajo y esto, a su vez, permite obtener un resultado predecible y, por tanto, controlable pag 24.	Contexto de la organización	Porcentaje de Cumplimiento de los Requisitos de la norma (%NC)	$\%NC = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje total}} \times 100$	RAZON
			Liderazgo			
			Planificación			
			Apoyo			
			Operación			
			Evaluación de desempeño			
Mejora						
<b>Variable dependiente</b> Productividad	Alma José y Guijarro Rocío (2018) La productividad, entendida como la relación que existe entre los recursos que una empresa invierte en sus operaciones y los beneficios que obtiene de la misma, es un indicador fundamental en el análisis del estado de una compañía y de la calidad de su gestión. pag 5	Alma José y Guijarro Rocío (2018) Los principales beneficios de un mayor incremento de la productividad son, en gran parte, del dominio público: es posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse. Un uso más productivo de los recursos reduce el desperdicio y ayuda a conservar los recursos escasos o más caros. Sin un aumento de la productividad que los equilibre, todos los incrementos de salarios y de precios de mercado sólo se convertirán en más inflación. pag 5	Eficiencia	Tiempo de optimización de proceso	$\frac{\text{Servicio Realizados} * \text{Tiempo Invertido}}{\text{Servicio Asignados} * \text{Tiempo Esperado}} \times 100$	RAZON
			Eficacia	Satisfacción al cliente	$\frac{\text{Servicios Realizados}}{\text{Servicios Asignados}} \times 100$	RAZON

## Anexo 2: Carta de Presentación



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chimbote, 24 de marzo de 2022

### CARTA N°00193 -2022/UCV-TRUJILLO

Señor(a)  
JORGE LEÓN ANTONIO  
GERENTE GENERAL  
JORLE INDUSTRIAL S.A.C.  
Av. Guillermo Dansey NRO 2222 -Lima

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Ingeniería Industrial

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo Filial Los Olivos y en el mío propio, desear la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que los Bach. BACA MONTALVÁN ZOILA ESTHEFANNY, con DNI 75981736, y VALVERDE VALDIVIA JAZMÍN SCARLET con DNI 78070210 del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Ingeniería Industrial, pueda ejecutar su investigación titulada: "Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Antis Jesús Cruz Escobedo  
ING. AGROINDUSTRIAL  
R. CIP. N° 150779

Mg. Cruz Escobedo, Antis Jesús  
Coordinador Nacional del Taller de Titulación  
Escuela de Ingeniería Industrial  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

cc: Archivo PTUN

[www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



## Anexo 3: Carta de Autorización



### **“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”**

Chimbote, 27 de marzo del 2022

Señor(es)

Baca Montalván Zoila Esthefanny

Valverde Valdivia Jazmín Scarlet

Presente.-

De nuestra consideración:

La presente tiene como finalidad comunicarle, que se autoriza a nuestros colaboradores **Baca Montalván Zoila Esthefanny** con DNI 75981736 y a **Valverde Valdivia Jazmín Scarlet** con DNI 76070210 a realizar su investigación denominada “**Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001: 2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022**”, así como la toma de encuestas en nuestra empresa.

Sin otro particular.

Atentamente.

Jorge León Antonio  
Gerente General

## Anexo 5: Validación de Instrumentos a Través de Juicio de Expertos

Chimbote, mayo 12 del 2022

Sr.

Ing. Humberto Chávez Milla

Presente.

Por medio de la presente, reciba un saludo cordial y fraterno a nombre del Programa de estudios de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad César Vallejo, para manifestarle que me encuentro desarrollando la tesis intitulada: "Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001: 2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022"; por lo que conocedores de su trayectoria profesional, amplia experiencia y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos de investigación.

Los instrumentos de investigación tienen como finalidad recoger información directa para la investigación que se viene realizando con el objeto de presentarla como requisito para obtener el Título Profesional en Ingeniería Industrial.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Muy atentamente.



---

Zoila Esthefanny Baca Montalván

Tesista



---

Jazmín Scarlet Valverde Valdivia

Tesista

Adjunto:

- Matriz de Consistencia.
- Instrumentos de investigación.
- Matriz de evaluación.
- Constancia de validación.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

*Título: Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001: 2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022*

LÍNEA DE INVESTIGACION	EMPRESA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES	METODOLOGÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	J O R L E  I N D U S T R I A L  S A C	<b>Problema general</b> ¿Cómo un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?	<b>Objetivo general</b> Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022.	<b>Hipótesis general</b> Un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022.	<b>Variable independiente</b>  Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015	<b>Contexto de la organización</b>	Porcentaje de Cumplimiento de los Requisitos de la norma (%NC)	$\%NC = \frac{Puntaje\ Real}{Puntaje\ Teorico} \times 100$	Enfoque de investigación Cuantitativo  Tipo de investigación Aplicativa  Diseño de investigación Experimental  Población y muestra Población: Colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C.  Muestra: Colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C. de la sede Chimbote  Técnicas: Observación directa
		<b>Liderazgo</b>							
		<b>Planificación</b>							
						<b>Apoyo</b>			
						<b>Operación</b>			
						<b>Evaluación de desempeño</b>			
						<b>Mejora</b>			
		<b>Problemas específicos</b> ¿En qué medida un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022	<b>Hipótesis específicos</b> Un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022	<b>Variable dependiente</b>  Productividad	<b>Eficiencia</b>	Tiempo de optimización de proceso	$\%Niv. C = \frac{Tiempo\ de\ Servicios\ Empleado}{Tiempo\ de\ Servicio\ Planificado} * 100$	Encuestas  Instrumentos: Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. Encuesta en Base ISO 9001:2015 Formatos Diagramas Cuestionario  Técnicas de procesamiento de datos: Porcentaje de nivel de cumplimiento. visuales Prueba de t-student.
		<b>Problemas específicos</b> ¿En qué medida un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022	<b>Hipótesis específicos</b> Un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022		<b>Eficacia</b>	Satisfacción al cliente	$\%Niv. C = \frac{Servicios\ atendidos}{Servicios\ programados} * 100$	

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA JORLE INDUSTRIAL S.A.C., CHIMBOTE, 2022

Instrucciones:

Marque con una "X" en el recuadro que más se adecue con su respuesta. Se agradece su tiempo y colaboración.

ITEM	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	CUMPLE		DETALLES /PENDIENTES POR MEJORAR
		SI	NO	
<b>Contexto de la Organización</b>				
1	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Liderazgo</b>				
2	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Planificación</b>				
3	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Apoyo</b>				
4	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Operación</b>				
5	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Evaluación de desempeño</b>				
6	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Mejora</b>				
7	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
ITEM	VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	CUMPLE		DETALLES /PENDIENTES POR MEJORAR
		SI	NO	
<b>Eficiencia</b>				
1	$\%Niv. C = \frac{Tiempo de Servicios Empleado}{Tiempo de Servicio Planificado} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Eficacia</b>				
2	$\%Niv. C = \frac{Servicios atendidos}{Servicios programados} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		

## ENCUESTA EN BASE A ISO 9001:2015

Finalidad: La entrevista está dirigida a los colaboradores de la Empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. con preguntas abiertas relacionadas con la organización de la empresa, políticas de calidad y control de procesos para aclarar el problema y las causas que lo provoquen.

Las preguntas realizadas a los colaboradores de la Empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C son las siguientes:

ENCUESTA EN BASE A ISO 9001:2015						
Ítem	Preguntas	Alternativas				Detalles para Mejorar
		Si	No	Parcialmente	Desconozco	
1	¿Conoces la política de calidad?					
2	¿Se ha comunicado a los colaboradores la política de calidad?					
3	¿Conoces la misión y visión de la empresa?					
4	¿Considera que se dispone del personal adecuado para la producción?					
5	¿Se tienen identificado el puesto de trabajo de cada colaborador de la empresa?					
6	¿La empresa cuenta con procedimientos documentados para cada actividad que realiza?					
7	¿La organización cuenta con objetivos de calidad?					
8	¿Cuentan con indicadores de productividad?					
9	¿Se obtiene las observaciones de los clientes para los productos y servicios, incluyendo las quejas?					
10	¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios?					

## JUICIO DE EXPERTO

### Estimado Jurado:

A fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el presente cuestionario, el cual será aplicado a una muestra intencionada de la población que labora en periodo de enero a mayo del 2022 en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de mucha utilidad.

### Criterios de Valoración:

A continuación, se describe los criterios de valoración que serán empleados para realizar la valoración individualizada de cada interrogante de los instrumentos de investigación:

- Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.
- Encuesta en Base ISO 9001:2015

	<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Deficiente.</li><li>2. Aceptable.</li><li>3. Bueno.</li><li>4. Excelente.</li></ol>	<p>Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.</p> <p>Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no con la dimensión total.</p> <p>Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</p> <p>Los ítems son suficientes.</p>
<b>CLARIDAD</b>	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Deficiente.</li><li>2. Aceptable.</li><li>3. Bueno.</li><li>4. Excelente.</li></ol>	<p>El ítem no es claro.</p> <p>El ítem requiere bastantes modificaciones.</p> <p>Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p>El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<b>COHERENCIA</b>	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Deficiente.</li><li>2. Aceptable.</li><li>3. Bueno.</li><li>4. Excelente.</li></ol>	<p>El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.</p> <p>El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p>El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</p> <p>El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<b>RELEVANCIA</b>	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Deficiente.</li><li>2. Aceptable.</li><li>3. Bueno.</li><li>4. Excelente.</li></ol>	<p>El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p> <p>El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar midiendo lo que mide éste.</p> <p>El ítem es relativamente importante.</p> <p>El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</p>

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, se muestra la Matriz de Evaluación del Instrumento, conteniendo en 03 partes cada con 07, 02 y 10 ítems respectivamente correspondientes a las interrogantes formuladas en los instrumentos de investigación:

- **Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.**
- **Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.**
- **Encuesta en Base ISO 9001:2015.**

Según su juicio coloque en cada casilla un aspa (X), en la valoración que corresponde al aspecto cualitativo (categoría), según los **Criterios de Valoración**

establecidos en la tabla anterior:

Ítem	Categoría																Observación
	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</b>																	
01				4				4				4				4	
03				4				4				4				4	
04				4				4				4				4	
05				4				4				4				4	
06				4				4				4				4	
07				4				4				4				4	
<b>Total</b>				24				24				24				24	
<b>Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A..C.</b>																	
01				4				4				4				4	
02				4				4				4				4	
<b>Total</b>				8				8				8				8	
<b>Encuesta en Base ISO 9001:2015</b>																	
01				4				4				4				4	
02				4				4				4				4	
03				4				4				4				4	
04				4				4				4				4	
05				4				4				4				4	
06				4				4				4				4	
07				4				4				4				4	
08				4				4				4				4	
09				4				4				4				4	
10				4				4				4				4	
<b>Total</b>				40				40				40				40	

Recomendaciones | Sugerencias:

  
 Ing. CIR. CHÁVEZ MILLA HUMBERTO ÁNGEL  
 ING. INDUSTRIAL  
 Reg. Colegio de Ingenieros # 21436  
**Ing. Humberto Chavez Milla**

Experto

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HUMBERTO ANGEL CHAVEZ MILLA, identificado con DNI N° 32793925, de profesión ING. INDUSTRIAL, con grado académico de MAESTRO, ejerciendo actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO de la empresa UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, de la Ciudad de CHIMBOTE

Por medio de la presente quiero hacer constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación:

- Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.
- Encuesta en Base ISO 9001:2015.

Que hacen parte de la Investigación titulada “Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001: 2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIALS.A.C.- 2022”. Luego de hacer las observaciones y valoraciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones al instrumento de investigación:

N°	Categoría	Puntuación			
		Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
01	Suficiencia			X	
02	Claridad			X	
03	Coherencia			X	
04	Relevancia			X	

Chimbote, Mayo 12 del 2022



Ing. CIP. CHÁVEZ MILLA HUMBERTO ANGEL  
ING. INDUSTRIAL  
DNI 32793925

Ing. Humberto Chávez Milla

Chimbote, junio 8 del 2022

Sr.

Ing. Roberto Farfán Martínez

Presente.

Por medio de la presente, reciba un saludo cordial y fraterno a nombre del Programa de estudios de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad César Vallejo, para manifestarle que me encuentro desarrollando la tesis intitulada: "Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001: 2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022"; por lo que conocedores de su trayectoria profesional, amplia experiencia y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación de los instrumentos de investigación.

Los instrumentos de investigación tienen como finalidad recoger información directa para la investigación que se viene realizando con el objeto de presentarla como requisito para obtener el Título Profesional en Ingeniería Industrial.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de usted.

Muy atentamente.



---

Zoila Esthefanny Baca Montalván

Tesista



---

Jazmín Scarlet Valverde Valdivia

Tesista

Adjunto:

- Matriz de Consistencia.
- Instrumentos de investigación.
- Matriz de evaluación.
- Constancia de validación.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

*Título: Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001: 2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022*

LÍNEA DE INVESTIGACION	EMPRESA	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES	METODOLOGÍA
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	J O R L E  I N D U S T R I A L  S A C	<b>Problema general</b> ¿Cómo un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?	<b>Objetivo general</b> Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022.	<b>Hipótesis general</b> Un Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022.	<b>Variable independiente</b>  Sistema de Gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015	<b>Contexto de la organización</b>	Porcentaje de Cumplimiento de los Requisitos de la norma (%NC)	$\%NC = \frac{Puntaje\ Real}{Puntaje\ Teorico} \times 100$	Enfoque de investigación Cuantitativo  Tipo de investigación Aplicativa  Diseño de investigación Experimental  Población y muestra <b>Población:</b> Colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C.  <b>Muestra:</b> Colaboradores de JORLE INDUSTRIAL S.A.C. de la sede Chimbote  <b>Técnicas:</b> Observación directa
		<b>Liderazgo</b>							
		<b>Planificación</b>							
						<b>Apoyo</b>			
						<b>Operación</b>			
						<b>Evaluación de desempeño</b>			
						<b>Mejora</b>			
		<b>Problemas específicos</b> ¿En qué medida un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022	<b>Hipótesis específicos</b> Un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficiencia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022	<b>Variable dependiente</b>  Productividad	<b>Eficiencia</b>	Tiempo de optimización de proceso	$\%Niv. C = \frac{Tiempo\ de\ Servicios\ Empleado}{Tiempo\ de\ Servicio\ Planificado} * 100$	Encuestas  <b>Instrumentos:</b> Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. Encuesta en Base ISO 9001:2015 Formatos Diagramas Cuestionario  <b>Técnicas de procesamiento de datos:</b> Porcentaje de nivel de cumplimiento. visuales Prueba de t-student.
		<b>¿En qué medida un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022?</b>	<b>Determinar cómo la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 mejora la eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022</b>	<b>Un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 mejorará su eficacia en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. - 2022</b>		<b>Eficacia</b>	Satisfacción al cliente	$\%Niv. C = \frac{Servicios\ atendidos}{Servicios\ programados} * 100$	

**CARTILLA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA JORLE INDUSTRIAL S.A.C., CHIMBOTE, 2022**

Instrucciones:

Marque con una "X" en el recuadro que más se adecue con su respuesta. Se agradece su tiempo y colaboración.

ITEM	VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015	CUMPLE		DETALLES /PENDIENTES POR MEJORAR
		SI	NO	
<b>Contexto de la Organización</b>				
1	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Liderazgo</b>				
2	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Planificación</b>				
3	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Apoyo</b>				
4	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Operación</b>				
5	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Evaluación de desempeño</b>				
6	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Mejora</b>				
7	$\%Niv. C = \frac{Puntaje Real}{Puntaje Teórico} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
ITEM	VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	CUMPLE		DETALLES /PENDIENTES POR MEJORAR
		SI	NO	
<b>Eficiencia</b>				
1	$\%Niv. C = \frac{Tiempo de Servicios Empleado}{Tiempo de Servicio Planificado} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		
<b>Eficacia</b>				
2	$\%Niv. C = \frac{Servicios atendidos}{servicios programados} * 100$ N.C= nivel de cumplimiento	X		

### ENCUESTA EN BASE A ISO 9001:2015

Finalidad: La entrevista está dirigida a los colaboradores de la Empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. con preguntas abiertas relacionadas con la organización de la empresa, políticas de calidad y control de procesos para aclarar el problema y las causas que lo provoquen.

Las preguntas realizadas a los colaboradores de la Empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C son las siguientes:

ENCUESTA EN BASE A ISO 9001:2015						
Item	Preguntas	Alternativas				Detalles para Mejorar
		Si	No	Parcialmente	Desconozco	
1	¿Conoces la política de calidad?					
2	¿Se ha comunicado a los colaboradores la política de calidad?					
3	¿Conoces la misión y visión de la empresa?					
4	¿Considera que se dispone del personal adecuado para la producción?					
5	¿Se tienen identificado el puesto de trabajo de cada colaborador de la empresa?					
6	¿La empresa cuenta con procedimientos documentados para cada actividad que realiza?					
7	¿La organización cuenta con objetivos de calidad?					
8	¿Cuentan con indicadores de productividad?					
9	¿Se obtiene las observaciones de los clientes para los productos y servicios, incluyendo las quejas?					
10	¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios?					

# JUICIO DE EXPERTO

## Estimado Jurado:

A fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el presente cuestionario, el cual será aplicado a una muestra intencionada de la población que labora en periodo de enero a mayo del 2022 en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C. por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de mucha utilidad.

## Criterios de Valoración:

A continuación, se describe los criterios de valoración que serán empleados para realizar la valoración individualizada de cada interrogante de los instrumentos de investigación:

- Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.
- Encuesta en Base ISO 9001:2015

	<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
SUFICIENCIA	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. Deficiente.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
		2. Aceptable.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no con la dimensión total.
		3. Bueno.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la d completamente.
		4. Excelente.	Los ítems son suficientes.
CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. Deficiente.	El ítem no es claro.
		2. Aceptable.	El ítem requiere bastantes modificaciones.
		3. Bueno.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de l términos del ítem.
		4. Excelente.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Deficiente.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
		2. Aceptable.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
		3. Bueno.	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que es midiendo.
		4. Excelente.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dime está midiendo.
RELEVANCIA	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. Deficiente.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medi dimensión
		2. Aceptable.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar ir lo que mide éste.
		3. Bueno.	El ítem es relativamente importante.
		4. Excelente.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## INSTRUCCIONES:

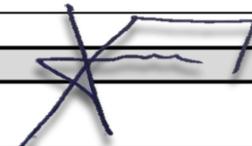
A continuación, se muestra la Matriz de Evaluación del Instrumento, conteniendo en 03 partes cada con 07, 02 y 10 ítems respectivamente correspondientes a las interrogantes formuladas en los instrumentos de investigación:

- **Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.**
- **Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.**
- **Encuesta en Base ISO 9001:2015.**

Según su juicio coloque en cada casilla un aspa (X), en la valoración que corresponde al aspecto cualitativo (categoría), según los **Criterios de Valoración** establecidos en la tabla anterior:

Ítem	Categoría																Observación	
	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia					
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
<b>Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</b>																		
01				4				4				4				4		
03				4				4				4				4		
04				4				4				4				4		
05				4				4				4				4		
06				4				4				4				4		
07				4				4				4				4		
<b>Total</b>				24				24				24				24		
<b>Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A..C.</b>																		
01				4				4				4				4		
02				4				4				4				4		
<b>Total</b>				8				8				8				8		
<b>Encuesta en Base ISO 9001:2015</b>																		
01				4				4				4				4		
02				4				4				4				4		
03				4				4				4				4		
04				4				4				4				4		
05				4				4				4				4		
06				4				4				4				4		
07				4				4				4				4		
08				4				4				4				4		
09				4				4				4				4		
10				4				4				4				4		
<b>Total</b>				40				40				40				40		

Recomendaciones | Sugerencias:



Ing. Roberto Farfán Martínez  
Experto

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Roberto Farfán Martínez, identificado con DNI N° 02617808, de profesión Ingeniero Industrial, con grado académico de MAESTRO EN GERENCIA DE PROYECTOS DE INGENIERÍA, ~~ejerciendo actualmente~~ como de la empresa UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, de la Ciudad de San Juan de Lurigancho.

Por medio de la presente quiero hacer constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación:

- Check list del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Check list del nivel de cumplimiento de la Productividad de la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.
- Encuesta en Base ISO 9001:2015.

Que hacen parte de la Investigación titulada “Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001: 2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.-2022”. Luego de hacer las observaciones y valoraciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones al instrumento de investigación:

N°	Categoría	Puntuación			
		Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
01	Suficiencia				40
02	Claridad				40
03	Coherencia				40
04	Relevancia				40

Chimbote, junio 08 del 2022



Ing. Roberto Farfán Martínez

**ANEXO N° 06: DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015 ANTES DE LA IMPLEMENTACION**

	<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015</b>	Codigo: D-GD-001			
		Fecha: 01/06/2021			
		Version: 001			
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</b>					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		10	5	3	0
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			3	
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					
<b>Primer Párrafo</b> <b>Se tiene determinado el alcance según:</b> <b>Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.</b>  <b>Debe estar documentado y disponible.</b>					
3	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica			3	
4	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?			3	
5	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
6	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			3	

7	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			3	
8	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			3	
<b>SUBTOTAL</b>		0	5	1 8	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /80)</b>		<b>29%</b>			
<b>5. LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5		
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		5		
<b>5.2 POLITICA</b>					
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>					
3	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.		5		
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>					
4	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		5		
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>					
5	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5		
<b>SUBTOTAL</b>		0	25	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /50)</b>		<b>50%</b>			
<b>6. PLANIFICACION</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			3	
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>					
3	Se han establecido programas de gestión para el logro de los objetivos del SIG-HSQ			3	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			3	
<b>SUBTOTAL</b>		0	0	1 2	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /40)</b>		<b>30%</b>			
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.3 TOMA DE CONSCIENCIA</b>					

1	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				0
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>					
<b>7.5.1 Generalidades</b>					
2	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC.			3	
<b>SUBTOTAL</b>		0	0	3	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /20)</b>		<b>15%</b>			
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		5		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					
3	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5		
4	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	1	0		
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>					
5	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
6	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5		
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>					
7	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
<b>8.3 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
8	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
9	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
10	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			3	
11	Se conserva información documentada de estas actividades			3	
<b>8.3.2 Tipo y alcance del control</b>					
12	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.		5		

13	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
14	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		
<b>8.3.3 Información para los proveedores externos</b>					
15	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
16	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
17	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			3	
18	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
19	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	
<b>8.4 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>					
<b>8.4.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>					
20	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
21	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				0
22	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			3	
23	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			3	
24	Se controla la designación de personas competentes.			3	
25	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3	
26	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		5		
27	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
<b>8.4.2 Identificación y trazabilidad</b>					
28	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
29	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5		
30	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		5		
<b>8.4.4 Preservación</b>					
31	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
<b>8.4.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					
32	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		5		

33	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
34	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5		
35	Considera los requisitos del cliente.		5		
36	Considera la retroalimentación del cliente.		5		
<b>8.5 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
37	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5		
38	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5		
39	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
40	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
<b>8.6 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
41	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
42	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5		
43	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
44	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		
45	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			3	
<b>SUBTOTAL</b>			10	<sup>15</sup> 0	39 0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /450)</b>			<b>44%</b>		
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			3	

6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
10	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
<b>SUBTOTAL</b>		0	0	1 2	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>12%</b>			
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 Generalidades</b>					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			3	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			3	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			3	
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			3	
<b>SUBTOTAL</b>		0	0	2 1	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>19%</b>			

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>29%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>5. LIDERAZGO</b>	<b>50%</b>	<b>MEJORAR</b>
<b>6. PLANIFICACION</b>	<b>30%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>7. APOYO</b>	<b>15%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>8. OPERACIÓN</b>	<b>44%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	<b>12%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>10. MEJORA</b>	<b>19%</b>	<b>IMPLEMENTAR</b>
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>28%</b>	
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>	<b>BAJO</b>	

**ANEXO N° 07: MATRIZ FODA EMPRESA JORLE INDUSTRIAL S.A.C.**

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS**

<b>PARTICIPANTES</b>
Zoila Esthefanny Baca Montalvan
Jazmin Scarlet Valverde Valdivia

<b>FECHA ELABORACIÓN</b>
3/06/2021

<b>Fortalezas</b>	
F1	Mantiene una buena relación con la mayoría de los clientes, con un trato directo.
F2	Amplia cartera de clientes.
F3	Personal comprometido con el trabajo en equipo.
F4	Disponibilidad de atención al cliente de manera inmediata.

<b>Oportunidades</b>	
O1	Oportunidad de realizar alianzas estratégicas (proveedores, clientes, etc.)
O2	Incrementar la necesidad de capacitación al personal
O3	Diversificación de marcas de equipos para atención al servicio
O4	Nuevos mercados y/o segmento de mercados para entrar

<b>DEBILIDADES</b>	
D1	Desorganización en procesos y sus funciones.
D2	Deficiencia de la gestión estratégica.
D3	Falta de mantenimiento y calibración de equipos.
D4	Desconocimiento de desempeño del personal.

<b>Amenazas</b>	
A1	Retraso de entrega de equipos y materiales.
A2	Competidores potenciales
A3	Crecimiento de la inestabilidad política y económica
A4	Desconocimiento del grado de satisfacción del cliente

**ANEXO N° 08: DOCUMENTO MATRIZ FODA EMPRESA JORLE INDUSTRIAL S.A.C.**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>Código:F-GD-001</b>	
			<b>Fecha:03/06/2021</b>	
	<b>DOCUMENTO MATRIZ FODA</b>		<b>Versión: 001</b>	
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>	
<b>3/06/2021</b>	F1	Mantiene una buena relación con la mayoría de los clientes, con un trato directo.	D1	Desorganización en procesos y sus funciones.
	F2	Variedad de proveedores	D2	Deficiencia de la gestión estratégica.
	F3	Personal comprometido con el trabajo en equipo.	D3	Falta de mantenimiento y calibración de equipos.
	F4	Disponibilidad de atención al cliente de manera inmediata.	D4	Desconocimiento de desempeño del personal.
<b>OPORTUNIDADES</b>		FO Explote (aproveche las oportunidades usando sus fortalezas)	DO Busque (superar debilidades para aprovechar oportunidades)	
O1	Oportunidad de realizar alianzas estratégicas (proveedores, clientes, etc.)		<b>E3</b>	<b>Establecer alianza con proveedores (D3, O1)</b>
O2	Contratar personal capacitado en ISO 9001:2015.		<b>E4</b>	<b>Elaborar los procesos de la organización, funciones, gestión estratégica, procedimientos de: servicio, evaluación de desempeño, mantenimiento y calibración. (D1, D2,D3,D4,O2)</b>

O3	Diversificación de marcas de equipos para atención al servicio.		
O4	Nuevos mercados y/o segmento de mercados para entrar		
<b>AMENAZAS</b>		FA Confronte (enfrente las amenazas usando sus fortalezas)	DA Evite (evite amenazas minimizando debilidades)
A1	Retraso de entrega de equipos y materiales.	E1	<b>Definir procedimiento de control de recepción y realizar evaluación de proveedores. (A1,F2, F3)</b>
A2	Competidores potenciales		
A3	Crecimiento de la inestabilidad política y económica		
A4	Desconocimiento del grado de satisfacción del cliente	E2	<b>Elaborar procedimiento y encuesta de satisfacción al cliente.( A4, F1, F3, F4)</b>
<b>ELABORADO POR</b>		<b>Jazmin Valverde Valdivia</b>	<b>FIRMA</b> 
<b>APROBADO POR</b>		<b>Jorge León</b>	<b>FIRMA</b> 

**ANEXO N° 09: PLAN DE ACCIÓN BASADO EN LA MATRIZ FODA**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>						Código: F-GD-002		
	<b>FORMATO PLAN DE ACCIÓN</b>						Fecha : 04/06/2021		
							Versión: 001		
<b>MOTIVO DE GENERACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN:</b>	<b>MATRIZ FODA</b>				<b>NRO PLAN ACCIÓN</b>		<b>1</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO (Detalle del motivo de generación):</b>	Definir procedimiento de evaluación de proveedores.(A1,F2, F3)						<b>PRESUPUESTO TOTAL:</b>		
<b>RESÚMEN ACCIÓN PROPUESTA (Resumir, en términos simples, el Plan):</b>	Elaborar procedimiento de evaluación de proveedores.	<b>FECHA APERTURA</b>	24/06/2021	<b>RESPONSABLE</b>	Supervisor SSOMA	s/. 20.00			
<b>OBJETIVO (¿Qué se espera lograr con este plan de acción?):</b>	Identificar proveedores calificados	<b>INDICADOR</b>	N° proveedores calificados como Aprobados * 100 / N° total de proveedores evaluados		<b>META Y PLAZO</b>	31/05/2022	> = 3		
<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>F.MÁX EJECUCIÓN</b>	<b>EVIDENCIA / ENTREGABLE</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>		<b>VERIFICACIÓN</b>		
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>				<b>DINERO</b>	<b>OTROS RECURSOS</b>	<b>FECHA</b>	<b>% AVANCE</b>	<b>ESTADO</b>

1	Procedimiento de evaluación de proveedores.	Supervisor SSOMA	1/07/2021	Procedimiento de evaluación de proveedores	X	X	3/06/2022	100%	Concluido	Gerente General
2	Formato de evaluación de proveedores.	Supervisor SSOMA	2/07/2021	Formato de evaluación de proveedores.	X	X	3/06/2022	100%	Concluido	Gerente General
							<b>Aprobado por (*):</b>		<b>Firma</b>	
							GEREGNTE GENERAL			
							(*) Se requiere aprobación de GG cuándo el presupuesto total sea mayor a s/.350			



# SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Codigo: F-GD-002

Fecha :  
04/06/2021

## SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION

Version: 001

										RESULTADO FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN			
IDENTIFICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					¿QUÉ SE BUSCA?				FECHA MÁX IMPLEMENTAC IÓN	SEGUIMIENTO A IMPLEMENTACIÓN		SEGUIMIENTO AL RESULTADO	
NR O	FUEN TE	RESUMEN	FECHA APERTUR A	RESPONSA BLE	OBJETIVO	INDICAD OR	PLAZO	MET A		% PROM AVAN CE	FECHA VERIFICAC IÓN	¿SE LOGR Ó LA MET A?	FECHA EVALUAC IÓN
1	MATR IZ FODA	Elaborar procedimie nto de evaluación de proveedore s.	24/06/20 21	Supervisor SSOMA	Identificar proveedo res calificado s	N° proveedo res calificado s como Aprobado s * 100 / N° total de proveedo res evaluados	31/05/20 22	> = 3	1/06/2022	100%	3/06/2022	SI	1/06/2022

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>						Codigo: F-GD-002	
	<b>PLAN DE ACCIÓN</b>						Fecha : 04/06/2021	
							Version: 001	
<b>MOTIVO DE GENERACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN:</b>	<b>MATRIZ FODA</b>				<b>NRO PLAN ACCIÓN</b>		<b>2</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO (Detalle del motivo de generación):</b>	Elaborar procedimiento y encuesta de satisfacción al cliente.( A4, F1, F3, F4)						<b>PRESUPUESTO TOTAL:</b>	
<b>RESÚMEN ACCIÓN PROPUESTA (Resumir, en términos simples, el Plan):</b>	Elaborar procedimiento y encuesta de satisfacción al cliente	<b>FECHA APERTURA</b>	24/06/2021	<b>RESPONSABLE</b>	Supervisor SSOMA	s/. 200		
<b>OBJETIVO (¿Qué se espera lograr con este plan de acción?):</b>	Identificar el grado de satisfacción del cliente con los servicios brindados.	<b>INDICADOR</b>	% de calificación como proveedores*100/ % satisfacción del cliente		<b>META Y PLAZO</b>	31/05/2022	>=70%	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>		<b>EVIDENCIA / ENTREGABLE</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>			

Nº	DESCRIPCIÓN		F.MÁX EJECUCIÓN		DINERO	OTROS RECURSOS	FECHA	% AVANCE	ESTADO	VERIFICAD O POR
1	Elaborar procedimiento de satisfacción al cliente	Supervisor SSOMA	1/07/2021	Procedimiento de satisfacción al cliente	X	X	3/06/2022	100%	Concluido	Gerente General
2	Encuesta de satisfacción del cliente	Supervisor SSOMA	2/07/2021	Encuesta de Satisfacción	X	X	3/06/2022	100%	Concluido	Gerente General
									<b>Aprobado por (*):</b>	<b>Firma</b>
									GERENTE GENERAL	
(*) Se requiere aprobación de GG cuándo el presupuesto total sea mayor a s/.350										

		<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>								Codigo: F-GD-002			
		<b>SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION</b>								Fecha : 04/06/2021			
Version: 001													
										RESULTADO FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN			
IDENTIFICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					¿QUÉ SE BUSCA?				FECHA MÁX IMPLEMENTA CIÓN	SEGUIMIENTO A IMPLEMENTACIÓN		SEGUIMIENTO AL RESULTADO	
NR O	FUEN TE	RESUMEN	FECHA APERTU RA	RESPONSA BLE	OBJETIV O	INDICADOR	PLAZO	MET A		% PROM AVAN CE	FECHA VERIFICACI ÓN	¿SE LOGR Ó LA MET A?	FECHA EVALUACI ÓN
2	MATR IZ FODA	Elaborar procedimiento y encuesta de satisfacción al cliente	24/06/2021	Supervisor SSOMA	Identificar el grado de satisfacción del cliente con los servicios brindados.	% de calificación como proveedores* 100/ % satisfacción del cliente	31/05/2022	>=70 %	1/06/2022	100%	3/06/2022	SI	1/06/2022



ACTIVIDAD		RESPONSABLE	F.MÁX EJECUCIÓN	EVIDENCIA / ENTREGABLE	RECURSOS NECESARIOS		VERIFICACIÓN			
Nº	DESCRIPCIÓN				DINERO	OTROS RECURSOS	FECHA	% AVANCE	ESTADO	VERIFICADO POR
1	identificación de aliados estratégicos	Asistente Administrativo	1/07/2021	formato de lista de aliados estratégicos.	X	X	3/06/2022	100%	Concluido	Asistente Administrativo
2	Acuerdo y condiciones de pago.	Asistente Administrativo	2/07/2021	via Telefonica	X	X	3/06/2022	100%	Concluido	Asistente Administrativo
					<b>Aprobado por (*):</b>				<b>Firma</b>	
					GEREGNTE GENERAL					
					(*) Se requiere aprobación de GG cuándo el presupuesto total sea mayor a s/.350					



JorLe Industrial

## SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Codigo: F-GD-002

Fecha :  
04/06/2021

## SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION

Version: 001

### RESULTADO FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					¿QUÉ SE BUSCA?				FECHA MÁX IMPLEMENTAC IÓN	SEGUIMIENTO A IMPLEMENTACIÓN		SEGUIMIENTO AL RESULTADO	
NR O	FUEN TE	RESUMEN	FECHA APERTU RA	RESPONSA BLE	OBJETIV O	INDICADOR	PLAZO	MET A		% PROM AVAN CE	FECHA VERIFICACI ÓN	¿SE LOGR Ó LA MET A?	FECHA EVALUACI ÓN
3	MATR IZ FODA	CONVENIO CON PROVEED RES	28/06/20 21	Asistente Administrat ivo	ACUERDO O PACTO CON EL PROVEED OR	Nº DE ALIADOS ESTRATEGI COS	31/05/20 22	100 %	1/06/2022	100%	3/06/2022	SI	1/06/202 2

	<b>FORMATO</b>		Codigo: F-GD-002
			Fecha : 04/06/2021
	<b>FORMATO PLAN DE ACCIÓN</b>		Version: 001

<b>MOTIVO DE GENERACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN:</b>	<b>Matriz Foda</b>			<b>NRO PLAN ACCIÓN</b>		<b>4</b>			
<b>DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO</b> (Detalle del motivo de generación):	Elaborar los procesos de la organización, gestión estratégica, procedimientos de: servicio, evaluación de desempeño, mantenimiento y calibración. (D1, D2,D3,D4,O2)					<b>PRESUPUESTO TOTAL:</b>			
<b>RESÚMEN ACCIÓN PROPUESTA</b> (Resumir, en términos simples, el Plan):	Definir procesos y elaborar procedimientos		<b>FECHA APERTURA</b>	28/06/2021	<b>RESPONSABLE</b>	Supervis or SSOMA	s/.1000		
<b>OBJETIVO</b> (¿Qué se espera lograr con este plan de acción?):	Tener un Sistema de Gestión de calidad adecuado la necesidad que tenemos.		<b>INDICADOR</b>	actividades programadas *100/ actividades cumplidas		<b>META Y PLAZO</b>	31/05/2022 2 >=50%		
<b>ACTIVIDAD</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>F.MÁX EJECUCIÓN</b>	<b>EVIDENCIA / ENTREGABLE</b>	<b>RECURSOS NECESARIOS</b>		<b>VERIFICACIÓN</b>		
<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>				<b>DINERO</b>	<b>OTROS RECURSOS</b>	<b>FECHA</b>	<b>% AVANCE</b>	<b>ESTADO</b>

1	Elaborar Política. objetivos , misión , visión y valores de calidad.	Supervisor SSOMA	1/07/2021	Política. objetivos , misión , visión y valores de calidad.		X	3/06/2022	100%	Concluido	Gerente General
2	Elaborar mapa de procesos, organigrama.	Supervisor SSOMA	2/07/2021	mapa de procesos, organigrama		X	3/06/2022	100%	Concluido	Gerente General
3	Elaborar procedimientos de: servicio, evaluación de desempeño, mantenimiento y calibración.	Supervisor SSOMA	3/07/2021	procedimientos de servicio, evaluación de desempeño, mantenimiento y calibración.	X	X	3/06/2022	100%	Concluido	Supervisor de Electrónica.
						<b>Aprobado por (*):</b>			<b>Firma</b>	
						GERENTE GENERAL				

(\*) Se requiere aprobación de GG cuándo el presupuesto total sea mayor a s/.350



## SEGUIMIENTO PLAN DE ACCION

Codigo: F-GD-002

Fecha :  
04/06/2021

Version: 001

### RESULTADO FINAL DEL PLAN DE ACCIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					¿QUÉ SE BUSCA?			FECHA MÁX IMPLEMEN TACIÓN	SEGUIMIENTO A IMPLEMENTACI ÓN		SEGUIMIENTO AL RESULTADO	
N R O	FUE NTE	RESUME N	FECHA APERT URA	RESPO NSABL E	OBJETIV O	INDICA DOR	META Y PLAZ O		% PRO M AVA NCE	FECHA VERIFICA CIÓN	¿SE LOG RÓ LA MET A?	FECHA EVALUA CIÓN
4	Matri z Foda	Definir procesos y elaborar procedim ientos	28/06/ 2021	Supervis or SSOMA	Tener un Sistema de Gestion de calidad adecuad o la necesida d que tenemos.	activida des program adas *100/ activida es cumplid as	31/05/ 2022	1/06/2022	100%	3/06/2022	SI	1/06/202 2

## ANEXO N° 10: POLÍTICA DE CALIDAD DE JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

		<b>Sistema de Gestión Calidad</b>	
		CÓDIGO:	D-GD-002
<b>POLÍTICA DE CALIDAD</b>		Fecha:	07/06/2021
		Versión:	1
Elaborado por:	Jazmín Valverde	Aprobado por:	Jorge León
		Página	125 de 232

### POLITICA DE CALIDAD

En Jorle Industrial S.A.C., entendemos que la calidad de servicio es un derecho del cliente, y como tal, debe ser parte del estilo propio de las personas que componen nuestra organización.

Nuestra vocación de servicio basada en la proximidad, el conocimiento técnico y la calidad, nos ha impulsado a la implementación de una política de calidad que se sustente en las siguientes premisas:

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, así como los requisitos pertinentes de las partes interesadas relevantes para el sistema de gestión de la calidad.
- Conocer y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso.
- Comunicar al cliente u otras partes interesadas relevantes, con la mayor antelación posible, las incidencias que se puedan producir en la prestación del servicio y minimizar así el impacto que éstas puedan tener.
- Procurar una mejora continua de la eficiencia de nuestros procesos productivos y de gestión que nos permita ser competitivos por nuestra relación Calidad - Precio.
- Involucrar a nuestro personal, con sus aportaciones, en la consecución de la mejora continua.
- La mejora constante de la capacitación profesional de nuestro personal mediante planes de formación anuales.
- La mejora e innovación tecnológica constante de nuestras instalaciones para conseguir optimizar a su vez todos nuestros procesos.
- La detección de oportunidades de mejora en nuestro sistema de gestión, mediante revisiones periódicas del mismo que garantizan su permanente adecuación e idoneidad a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo y un entorno en constante evolución.



**Jorge León Antonio**

**Gerente General**

## ANEXO N° 11: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE JORLE INDUSTRIAL S.A.C.



**JORLE INDUSTRIAL S.A.C.**

Código: D-GD-003

Versión: 001

Fecha: 08/06/2021

### VISIÓN

Al 2027, ser la empresa líder en la fabricación, comercialización de equipos, repuestos y servicios para el sector pesquero, marino e industrial brindando un servicio de calidad y su compromiso por el bienestar de sus clientes, empleados y de la sociedad, logrando resultados económicos favorables y sostenibles.

### MISIÓN

Brindar mantenimiento a los equipos electrónicos navales bajo las exigencias de nuestros clientes, cumpliendo con los estándares de calidad y producción, garantizando nuestro prestigio en el sector pesquero.

### VALORES

➤ Compromiso

➤ Integridad

➤ Respeto

➤ Trabajo en equipo.

➤ Enfoque al cliente

Jorge León Antonio  
Gerente General

ANEXO N° 12: OBJETIVOS DE CALIDAD DE JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

		SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD									CÓDIGO: D-GD-004		
		OBJETIVOS DE CALIDAD									FECHA: 08/06/2021		
											VERSIÓN: 001		
				Página: 1 de 1									
OBJETIVO	INDICADOR	ALGORITMO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN (META)	FRECUENCIA	FUENTE	PROCESOS INVOLUCRADOS	RESPONSABLES DE LA MEDICION	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE DE LA ACCION	Recursos necesarios	Tiempo de término / Periodicidad	Evaluación de resultados	
1	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE SERVICIOS BRINDADOS	% CUMPLIMIENTO DE PLAZO DE ENTREGA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE ENTREGA CON DEMORA}}{\text{N}^\circ \text{ DE ENTREGA TOTALES}} \times 100$	$\leq 30\%$	MENSUAL	INFORMES DE SERVICIO / CORREO ELECTRONICO	PRODUCCION, ENTREGA DE PRODUCTO O SERVICIOS	SUPERVISOR DE ELECTRONICA	AL MOMENTO DE COMPLETAR LA COTIZACIÓN SE CONSIDERA QUE EL PLAZO DE ENTREGA ES UNA CANTIDAD DE DÍAS POSTERIORES A LA RECEPCIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA Y A LA CONFIRMACIÓN QUE EL MATERIAL NECESARIO PARA EL SERVICIO PUEDE SER RECOGIDO	ADMINISTRADOR	RECURSO INTERNO: PERSONAL PROPIO	SEGUN COTIZACIÓN	CUMPLIMIENTO DE LA META DEL INDICADOR

									<p>MANEJO DE REGISTRO DE "RELACIÓN DE FECHAS DE TRABAJOS PEDIENTES" PARA HACER SEGUIMIENTO QUE LAS ENTREGAS SE ESTÁN REALIZANDO DENTRO DE LAS FECHAS PROMETIDAS AL CLIENTE</p>	<p>ASISTENTE DE ELECTRONICA</p>	<p>RECURSO INTERNO: PERSONAL PROPIO</p>	<p>SEGUN COTIZACIÓN</p>	<p>CUMPLIMIENTO DE LA META DEL INDICADOR</p>
									<p>PARA LA VERIFICACION, LIBERACION DEL PRODUCTO O SERVICIO SE UTILIZARA EL FORMATO CHECK LIST PARA FABRICACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (F-PRO-007)</p>	<p>SUPERVISOR DE ELECTRONICA</p>	<p>RECURSO INTERNO: PERSONAL PROPIO</p>	<p>PARA CADA SERVICIO</p>	<p>CUMPLIMIENTO DE LA META DEL INDICADOR</p>
									<p>PROGRAMACIÓN DEL TRABAJO EN FUNCIÓN A REQUERIMIENTOS EN LA ORDEN DE COMPRA</p>	<p>SUPERVISOR DE ELECTRONICA</p>	<p>RECURSO INTERNO: PERSONAL PROPIO</p>	<p>CADA VEZ QUE SE INICIA UN SERVICIO</p>	<p>CUMPLIMIENTO DE LA META DEL INDICADOR</p>

2	MANTENER PROVEEDORES CALIFICADOS COMO APROBADOS	% PROVEEDORES CALIFICADOS COMO APROBADOS	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE PROVEEDORES CALIFICADOS}}{\text{COMO APROBADOS}} / \times 100$ $\frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE PROVEEDORES EVALUADOS}}{\text{COMO APROBADOS}} / \times 100$	>=80 %	ANUA L	REGISTRO DE EVALUACI ÓN DE PROVEEDOR ES	GESTION DE COMPRAS	ALMACENERA	AL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO O EL MATERIAL AL PROVEEDOR EL ADMINISTRADOR SE ASEGURA QUE SE SOLICITE A AQUELLOS PROVEEDORES QUE TIENEN CAPACIDAD DE CUMPLIR CON LOS TIEMPOS Y CALIDAD DEL PRODUCTO	EL ADMINISTRA DOR	RECUR SO INTER NO: PERSON AL PROPI O	PARA CADA COMPRA	CUMPLIMIENTO DE LA META DEL INDICADOR	
3	MANTENER TRABAJADORES COMPETENTES	EFFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACION ES REALIZADAS	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ DE CAPACITACIONES}}{\text{APROBADAS}} / \times 100$ TOTAL, DE CAPACITACIONES EVALUADAS	>=80%	ANUA L	PLAN DE CAPACITACION ANUAL	RR.HH	ASISTENTE DE ADMINISTRATIVO	VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN A TRAVÉS DEL REGISTRO DE PLAN DE CAPACITACIÓN DE ACUERDO A LO MENCIONADO EN EL PROCEDIMIENTO PRO- REH-002	SUPERVISOR SSOMA	RECUR SO INTER NO: PERSON AL PROPI O	ANUAL	CUMPLIMIENTO DE LA META DEL INDICADOR	
4	ASEGURAR LA COMPETENCIA DEL PERSONAL PARA LA EJECUCIÓN DE SUS ACTIVIDADES	% PROMEDIO DEL CUMPLIMIENTO O EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES	$\frac{\Sigma \text{ DE RESULTADOS DE}}{\text{CUMPLIMIENTO}} / \times 100$ $\frac{\text{DE DESEMPEÑO OBTENIDO}}{\text{TOTAL DE DE TRABAJADORES}} / \times 100$ EVALUADOS	>=89 %	ANUA L	CONSOLIDA DO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO	RR.HH	ASISTENTE DE ADMINISTRATIVO	VERIFICAR EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES A TRAVES DEL FORMATO F-REH- 004	SUPERVISOR SSOMA	RECUR SO INTER NO: PERSON AL PROPI O	ANUAL	CUMPLIMIENTO DE LA META DEL INDICADOR	
ELABORADO POR			Jazmin Valverde						FIRMA					
APROBADO POR			Jorge León						FIRMA					



JorLe Industrial

# CARTA DE INDICADOR

## % CUMPLIMIENTO DE PLAZO DE ENTREGA

OBJETIVO 1: CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE SERVICIOS BRINDADOS

RESPONSABLE DE MEDICIÓN: SUPERVISOR ELECTRÓNICA

FÓRMULA DEL INDICADOR:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE ENTREGA CON DEMORA}}{\text{N}^\circ \text{ DE ENTREGA TOTALES}} \times 100$$

TIPO DE INDICADOR:

EFFECTIVIDAD

FRECUENCIA:

MENSUAL

FUENTE DE INFORMACIÓN:

GUIAS DE REMISIÓN / CORREO ELECTRÓNICO

UNIDADES: %

TENDENCIA ESPERADA

DISMINUIR

META:

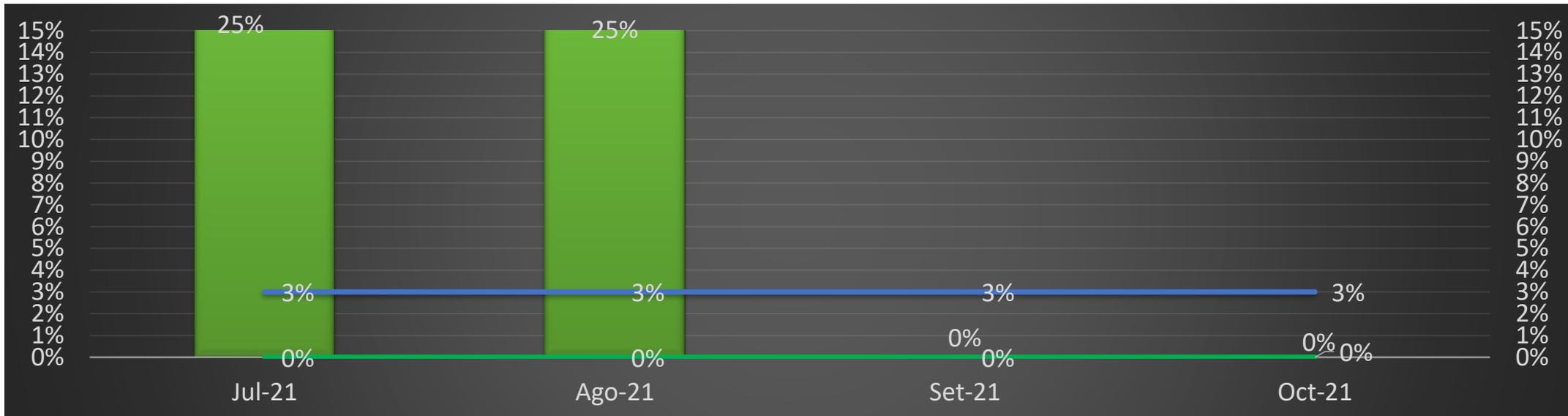
<= 30 %

NIVEL SATISFACTORIO

0%

NIVEL CRITICO

50%



MES	META < 3 %	NIVEL SATISFACTORIO	NIVEL CRÍTICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
Jul-21	3%	0%	50%	1	4	25%	-----	-----
Ago-21	3%	0%	50%	1	4	25%	-----	-----
Set-21	3%	0%	50%	0	5	0%	-----	-----
Oct-21	3%	0%	50%	0	6	0%	-----	-----
Nov-21	3%	0%	50%	0	5	0%	-----	-----
Dic-21	3%	0%	50%	0	0	0%		
Ene-22	3%	0%	50%	0	6	0%		
Feb-22	3%	0%	50%	0	7	0%		
Mar-22	3%	0%	50%	0	8	0%		
Abr-22	3%	0%	50%	0	8	0%		
May-22	3%	0%	50%	0	9	0%		



## CARTA DE INDICADOR: % PROVEEDORES CALIFICADOS COMO APROBADOS

OBJETIVO 2: MANTENER PROVEEDORES CALIFICADOS COMO APROBADOS

RESPONSABLE DE MEDICIÓN:  
ALMACENERA

FÓRMULA DEL INDICADOR:

$\frac{\text{Nº DE PROVEEDORES CALIFICADOS COMO APROBADOS}}{\text{Nº DE PROVEEDORES EVALUADOS}} \times 100$

TIPO DE  
INDICAD  
OR:

EFICACIA

FRECUENCI  
A:

ANUAL

FUENTE DE  
INFORMACIÓN:

REGISTRO DE EVALUACIÓN DE  
PROVEEDORES

UNIDADE  
S: %

TENDENCIA  
ESPERADA

AUMEN  
TAR

META:

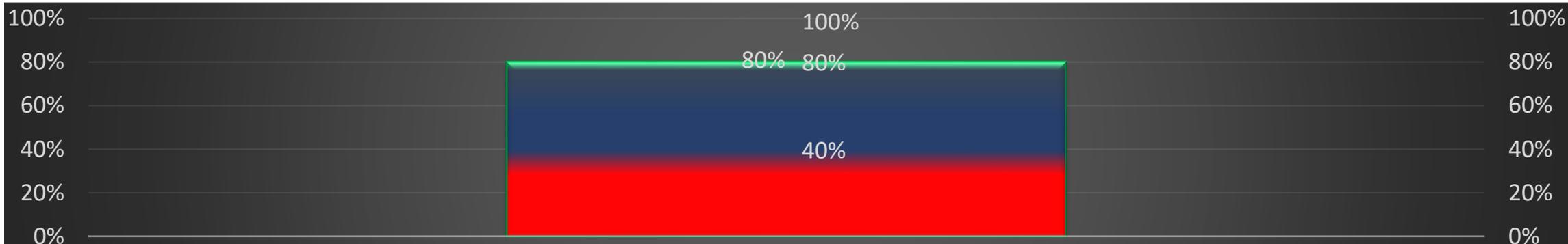
>= 80%

NIVEL  
SATISFACTORIO

100%

NIVEL  
CRÍTICO

40%



NOVIEMBRE 2021

MES	META	NIVEL SATISFACTORIO	NIVEL CRÍTICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANÁLISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
NOVIEMBRE 2021	80%	100%	40%	8	10	80%	-----	MANTENER A LOS PROVEEDORES COMPROMETIDOS CON LA EMPRESA.



## CARTA DE INDICADOR: EFECTIVIDAD DE LAS CAPACITACIONES REALIZADAS

**OBJETIVO 3: MANTENER TRABAJADORES COMPETENTES**

**RESPONSABLE DE MEDICIÓN:  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

**FÓRMULA DEL INDICADOR:**

$$\frac{\text{Nº DE CAPACITACIONES APROBADAS}}{\text{TOTAL DE CAPACITACIONES EVALUADAS}} \times 100$$

**TIPO DE INDICADOR:**

**EFICACIA**

**FRECUENCIA:**

**ANUAL**

**FUENTE DE INFORMACIÓN:**

**PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL**

**UNIDADES: %**

**TENDENCIA ESPERADA**

**AUMENTAR**

**META:**

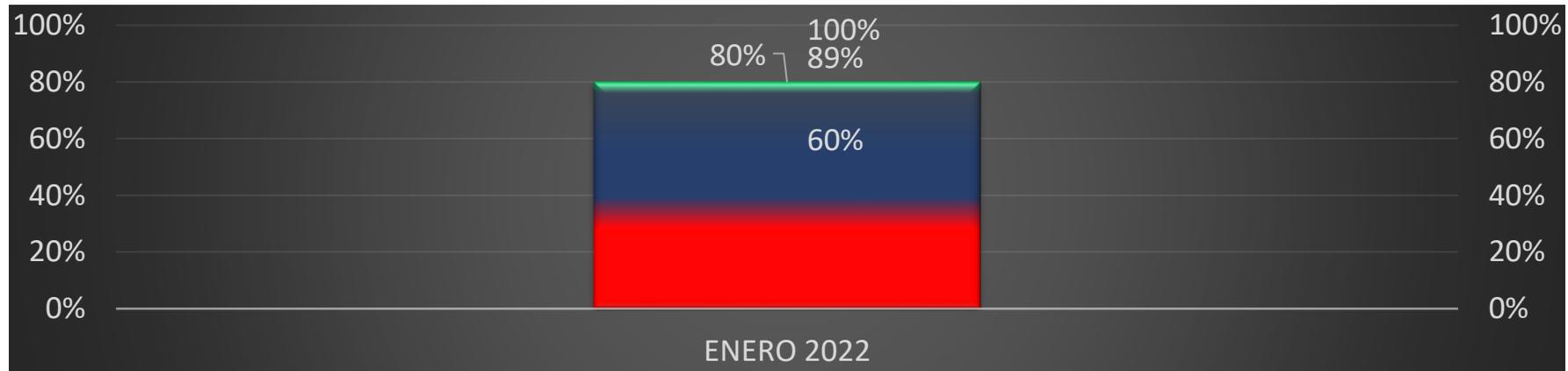
**>=80%**

**NIVEL SATISFACTORIO**

**100%**

**NIVEL CRÍTICO**

**60%**



MES	META	NIVEL SATISFACTORIO	NIVEL CRÍTICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANÁLISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
ENERO 2022	89%	100%	60%	4	5	80%	-----	-----



## CARTA DE INDICADOR: % PROMEDIO DEL CUMPLIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES

**OBJETIVO 4: ASEGURAR LA COMPETENCIA DEL RECURSO HUMANO PARA LA EJECUCIÓN DE SUS ACTIVIDADES**

**RESPONSABLE DE MEDICIÓN: ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

**FÓRMULA DEL INDICADOR:**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ TRABAJADORES APROBADOS}}{\text{TOTAL DE TRABAJADORES EVALUADOS}} \times 100$$

**TIPO DE INDICADOR:**

**EFICACIA**

**FRECUENCIA:**

**ANUAL**

**FUENTE DE INFORMACIÓN:**

**Consolidado de evaluación de desempeño**

**UNIDADES: %**

**TENDENCIA ESPERADA**

**AUMENTAR**

**META:**

**>= 75%**

**NIVEL SATISFACTORIO**

**100%**

**NIVEL CRÍTICO**

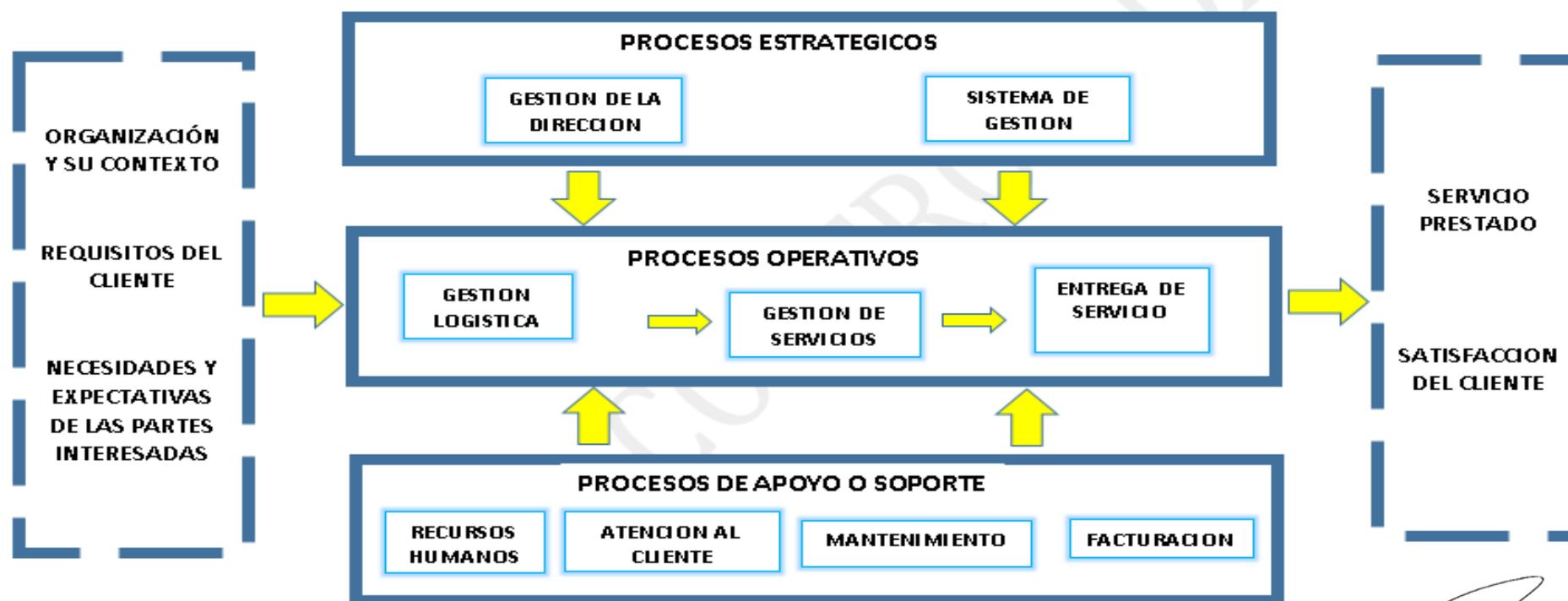
**40%**



MES	MET A	NIVEL SATISFACTORIO	NIVEL CRÍTICO	NUMERADOR	DENOMINADOR	LOGROS	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES PROPUESTAS
ENERO 2022	75%	100%	40%	20	24	83%	----- ----- -----	-----

ANEXO N° 13: MAPA DE PROCESOS DE JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	CÓDIGO: D-GD-005
	(GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN)	Fecha: 08/06/2021
	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	VERSIÓN: 001
		PAG: 1 De 1

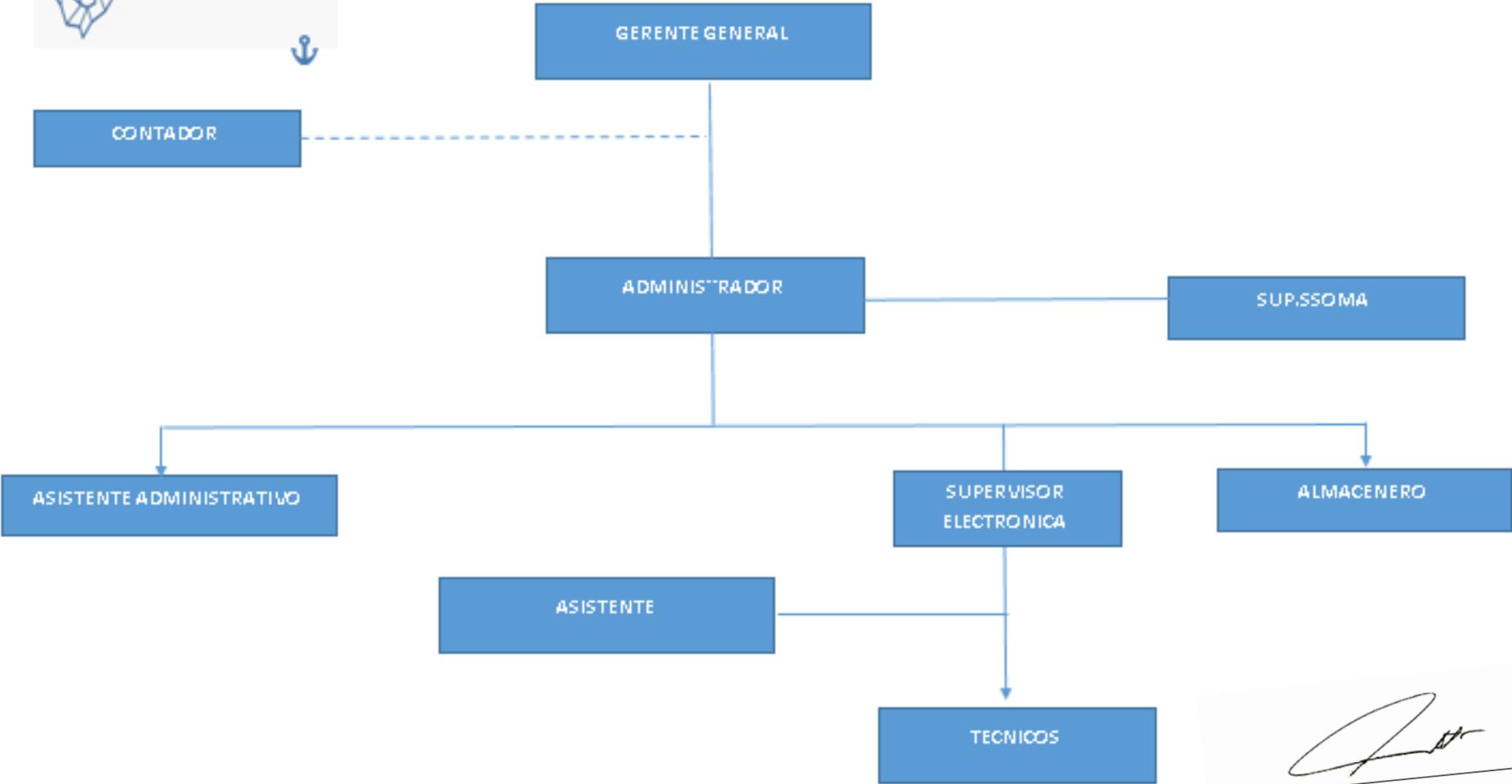



Jorge León Antonio  
Gerente General

ANEXO N° 14: ORGANIGRAMA DE JORLE INDUSTRIAL S.A.C.



ORGANIGRAMA JORLE INDUSTRIAL S.A.C.



CODIGO: D-GD-006

VERSION:001

FECHA:08-06-2021

Jorge León Antonio  
Gerente General

**ANEXO N°15: PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG-001
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> (PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS)	Fecha: 09/06/2021
		Versión: 001
		Página: 137 de 11

**PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS**

ELABORADO POR:   <hr/> Sandro Pacheco Supervisor de Electrónica JORLE INDUSTRIAL S.A.C.	REVISADO POR:   <hr/> Juan Blas Valverde ADMINISTRADOR - CHIMBOTE  JorLe Industrial S.A.C	APROBADO POR:   <hr/> Jorge León Antonio Gerente General
<b>FECHA: 06/06/2021</b>	<b>FECHA: 07/06/2021</b>	<b>FECHA: 09/06/2021</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG-001
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> <b>(PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS)</b>	Fecha: 09/06/2021
		Versión: 001
		Página: 138 de 11

### 1 Objetivo

Determinar los lineamientos para identificar y dar tratamiento a las no conformidades del Sistema De Gestión De Calidad de la empresa; así como definir, registrar, controlar, desarrollar, implantar y dar seguimiento a las acciones correctivas; de manera que se eliminen las causas de las no conformidades y se evite su ocurrencia o repetición.

### 2 Alcance

Aplica a todas las no conformidades reales o potenciales en el Sistema de Gestión de Calidad de LA EMPRESA JORLE INDUSTRIAL S.A.C. Desde la identificación de la No Conformidad hasta verificación de eficacia de la Acción Correctiva. Así mismo para los productos no conformes que sean trascendentes.

### 3 Responsabilidades

- **Gerente General:**

Responsable de aprobar el procedimiento.

- **Administrador**

Responsable de la revisión del procedimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras.  
Brinda asesoramiento para cumplir los objetivos y metas del SIG.

- **Supervisor de electrónica**

Responsable de la elaboración, comunicación de hallazgos de mejora para la actualización y la distribución en el Procedimiento.

Responsable de la designación del equipo y el seguimiento de las acciones implementadas.

- **Equipo de Trabajo**

Responsable investigar la causa raíz de la no conformidad  
Responsable de la revisión y el análisis de la No Conformidad.

### 4 Documento de Referencia

- Norma Internacional ISO 9001: 2015
- Norma Internacional ISO 9000: 2015

### 5 Descripción del Procedimiento

#### 5.1 Tratamiento De No Conformidades A Través De Acciones Correctivas

##### 5.1.1 Detección de la No Conformidad

Una no conformidad puede ser detectada antes, durante o después de la ejecución de cualquier proceso o actividad. Puede identificarse una No Conformidad a partir de cualquiera de las siguientes fuentes:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG-001
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> <b>(PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS)</b>	Fecha: 09/06/2021
		Versión: 001
		Página: 139 de 11

**Resultados de Auditorías Externas:** que generen como hallazgos No Conformidades y observaciones (que el Responsable del proceso considere pertinentes). El responsable del proceso plantea las acciones correctivas a tomar ante dichos hallazgos

- **Queja y Reclamos del cliente:** (que implique un incumplimiento con los requisitos del producto/servicio brindado) o que generen un impacto significativo en su satisfacción. Su detección y tratamiento inmediato se realiza según el **Solicitud de Acción Correctiva**.
- **Reporte de Servicios o Productos No Conformes:** Su detección y tratamiento se realiza en primer lugar mediante el presente procedimiento en cuanto a la recurrencia de 3 eventos similares en un mes, considerando su relevancia en la satisfacción del cliente, como también su alto impacto económico, se trata como No Conformidad.

#### 5.1.2 Revisión Y Análisis de la No Conformidad

Los responsables de los procesos revisan y analizan las No Conformidades que provengan de hallazgos de auditorías internas o externas, se toma acción correctiva para cada uno de dichos hallazgos tipificados como **OBSERVACIÓN o NO CONFORMIDAD**, bajo responsabilidad de los responsables de área o proceso que corresponda.

Cuando las No Conformidades provengan de registros de reclamos o quejas del cliente, productos no conformes, u otro tipo de NC del sistema, el supervisor de electrónica, de forma mensual, analiza los reportes y determina la necesidad de generar una acción correctiva. Para ello, evalúa su repetitividad, así como su impacto en el producto o servicio brindados, en la satisfacción del cliente o en el cumplimiento de objetivos de la empresa y sus sistemas de gestión. En caso se consideren NC relevantes (impacto significativo) o repetitivas (más de 3 reportes por la misma causa en un mes) se abre una Solicitud de Acción Correctiva (SAC) y se toman las acciones. En caso no se cumplan los requisitos de repetitividad o criticidad, es suficiente la toma de acciones inmediatas, sin necesidad de generar registro.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG-001
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> <b>(PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS)</b>	Fecha: 09/06/2021
		Versión: 001
		Página: 140 de 11

Si la No conformidad es detectada en Revisión por la Dirección, es la Alta Dirección quien determina la necesidad de generar una acción correctiva, delegando su apertura y tratamiento al responsable de los procesos involucrados.

#### **5.1.3 Abrir Solicitud de Acción Correctiva – SAC**

El Supervisor de electrónica, de ser necesario abre una acción correctiva, según lo arriba descrito, apertura la acción correctiva, iniciando el registro (Partes 1, 2 y 3) Solicitud de Acción Correctiva.

#### **5.1.4 Definir Equipo de Trabajo y Determinar Causa Raíz**

El Supervisor de electrónica define un equipo de trabajo para investigar la causa raíz de la no conformidad. Este equipo es seleccionado de acuerdo a su experiencia y conocimiento particulares sobre el tema.

Se busca identificar la mayor cantidad de causas posibles, haciendo participar a todo el equipo de trabajo. El análisis de causas se mantiene como legajo de la SAC.

Se selecciona la (s) causa(s) raíz (ces), bajo criterio de los responsables. Se recomienda tomar en cuenta los siguientes criterios: mayor impacto en la resolución del problema, menor costo de implementación, menor tiempo de implementación, etc. Esto queda registrado en la **Solicitud de Acción Correctiva** (Parte 4)

#### **5.1.5 Determinar Existencia de No Conformidad Similares o que Potencialmente pueda ocurrir**

Al encontrar la causa(as) raíz(ces) que ocasionó la No Conformidad, el equipo de trabajo conformado en el punto 5.1.4 indaga y determina si existen No conformidades similares, que puedan haber sido generadas por dicha(s) causa(s). Asimismo, determina si existe potencial de ocurrencia de nuevas No Conformidades por el mismo motivo. Esto queda registrado en la Solicitud de Acción Correctiva (Parte 5)

#### **5.1.6 Definir el Plan de Acción**

En caso aún no se haya tomado una acción inmediata, se plantea dicha acción que busca mitigar las consecuencias originadas por el problema (ejecución de garantías, reposición de productos, generación de notas de crédito, actualización de documentación, etc.)

Luego, se define la o las acciones correctivas, que deberán actuar sobre la(s) causa(s) detectada(s) en la etapa previa. Se recomienda establecer un plan de acción para asegurar la correcta ejecución de la acción correctiva planteada, designando responsables de cada actividad.

Como parte del plan de acción, se establece, también, la metodología a emplear para evaluar la eficacia de las acciones correctivas planteadas. Esto queda registrado en la Parte 6 de la SAC.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG-001
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS)</b>	Fecha: 09/06/2021
		Versión: 001
		Página: 141 de 11

#### 5.1.7 Ejecutar Acción Correctiva

Los responsables designados en el Plan de acción ejecutan la acción correctiva (siguiendo el curso del plan de acción elaborado).

#### 5.1.8 Realizar el Seguimiento a la ejecución de las Acciones y Verificar la Eficacia

El supervisor de electrónica, realiza seguimiento mediante el Consolidado SAC durante el desarrollo de las acciones y verifica su cumplimiento.

El supervisor de electrónica, habiendo corroborado la implementación cabal, y cumplida la fecha establecida para la verificación de eficacia, el auditor verifica si la Acción correctiva ha sido eficaz, es decir, si ha sido idónea para reducir los efectos de las no conformidades (Parte 7), Si se determina que la acción correctiva ha sido eficaz, se procede con el cierre de la misma; caso contrario, se replantea una nueva Acción Correctiva sobre otra de las causas raíz analizadas en la etapa ANÁLISIS DE CAUSAS.

#### 5.1.9 Cerrar la Acción Correctiva

Una vez que se demuestre la eficacia de la acción correctiva el Supervisor de electrónica da por CERRADA la acción, registrando en la Solicitud de Acción Correctiva la fecha de cierre.

### 5.2 Identificación de oportunidades de mejora para los procesos y planificación de acción para su implementación

#### 5.2.1 Detección de las Oportunidades de Mejora

Una oportunidad de mejora es aquella situación que puede ayudar a incrementar la capacidad de lograr los resultados esperados de los productos, servicios, procesos o del sistema de gestión de la empresa. Pueden detectarse oportunidades de mejora, antes, durante o después de la ejecución de cualquier proceso o actividad; y pueden venir de diferentes fuentes:

- **Sugerencias del cliente:** (que no involucren posible incumplimiento con los requisitos del producto/servicio brindado) pero que puedan generar un mayor impacto en su satisfacción.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG-001
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS)</b>	Fecha: 09/06/2021
		Versión: 001
		Página: 142 de 11

- **Sugerencias reportadas internamente por el personal:** respecto a mejores prácticas en los procesos, que se consideren pertinentes. Cualquier trabajador puede reportar este tipo de sugerencias y canalizarlas a través del Supervisor de electrónica.
- **Mejoras reportadas por la dirección:** Que puedan derivarse de decisiones estratégicas de la Dirección, Análisis del Contexto, Revisión por la dirección, etc. En cualquiera de los casos, dado que la probable implementación de la mejora implica un cambio, es necesario determinar los siguientes aspectos:

ASPECTO	DETALLE
<b>OBJETIVO</b>	¿Qué se espera lograr al implementarla 'oportunidad de mejora'?
<b>IMPACTO</b>	Determinar si existe impacto (negativo o positivo) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliente y su satisfacción</li> <li>- Producto o servicio</li> <li>- Sistema de gestión y los procesos</li> <li>- Cumplimiento de requisitos legales</li> <li>- Objetivos estratégicos del negocio</li> <li>- Cumplimiento de requisitos legales</li> </ul>
<b>COSTO</b>	De forma aproximada, ¿cuál es el costo en términos de tiempo y dinero?

### 5.2.2 Revisión y Análisis de las Oportunidades

Para cualquiera de las posibles fuentes de oportunidades de mejora, el Supervisor de electrónica, propone dichas oportunidades en Reunión de Calidad. En dicha reunión, se evalúa, con la Gerencia, la pertinencia de generar planificación de las acciones para implementar la mejora sobre el o los procesos que puedan ser involucrados. Para ello de ser necesario consulta al Gerente General o al Administrador. Se recomienda emplear las siguientes:

### 5.2.3 Abrir Plan de Acción

Una vez que se ha decidido implementar una acción de mejora, se puede seguir dos caminos:

- Implementar de inmediato la acción (si esta es sencilla y demanda recursos menores).
- Definir Plan de Acción (si se trata de un proyecto más complejo que implique acciones secuenciales e inversión de recursos importantes). Se describe en el formulario el Objetivo y se establece una meta, plazo e indicador para poder medirlo.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG-001
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS)</b>	Fecha: 09/06/2021
		Versión: 001
		Página: 7 de 11

#### 5.2.4 El Plan de Acción

El Responsable del proceso establece las actividades que deberán seguirse para lograr el Objetivo de la acción de Mejora. Se indica también quién será el responsable de su implementación, la fecha máxima de implementación y los entregables a verificar. Se determina los recursos a emplearse para cada actividad. Esto se registra en el **Plan de Acción**.

#### 5.2.5 Aprobar Plan de Acción

El Gerente aprueba el plan de acción. Esta aprobación implica, tácitamente, la aprobación de la asignación de recursos necesarios. Esto se registra en el **Plan de Acción**.

#### 5.2.6 Ejecutar Plan de Acción

Los responsables designados en el Plan de acción ejecutan la acción de mejora (siguiendo el curso del plan de acción elaborado).

Cuando se trate de una acción sencilla, el Gerente General designa a un responsable para su implementación.

#### 5.2.7 Hacer el Seguimiento al Plan de Acción

El Responsable del proceso establece las actividades que deberán seguirse para lograr el Objetivo de la acción de Mejora. Se indica también quién será el responsable de su implementación, la fecha máxima de implementación y los entregables a verificar. Se determina los recursos a emplearse para cada actividad. Esto se registra en el **Plan de Acción**.

#### 5.2.8 Cerrar la Acción de Mejora

Al terminar el plazo indicado en la meta y habiendo corroborado que se implementaron de forma adecuada todas las acciones planificadas, el Supervisor de electrónica hace seguimiento al cumplimiento de la meta propuesta en el Plan de acción, escribiendo "SI" o "NO" se logró la meta en el **Consolidado de Plan de Acción**.

### 6 Control de Registros

Registro	Tiempo de Retención	Responsable de Conservarlo	Código de Registro
Solicitud De Acción Correctiva	-----	Asistente de Electrónica	F-SG-001

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG-001
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b> <b>(PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORAS)</b>	Fecha: 09/06/2021
		Versión: 001
		Página: 8 de 11

## 7 Definiciones

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

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito

**Producto o Servicio No Conforme (PNC / SNC):** Resultado de los procesos de realización, que no cumple con los requisitos especificados para el producto o servicio en cualquiera de sus etapas.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable

**Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

**Reclasificación:** variación de la clase de un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme a requisitos diferentes de los requisitos iniciales.

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

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

**Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño

**Solicitud de Acción Correctiva (SAC):** formulario en el que se registra las no conformidades, el análisis de sus causas, las acciones planteadas y la verificación de dichas acciones.

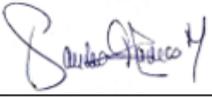
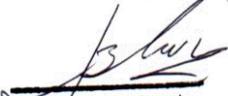
# ANEXO N°16: FORMATO DE SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		F-SG-001	
	<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		VERSIÓN: 001	
			9/06/2021	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>			<b>N° SAC</b>	
<b>PUESTO RESPONSABLE</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>		
<b>2. ORIGEN DEL EVENTO</b>				
<b>1</b> <b>ORIGINADO POR:</b> <span style="font-size: small;">▼</span> <input checked="" type="radio"/> Auditoría Interna <input type="radio"/> Auditoría Externa / Homolog. <input type="radio"/> PNC				
<input type="radio"/> Reclamo <input type="radio"/> Queja <input type="radio"/> Incidencia Interna <input type="radio"/> Otro:				
<b>SI SE TRATA DE HALLAZGO DE AUDITORÍA, INDICAR</b> <input checked="" type="radio"/> No Conformidad <input type="radio"/> Observación <input type="radio"/> N.A.				
<b>DESCRIPCIÓN DEL EVENTO</b>				
<b>3. ANÁLISIS DE CAUSA (Describir causa raíz) - Adjuntar el análisis de causa realizado</b>				
<b>PARTICIPAN</b>		<b>MÉTODO UTILIZ.</b>		
<b>3. EXISTENCIA DE NO CONFORMIDADES SIMILARES O CON POTENCIAL DE OCURENCIA</b>				
Dadas las causas raíces identificadas:				
¿Existen NC similares generadas esa causa?		<sup>8</sup> <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí ¿Cuáles?		
¿Existen NC similares que podrían generarse por esa causa?		<sup>8</sup> <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí ¿Cuáles?		
<b>7. PLAN DE ACCIÓN (Colocar un * al final de la acción cuando las acciones sean permanentes - no aplica en Acciones Preventivas)</b>				
<b>TIPO ACCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESP.</b>	<b>F. MÁX</b>	
<b>8. SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES</b>				
<b>N° ACCIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>% AVANCE</b>	<b>F. VERIFICACIÓN</b>	<b>AUDITOR</b>
1				
2				
3				
4				
...				
Finalmente, ¿la acción fue eficaz?		<sup>8</sup> <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No		
NOTA: Si la acción fue eficaz, se procede con el cierre de la SAC, caso contrario, se llena un nuevo registro de SAC, manteniendo el historial (con el número del SAC original y resguardando la misma como historial)				
<b>9. CIERRE DE LA SACP (Una vez verificada la eficacia de la acción correctiva/preventiva tomada)</b>				
<b>NOMBRE AUDITOR</b>		<b>FIRMA AUDITOR</b>		<b>FECHA CIERRE</b>

## ANEXO N°17: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PRO-SG -002
	SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS)	Fecha: 10/06/2021
		Versión: 001
		Página: 146 de 9

## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

ELABORADO POR:   Sandro Pacheco Supervisor de Electrónica JORLE INDUSTRIAL S.A.C.	REVISADO POR:   Juan Blas Valverde ADMINISTRADOR - CHIMBOTE  JorLe Industrial S.A.C	APROBADO POR:   Jorge León Antonio Gerente General
<b>FECHA: 07/06/2021</b>	<b>FECHA: 08/06/2021</b>	<b>FECHA: 10/06/2021</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-SG -002</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS)</b>	<b>Fecha: 10/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 147 de 9</b>

## 1 Objetivo

Establecer los lineamientos para el control de los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de JORLE INDUSTRIAL S.A.C. en lo que respecta a:

- Definición de los mecanismos de aprobación, revisión, creación, actualización, identificación de cambios y estado de revisión de los documentos del SGC.
- Definición de los controles para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad.

## 2 Alcance

El Procedimiento de Control de documentos aplica para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la organización desde la detección de la necesidad de elaborarlo o modificarlo hasta su difusión, administración y/o anulación.

## 3 Responsabilidades

- **Gerente General**  
Es el responsable de aprobar el Procedimiento de Control de documentos.
- **Administrador**  
Responsable de la revisión del procedimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras.  
Responsable de velar por el presente procedimiento.
- **Supervisor de Electrónica**  
Responsable de la elaboración, comunicación de hallazgos de mejora para la actualización y la distribución en el Procedimiento.

## 4 Documentos de Referencia

- Norma Internacional ISO 9001:2015
- Norma Internacional ISO 9000: 2015

## 5 Descripción del Procedimiento

- a. Para el adecuado manejo y control de los documentos y registros del SGC se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:
  - Quien elabora un documento, no podrá revisar y/o aprobar el documento.
  - Para la aprobación de los documentos por elaboración, modificación o eliminación, tener en cuenta la simplificación (eliminación de actividades que no agregan valor) y las oportunidades de mejora, para el proceso al que este asociado el documento.
  - El responsable de cada proceso, socializa la documentación vigente en la interacción de procesos y a su vez estos, realizarán la socialización al personal participante en el uso de los mismos.
  - Los lineamientos establecidos por el Procedimiento de Control de Documentos, para el manejo de la documentación y comunicación, de los documentos generados por el SGC,

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-SG -002</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS)</b>	<b>Fecha: 10/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 148 de 9</b>

sirven para la organización de archivos, la digitalización de documentos, son aprobados para su uso por el gerente general.

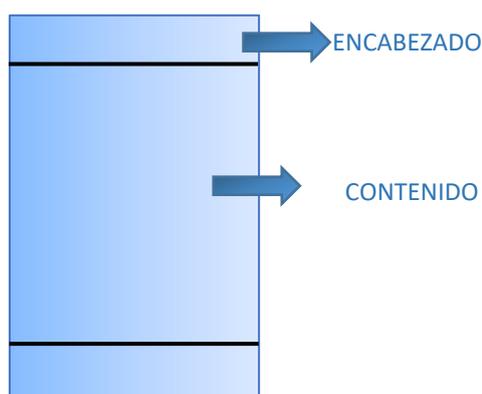
- La documentación generada por el sistema debe asegurar que los procesos cuenten con los documentos aprobados, actualizados; controlar que los obsoletos no estén en circulación, informar los nuevos documentos elaborados a los dueños de cada proceso y establecer los mecanismos que permitan verificar el uso adecuado de los mismos.
- La documentación del Sistemas de Gestión, está registrada en el Listado Maestro de Documentos, el cual se consulta a través del propio Sistema.
- El acceso a los documentos de los Sistemas de Gestión, estará controlado por el Administrador, según el cual podrá realizar consultas, solicitar modificación o eliminación, revisión o aprobación.
- Se debe insertar la marca de agua “COPIA CONTROLADA” a los documentos internos y controlados en la LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS, para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen, insertar marca de agua con la expresión “COPIA NO CONTROLADA” a los documentos que se le entrega al personal para la utilización de dichos documentos en sus actividades laborales.
- Los responsables de cada proceso y/o subproceso del uso del documento, verificar que se utilice la versión vigente. El utilizar documentos desactualizados puede ocasionar desvíos al objetivo de un proceso.
- Los responsables de cada proceso deben revisar mínimo una vez al año los documentos del proceso con el fin de verificar su pertinencia y realizar las actualizaciones necesarias.

**b. Creación, Actualización y Control de Documentos**

A continuación, se detalla las actividades que describen el procedimiento de control de documentos.

**5.1.2 Elaboración de Documentos**

La estructura general del documento está compuesta por:



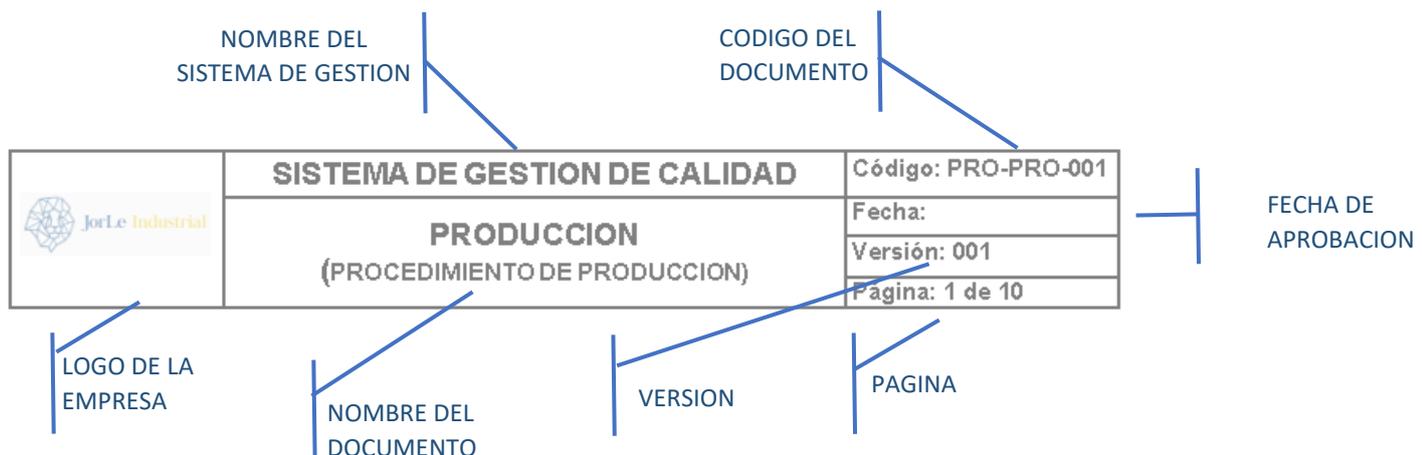
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-SG -002</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS)</b>	<b>Fecha: 10/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 149 de 9</b>

### 5.1.2.1 Encabezado

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se identifican con un encabezamiento que contiene los siguientes elementos:

- Logo de la empresa.
- Nombre del sistema.
- Nombre del documento.
- Código del documento.
- Fecha de aprobación del documento.
- Versión del documento.
- Numero de página **(para los formatos no aplica este ítem)**.

Descripción grafica de los elementos ejemplo:



EL ENCABEZADO SE APLICARÁ A LOS SIGUIENTES DOCUMENTO:

- Política
- Organigrama
- Mapa De Procesos
- Procedimientos

Las versiones se identifican numéricamente y se inician con 001; en la medida en que se generen cambios o modificaciones sustanciales, se asignará el número consecutivo que describe la versión a que corresponde el nuevo documento.

La fecha del encabezado corresponde a la de aprobación de la versión vigente del documento y no debe confundirse con la fecha de diligenciamiento o registro del formato.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-SG -002</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS)</b>	<b>Fecha: 10/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 150 de 9</b>

### 5.1.2.2 Codificación

La codificación de los documentos del Sistema de gestión de Calidad, se realiza de manera alfanumérica y consecutiva

El responsable del proceso realiza la codificación de los documentos, la cual es verificada por Asistente de Electrónica en la revisión antes de ser aprobado.

La asignación del código alfabético se construye así:

- Si el nombre del proceso es una palabra: se construye con las 3 primeras letras.
- Si el nombre del proceso es de dos palabras: se construye con las 2 primeras letras de la primera palabra y con la primera de la segunda.
- Si el nombre del proceso es de más de dos palabras: se construye con la primera letra de cada palabra siendo el máximo 3 letras.
- En caso de presentarse coincidencias en la construcción del código, se dejará a criterio del responsable del sistema la definición.

### 5.1.2.3 Contenido

La redacción de los documentos debe ser clara, concisa y coherente para la fácil comprensión y uso, para los procedimientos generados deben contener la siguiente estructura:

#### **Contenido De Los Documentos:**

**Objetivo:** Establecer una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado.

**Alcance:** establece la influencia de modo, tiempo, lugar del documento y de su contenido.

**Responsabilidades:** definir responsabilidades durante la elaboración, revisión y aprobación, personal involucrado en la ejecución del presente documento generado (procedimiento).

**Documentos de Referencias:** se proporcionan con el fin de facilitar la elaboración de los informes, mejorar la comprensión y la interpretación de las definiciones.

**Descripción del Procedimiento:** descripción propia de actividades o pasos a detallar en el documento.

**Diagrama de flujo:** descripción de actividad del documento (opcional).

**Control de Registros:** documentos salientes de cada procedimiento.

**Definiciones:** extensiones del vocabulario utilizado en la edición del documento.

**Anexos:** documentos complementarios que son de soporte del contenido del documento. Los anexos no se controlan.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-SG -002</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS)</b>	<b>Fecha: 10/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 151 de 9</b>

### 5.1.3 Responsables de la Elaboración, Revisión y Aprobación de los Documentos

La autoridad y responsabilidad para elaborar, revisar y aprobar documentos de los Sistemas de Gestión de Calidad, se define en el siguiente cuadro:

ELABORADO POR: Nombre del responsable de la elaboración del documento	REVISADO POR: Nombre del responsable de revisar el documento	APROBADO POR: Nombre del responsable de aprobar el documento
CARGO: Puesto que desempeña	CARGO: Puesto que desempeña	CARGO: puesto que desempeña
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

- Una vez elaborada la documentación, el responsable de la elaboración del documento lo lleva al Administrador para su revisión.
- La revisión de los documentos la realiza el Administrador.
- El Administrador realiza la revisión de fondo del documento elaborado por el Supervisor de Electrónica. Una vez cumplida la revisión, se remite con los ajustes o vistos buenos al responsable de la elaboración y es el quien remite el documento al Gerente General para su aprobación.
- Una vez aprobado los documentos, el Supervisor de Electrónica es quien realiza la distribución y posterior actualización en la Lista Maestra De Documentos, se realiza de forma digital.

### 5.1.4 Distribución de los Documentos

La documentación aprobada se comunica, se distribuye y su vigencia de los documentos generada por los procesos del sistema se evidencia en el formato de la lista maestra de documentos.

No está permitido la distribución de la documentación y datos externamente sin autorización del Administrador o el Gerente General.

### 5.1.5 Modificación del Documento

La documentación que requiere ser modificada debe cumplir la siguiente condición:

- El Supervisor de Electrónica debe comunicar el hallazgo de mejora para el documento a modificar al Administrador.
- El Supervisor de Electrónica relaciona los cambios a realizar con el Administrador, para habilitar el documento correspondiente para su edición.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-SG -002</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS)</b>	<b>Fecha: 10/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 152 de 9</b>

- Se realiza la modificación y si es pertinente se procede a crear la nueva versión del documento, si el cambio es significativo y no fuera el caso solo se actualizará la fecha de modificación.
- Una vez revisada y aprobada la modificación, se actualiza en la lista maestra correspondiente.
- El Supervisor de Electrónica comunica el documento actualizado a los responsables de los procesos, quienes serán los encargados de realizar la socialización de la modificación a quienes intervienen en el proceso, comunicara que la versión anterior queda fuera de circulación.
- Cuando la modificación del documento se requiera por actualizaciones en los procedimientos documentados o los documentos propios del Sistema de Gestión, podrán realizar los cambios en los documentos necesarios, de acuerdo a los establecido en este procedimiento.
- La difusión de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad requiera por actualizaciones en las versiones de la norma ISO 9001, el equipo de trabajo realizara los cambios en los documentos, de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

#### **5.1.6 Seguimiento y Control de Cambios**

Los documentos se revisan periódicamente y se actualizan según las necesidades con el fin de asegurar que continúen siendo aplicables o deban ser modificados.

El control de los documentos se encuentra bajo la responsabilidad del Supervisor de Electrónica y los Responsables de los Procesos (Gerente), deben asegurar su aplicación e informar de los que estén obsoletos, fuera de uso o vigencia.

La versión de los documentos solo cambia cuando existan cambios de fondo mas no de forma. Cuando exista cambio de forma, se registrará la modificación en la lista maestra y se ajustaran las fechas de aprobación.

#### **5.1.7 Documentos Obsoletos**

El Gerente General Y/O Responsable De Proceso pueden solicitar que un documento sea anulado, los obsoletos se almacenaran en una carpeta virtual para su posterior comparación con las versiones actualizadas, no estarán vigente y no serán distribuidas en las áreas comprometidas con el SGC

El Supervisor de Electrónica al distribuir la nueva versión del documento se encarga de retirar la versión antigua, copias obsoletas, así mismo de comunicar a los responsables de los procesos deben de destruir las copias obsoletas en todos los puntos de uso, para evitar posibles errores y prevenir su uso no intencionado.

El Supervisor de Electrónica conservara el original del documento obsoleto hasta 5 versiones, para evidenciar las mejoras identificándolos con la marca impresa **“Obsoleto”**.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-SG -002</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS)</b>	<b>Fecha: 10/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 153 de 9</b>

### 5.1.2 Documentos Externos

En cada proceso se identifican los documentos externos que pueden incidir o afectar la calidad de los procesos y/o servicios de la Organización.

Igualmente identifica el (los) responsable(s) del (los) proceso(s) que puede(n) verse afectado(s) y evalúa el impacto potencial del documento en la prestación de los servicios, comunicando su percepción, para que se tomen las acciones o medidas correspondientes.

Los responsables de los procesos verifican que los documentos externos sean pertinentes e informar cualquier inconsistencia con el Supervisor de Electrónica para que realice los ajustes y su posterior ingreso a la Lista Maestra De Documentos.

### 6 Diagrama de Flujo

No Aplica

### 7 Control de Registro

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de Conservarlo	Código de Registro
Lista Maestra de Documentos	-----	Supervisor de Electrónica	F-SG-002

### 8 Definiciones

**Copia Controlada:** Son los documentos de origen interno aprobados y controlados de acuerdo a las disposiciones establecidas por el procedimiento de Control de documento y registros

**Copia No Controlada:** Se denomina así al documento en físico que se entrega al usuario con la finalidad de utilizarlo dentro de las actividades laborales o para revisión y modificación.

**Disposición:** destino o fin que se le da a un registro, una vez terminado el tiempo de retención en un archivo.

**Difusión:** utilización de cualquier medio de comunicación para dar a conocer información.

**Documentos Externos:** Son aquellos documentos que tienen un origen por fuera de la organización.

**Documento Interno:** Son aquellos documentos creado y aprobado con el fin de ser aplicables dentro del ámbito de su SGC.

**Documento Obsoleto:** Son aquellos documentos desactualizados que se conserva a efectos de control y se almacena en una carpeta digital del sistema de control de administración de documentos y registros.

**Formato:** documento impreso o digital destinado al registro de información de un proceso.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-SG -002</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS)</b>	<b>Fecha: 10/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 154 de 9</b>

Listado Maestro De Documentos Y Registros: formato donde cada proceso se registra los documentos internos y externos para controlar sus versiones, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Protección: actividad tendiente a garantizar el estado de un registro y definir los niveles de acceso.

Registro: Es un tipo especial de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Recuperación: facilidad para consultar un registro almacenado dependiendo del tipo de archivo en el que se encuentre.

Responsable: personal dentro de la institución encargado del almacenamiento, ubicación, recuperación y estado de los documentos y registros en cualquier tipo de soporte.

Tipo De Soporte: cualquier tipo de material susceptible de información, como papel, discos magnéticos, etc.

Versión: Significa una actualización, edición o cambio significativo con respecto a una versión anterior. Ejemplo: identificación de nuevos procesos para los procedimientos, cambios de responsables del procedimiento, modificaciones de la estructura (tareas o actividades) para el procedimiento, etc. Se actualiza la versión y la fecha

Revisión: cambio que no es significativos para la necesidad de actualizar su versión. Ejemplo: ingreso de nuevas definiciones, pie de página o insertar una marca de agua al documento, etc.

## 9 Anexo

No Aplica

**ANEXO N°18: LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS**

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>										CODIGO:F-SG-002
		<b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS</b>										VERSION: 001
<b>Responsable:</b>		SUPERVISOR DE ELECTRONICA							<b>Fecha de última revisión:</b>		<b>1/06/2022</b>	
PROCESO	DOCUMENTO (INTERNO/EXTERNO)	TIPO DE DOC.	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ARCHIVO		RESPONSABLE	OBSERVACIONES	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO	Distribuido a:
					MEDIO DE SOPORTE	ALMACENAMIENTO						
GESTION DE LA DIRECCION	INTERNO	DOCUMENTO	D-GD-001	DIAGNOSTICO DE LINEA BASE	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		1/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
GESTION DE LA DIRECCION	INTERNO	DOCUMENTO	D-GD-002	POLITICA DE CALIDAD	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		7/06/2021	001	VIGENTE	A TODO EL PERSONAL
GESTION DE LA DIRECCION	INTERNO	DOCUMENTO	D-GD-003	VISION, MISION Y VALORES	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		8/06/2021	001	VIGENTE	A TODO EL PERSONAL
GESTION DE LA DIRECCION	INTERNO	DOCUMENTO	D-GD-004	OBJETIVOS DE CALIDAD	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		8/06/2021	001	VIGENTE	A TODO EL PERSONAL
GESTION DE LA DIRECCION	INTERNO	DOCUMENTO	D-GD-005	MAPA DE PROCESOS	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		8/06/2021	001	VIGENTE	A TODO EL PERSONAL
GESTION DE LA DIRECCION	INTERNO	DOCUMENTO	D-GD-006	ORGANIGRAMA	FISICO Y/O DIGITAL	5 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		8/06/2021	001	VIGENTE	A TODO EL PERSONAL

GESTION DE LA DIRECCION	INTERNO	FORMATO	F-GD-001	MATRIZ FODA	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		3/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
GESTION DE LA DIRECCION	INTERNO	FORMATO	F-GD-002	PLAN DE ACCION	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		4/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
SISTEMA DE GESTION	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-SG-001	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		9/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
SISTEMA DE GESTION	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-SG-002	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		10/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
SISTEMA DE GESTION	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-SG-003	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		11/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
SISTEMA DE GESTION	INTERNO	FORMATO	F-SG-001	SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		9/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
SISTEMA DE GESTION	INTERNO	FORMATO	F-SG-002	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		10/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
SISTEMA DE GESTION	INTERNO	FORMATO	F-SG-003	FORMATO DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		11/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
GESTION COMERCIAL	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-GC-001	ATENCION DE QUEJAS , RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		11/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO

GESTION COMERCIAL	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-GC-002	SATISFACCION AL CLIENTE	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		11/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
GESTION COMERCIAL	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-GC-001	REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		11/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
GESTION COMERCIAL	INTERNO	FORMATO	F-GC-002	ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		11/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
GESTION DE COMPRAS	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-PC-001	EVALUACION DE PROVEEDORES	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		12/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
GESTION DE COMPRAS	INTERNO	FORMATO	F-PC-001	FICHA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		12/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
GESTION DE COMPRAS	INTERNO	FORMATO	F-PC-002	EVALUACION DE PROVEEDORES	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		12/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
GESTION DE COMPRAS	INTERNO	FORMATO	F-PC-003	LISTA GENERAL DE PROVEEDORES	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		12/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
PRODUCCION	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-P-001	PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		11/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
PRODUCCION	INTERNO	FORMATO	F-P-001	PLAN MENSUAL DE PRODUCCION	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		11/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
PRODUCCION	INTERNO	FORMATO	F-P-002	ORDEN DE TRABAJO	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		11/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
PRODUCCION	INTERNO	FORMATO	F-P-003	RELACION DE TRABAJOS PENDIENTES	FISICO Y/O DIGITAL	5 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		11/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO
MANTENIMIENTO	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-M-001	MANTENIMIENTO DE	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		13/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO

				MAQUINARIA Y EQUIPOS									
MANTENIMIENTO	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-M-002	PROCEDIMIENTO DE CALIBRACION	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		13/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	
MANTENIMIENTO	INTERNO	FORMATO	F-M-001	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		13/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	
MANTENIMIENTO	INTERNO	FORMATO	F-M-002	REGISTRO DE MANTENIMIENTO	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		13/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	
MANTENIMIENTO	INTERNO	FORMATO	F-M-003	FICHA DE MAQUINARIA/EQUIPO	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		13/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	
MANTENIMIENTO	INTERNO	FORMATO	F-M-004	PROGRAMA DE CALIBRACION	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		13/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	
RECURSOS HUMANOS	INTERNO	PROCEDIMIENTO	PRO-RH-001	EVALUACION Y DESEMPEÑO	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		12/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	
RECURSOS HUMANOS	INTERNO	FORMATO	F-RH-001	EVALUACION Y DESEMPEÑO	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		12/06/2021	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	
RECURSOS HUMANOS	INTERNO	FORMATO	F-RH-002	CONSOLIDADO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR	FISICO Y/O DIGITAL	4 AÑOS	ASISTE ADMINISTRATIVO		25/03/2018	001	VIGENTE	PERSONAL ADMINISTRATIVO	
ELABORADO POR EL SUPERVISOR DE ELECTRONICA:				SANDRO PACHECO				Firma	 <small>Sandro Pacheco</small>				
APROBADO POR EL GERENTE GENERAL:				JORGE LEON				Firma	 <small>Jorge Leon</small> <small>Gerente General</small>				

## ANEXO N°19: PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-P-001</b>
	<b>PRODUCCIÓN</b> <b>(PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION)</b>	<b>Fecha: 11/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 159 de 10</b>

## PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN

<p>ELABORADO POR:</p>  <p>JORLE INDUSTRIAL S.A.C. Katherine Parascoba Torres ASISTENTE ADMINISTRATIVA AREA ELECTRICIDAD</p>	<p>REVISADO POR:</p>  <p>Juan Blas Valverde ADMINISTRADOR - CHIMBOTE JorLe Industrial S.A.C</p>	<p>APROBADO POR:</p>  <p>Jorge León Antonio Gerente General</p>
<b>FECHA: 09/06/2021</b>	<b>FECHA: 10/06/2021</b>	<b>FECHA: 11/06/2021</b>

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-P-001</b>
	<b>PRODUCCION (PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN)</b>	<b>Fecha: 11/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 160 de 10</b>

## 1 **Objetivo**

Establecer la metodología los lineamientos para ejecutar la fabricación y prestación de servicios que realiza JORLE INDUSTRIAL S.A.C., así mismo que estos satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

## 2 **Alcance**

Este procedimiento es aplicable al proceso operativo que se desarrollan en la prestación del servicio en JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

## 3 **Responsabilidades**

- **Gerente General**

Responsable de aprobar el Procedimiento de Planificación, Ejecución y Control de la Producción.

- **Administrador**

Responsable de la revisión del procedimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras.

- **Supervisor de Electrónica**

Responsable de velar por el cumplimiento del procedimiento y de la comunicación las áreas que interactúan con el proceso de producción.

- **Supervisor SSOMA**

Brinda asesoramiento para cumplir los objetivos y metas del SIG, es el responsable de la revisión del procedimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras en el procedimiento.

- **Asistente de Electrónica**

Responsable de la elaboración, comunicación de hallazgos de mejora para la actualización y la distribución en el Procedimiento.

- **Colaboradores**

Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de conocer y cumplir el procedimiento.

## 4 **Norma de Referencia:**

- Norma Internacional ISO 9001: 2015

## 5 **Descripción del Procedimiento**

Se describirán las especificaciones de los distintos procesos ejecutados por la empresa. Desarrollándose mediante la transformación de materias primas e insumos, en productos y/o servicios que generen valor para nuestros clientes y la empresa.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-P-001</b>
	<b>PRODUCCIÓN (PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN)</b>	<b>Fecha: 11/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 161 de 10</b>

Durante la ejecución del servicio, el supervisor es responsable verificar que las piezas fabricadas se identifiquen. Para evitar su uso no intencionado para otros fines.

### **Actividad 1.**

**1.1.** Recopilar la información técnica relacionada con los medios que intervienen en el mantenimiento/repación del equipo para conseguir la optimización del servicio, para ello tener en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Manuales de los equipos a reparar.
- ✓ El método de trabajo si estuviesen definidas
- ✓ Las características técnicas de máquinas, herramientas y equipos que intervienen en el proceso.
- ✓ Otra documentación complementaria (Hoja de Fabricación, catálogos,).

**1.2.** Establecer el proceso de mantenimiento/repación del producto a partir del manual, y teniendo en cuenta las especificaciones técnicas de los equipos, herramientas, maquinaria y materiales, garantizando la calidad, seguridad, y optimizando tiempos. Para ello se toma en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Modelo, marca y serie de equipo a realizar mantenimiento/repación.
- ✓ Para establecer el orden de las operaciones, se toma en consideración la **Relación de fechas de los trabajos pendientes por entregar.**
- ✓ Las fases u operaciones de proceso, ordenadas y en función de la falla detectada.
- ✓ Los aparatos o equipos de verificación que permitan controlar la calidad requerida.
- ✓ Consultando manuales, catálogos del fabricante y otros documentos que completarán la información técnica necesaria.

**1.3.** Seleccionar y determinar las herramientas necesarias para el mantenimiento/repación, así como al proceso previamente definido.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PRO-P-001
	<b>PRODUCCIÓN (PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN)</b>	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 162 de 10

### **Actividad 2.**

2.1. Desinstalar los equipos según manuales. Para ello se toma en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ Proporcionando el material necesario para el mantenimiento/repación del equipo.
- ✓ Utilizando las herramientas adecuadas para la desinstalación.
- ✓ Interpretando el manual y demás documentación técnica, evitando errores.
- ✓ Siguiendo las especificaciones técnicas, material y operaciones a realizar, en la preparación de las herramientas que intervienen en el proceso.

2.2. Ajustar los parámetros y herramientas que intervienen en los procesos de mantenimiento/repación siguiendo las especificaciones técnicas y garantizando la optimización de tiempos y medios que permitan conseguir la calidad exigida en condiciones de seguridad.

### **Actividad 3.**

3.1. Se realizan las acciones necesarias para el mantenimiento/repación de los equipos.

- ✓ Interpretando los manuales y documentos técnicos para obtener la información precisa.
- ✓ Limpieza manual de las piezas de cada equipo.
- ✓ Utilizando el refrigerante lubricante adecuado.
- ✓ Asegurando que se efectúa la sustitución y ajuste de las herramientas desgastadas.
- ✓ Sustitución y ajuste de las herramientas desgastadas
- ✓ Pintado adecuado si se requiere.
- ✓ Realizando las operaciones cumpliendo las normas de seguridad.

### **Actividad 4.**

4.1. El Supervisor o los colaboradores comprueban que el equipo se encuentre en correcto funcionamiento.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-P-001</b>
	<b>PRODUCCIÓN (PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN)</b>	<b>Fecha: 11/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 163 de 10</b>

- ✓ Garantizando que el instrumental es tratado correctamente para evitar su deterioro.
- ✓ Asegurando que las medidas y Garantizando que los equipos de medida y control son lo suficientemente precisos para apreciar las tolerancias establecidas en el manual.
- ✓ Teniendo en cuenta que los instrumentos a emplear durante el proceso deben estar calibrados acabados se encuentran dentro de los límites establecidos.
- ✓ Al tener un producto conforme a los requerimientos del cliente, se procede a etiquetar, con el modelo de etiqueta del **Anexo 1**.

**Actividad 5.**

- ✓ Para la corrección de ser requerido, se toma las consideraciones de la **Actividad 3**.

**Actividad 6.**

- ✓ Para el pintado de piezas, el requisito principal es cumplir con el código de color requerido por el cliente.

Luego de la realización del servicio o producto, el Asistente SIG ingresa al **plan mensual de Producción (F-PRO-001)** donde ingresa los siguientes datos:

- ✓ Fecha de O.S.
- ✓ La descripción del servicio
- ✓ El número de orden de servicio recibidas (si hubiera)
- ✓ El número de órdenes de servicio entregadas
- ✓ El estado en que se entrega (si se entregó o no)
- ✓ Incidencia (si es conforme, no conforme, incumplimiento de plazo)
- ✓ El porcentaje de Producto o Servicio No Conforme y conformes o incumplimiento de plazo.
- ✓ Acciones inmediatas (solo para Producto o servicio no conformes)

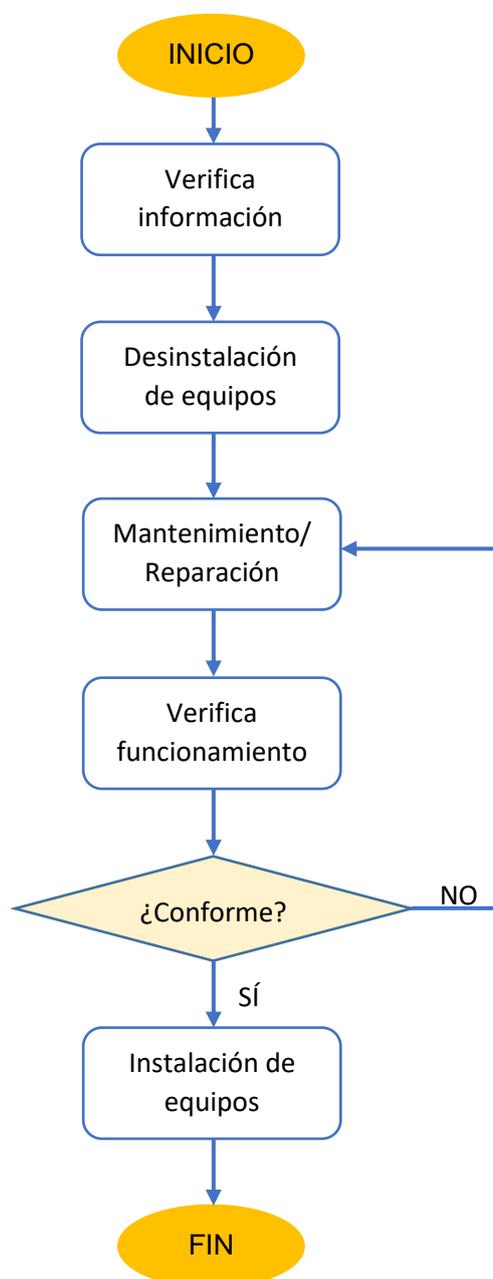
**6 Tratamiento del producto y/o servicio no conforme**

Cuándo se haya identificado alguna desviación de las especificaciones del producto terminado, se procede de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento de**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-P-001</b>
	<b>PRODUCCIÓN (PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN)</b>	<b>Fecha: 11/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 164 de 10</b>

**Producto y/o servicio no Conforme**, asegurándose que el producto sea separado físicamente del resto de productos producidos para evitar confusión

## 7 Diagrama de Flujo



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PRO-P-001
	<b>PRODUCCIÓN (PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN)</b>	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 165 de 10

Registro	Tiempo de Retención	Responsable de Conservarlo	Código de Registro
Plan de Producción Mensual	-----	Asistente de Electrónica	F-PRO-001
Orden de Trabajo	-----	Asistente de Electrónica	F-PRO-002
Relación de fechas de los trabajos pendientes por entregar	-----	Asistente de Electrónica	F-PRO-003

## 8 Control de Registros

### 9 Definiciones:

Ambiente de Trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Requisito: Necesidad o Expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Requisito Legal: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un órgano legislativo.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o específico.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Confiabilidad: Capacidad para desempeñar como y cuando se requiere.

Salida: Resultado de un proceso.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-P-001</b>
	<b>PRODUCCIÓN (PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN)</b>	<b>Fecha: 11/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 166 de 10</b>

Producto: salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.

Especificación: Documento que establece requisito

Factor Humano: Características de una persona que tiene un impacto sobre un objeto, bajo consideraciones.

Competencias: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Inspección: Determinación de la conformidad con los requisitos especificados.

Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.

Capacidad De Producción (Capacidad Instalada): Capacidad de producción teórica, muestra la máxima tasa de producción que puede obtenerse de un proceso, se mide en unidades de salida por unidad de tiempo

Tiempo Asignado: Tiempos ociosos, paradas por mantenimiento preventivo o cualquier parada requerida para la administración de la producción.

## 10 Anexo

### Etiqueta de producto terminado

<b>JORLE INDUSTRIAL S.A.C.</b>	
<b>SERVICIO:</b>	_____
<b>CLIENTE:</b>	_____
<b>NÚMERO DE O/C:</b>	_____
<b>USUARIO (*):</b>	_____
(*) Solamente cuando aplique.	
_____ <b>PERSONA QUIEN AUTORIZA LA LIBERACION</b>	

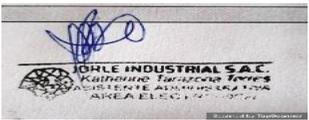
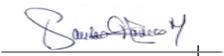
**ANEXO N°20: PLAN DE PRODUCCIÓN MENSUAL**

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD										Código: F-PRO-001		
		PLAN DE PRODUCCION MENSUAL										Versión: 001		
												Fecha: 11/06/2021		
N°	ÓRDEN DE COMPRA						ATENCIÓN			TOTAL POR MES				
	FECHA DE INGRESO	FECHA DE ENTREGA	CLIENTE	DESCRIPCIÓN	ORDEN DE COMPRA	E/P	ESTADO	INCIDENCIA	ACCIONES INMEDIATA TOMADA (Sólo para NO CONFORME (indicar Nro SAC, en caso se decida abrir una))	OC RECIBIDAS	OC ENTREGADAS	CONFORMES	NO CONFORMES	INCUMPLIMIENTO PLAZO
1	7/05/2022	15/05/2022	AUSTRAL	CAMBIO DE ANTENA	4123753	LIGRUNN	ENTREGADO	CONFORME	----- -----	1	1	SI		
2	9/05/2022	16/05/2022	AUSTRAL	PRUEBA DE EQUIPO ELECTRONICOS DE NAVEGACION	4156716	RESBALOSA II	ENTREGADO	CONFORME	----- -----	1	1	SI		
3	10/05/2022	15/05/2022	AUSTRAL	REPARACION DE COMPAS SATELITAL	4123752	ESTELA DE PLATA	ENTREGADO	CONFORME	----- -----	1	1	SI		
4	12/05/2022	15/05/2022	AUSTRAL	CALIBRACION DE SONAR	4121530	JUANCHO	ENTREGADO	CONFORME	----- -----	1	1	SI		
5	13/05/2022	14/05/2022	AUSTRAL	INSPECCION DE RADIO HF APOYO	4121999	MALENA	ENTREGADO	CONFORME	----- -----	1	1	SI		

6	15/05/2022	23/05/2022	AUSTRAL	REVISION DE SONAR FURUNO PRINCIPAL	4122666	DON LUIS	ENTREGADO	CONFORME	----- -----	1	1	SI		
7	16/05/2022	20/05/2022	AUSTRAL	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INTERCOMUNICADOR FURUNO LH3000	4117984	ROSA II	ENTREGADO	CONFORME	----- -----	1	1	SI		

<b>ELABORADO POR:</b>	KATHERINE TARAZONA	<b>CARGO</b>	ASISTENTE ELECTRÓNICA	<b>FIRMA</b>	
<b>APROBADO POR :</b>	JORGE LEÓN	<b>CARGO</b>	GERENTE GENERAL	<b>FIRMA</b>	

**ANEXO N°22: ORDEN DE TRABAJO**

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			<b>CODIGO: F-P-002</b>	
		<b>ORDEN DE TRABAJO</b>			<b>VERSION: 001</b>	
					<b>FECHA: 11/06/2021</b>	
<b>CLIENTE:</b>	<b>AUSTRAL</b>			<b>LUGAR</b>	<b>ABORDO</b>	
<b>FECHA DE INGRESO:</b>	<b>7/05/2022</b>	<b>HORA DE INGRESO:</b>	<b>7:00 a.m.</b>	<b>FECHA DE TERMINO DEL PROCESO/ENTREGA</b>	<b>SEGÚN OC./ PLAN DE PRODUCCION</b>	
<b>O.TRABAJO:</b>	<b>O.T. N.º 35</b>			<b>Nº ORDEN DE COMPRA</b>	<b>4123753</b>	
<b>TRABAJOS A REALIZAR</b>		<b>CAMBIO DE ANTENA A E/P LIGRUNN</b>				
<b>ENTREGADO POR:</b>	<b>KATHERINE TARAZONA</b>		<b>RECIBIDO POR:</b>	<b>SANDRO PACHECO</b>		
<b>CARGO:</b>	<b>ASISTENTE DE ELECTRONICA</b>		<b>CARGO:</b>	<b>SUPERVISOR DE ELECTRONICA</b>		
<b>FIRMA:</b>			<b>FIRMA:</b>	 Sandro Pacheco Supervisor de Electrónica JORLE INDUSTRIAL S.A.C.		



**ANEXO N°24: PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMO, INCIDENCIA INTERNA Y SUGERENCIAS**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-GC-001
	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b> (PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMO, INCIDENCIA INTERNA Y SUGERENCIAS)	Fecha:11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 171 de 7

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMO, INCIDENCIA INTERNA Y SUGERENCIAS**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
	 Sandro Pacheco Supervisor de Electrónica JORLE INDUSTRIAL S.A.C.	 Jorge León Antonio Gerente General
<b>FECHA: 09/06/2021</b>	<b>FECHA: 10/06/2021</b>	<b>FECHA: 11/06/2021</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-GC-001
	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b> (PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMO, INCIDENCIA INTERNA Y SUGERENCIAS)	Fecha:11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 172 de 7

## 1 Objetivo

Atender de manera oportuna y eficaz las insatisfacciones del cliente, a través de un canal único de comunicación, tomando acciones apropiadas a la naturaleza del reclamo, queja o incidencia interna que pueda ocurrir en los procesos. Este procedimiento está orientado a todo el personal responsable de la atención al cliente y de los procesos.

## 2 Alcance

Este procedimiento aplica a todos los clientes de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., desde la recepción de la queja, reclamo, sugerencia o incidencia interna hasta la determinación de la necesidad de abrir una acción correctiva.

## 3 Responsabilidades

- **Gerente General**

Es el responsable de aprobar el Procedimiento de Atención de Quejas, Reclamo, Incidencia Interna y sugerencias.

- **Supervisor de Electrónica**

Es el responsable de revisión del procedimiento, velar por su cumplimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras.

- **Administrador**

Responsable de llevar la comunicación con el cliente, buscando la solución a la queja o reclamo presentado.

- **Asistente de electrónica**

Responsable de la elaboración, de comunicar hallazgos de mejora para la actualización y la distribución del presente Procedimiento.

- **Asistente Administrativo**

Apoyo en la realización de las actividades descritas en el procedimiento.

## 4 Documentos de Referencias

- Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Norma Internacional ISO 9000: 2015.

## 5 Descripción del Procedimiento

### 5.1 Recepción de la Insatisfacción del Cliente:

Cualquier personal que establezca contacto con el cliente puede recibir alguna queja o reclamo o sugerencia del mismo, ya sea por medio verbal, telefónico O escrito. El personal que tome conocimiento de esta insatisfacción comunica, al Asistente Administrativo, dicha información, para su adecuado registro y tratamiento.

El cliente puede hacer también un reclamo o que ha por medio del llenado del Libro de Reclamaciones de la empresa, acercándose a las oficinas de Administración y llenando dicho documento.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-GC-001
	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	Fecha:11/06/2021
	<b>(PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMO, INCIDENCIA INTERNA Y SUGERENCIAS)</b>	Versión: 001
		Página: 173 de 7

## 5.2 Registro De la Insatisfacción

El Asistente Administrativo registra la insatisfacción de cliente en el **Registro de Queja, Reclamo, Incidencia Interna y Sugerencias (F-GEC-001)**, indicando la fecha del reporte, El Nro. Cotización, N°OC Cliente, Razón Social Del Cliente, Servicio Realizado, Nombre Del Representante Del Cliente que reportó la insatisfacción y la descripción de la misma.

**NOTA:** Si el cliente solicita el Libro de Reclamaciones, se registrará la insatisfacción y acciones tomadas, también en el Libro de Reclamaciones.

## 5.3 Evaluación de la Insatisfacción

El Asistente Administrativo, evalúa el reclamo/queja proveniente del cliente, determina si éste procede o no; en función si ha habido o no incumplimiento de los requisitos especificados para el servicio/producto.

Si se ha incumplido requisitos del servicio y/o producto, se considera válido el reclamo (reclamo procede) si no se evidencia incumplimiento de ningún requisito, se considera inválido el reclamo; sin embargo, la Gerencia General, puede hacer precedente dicho reclamo por motivos comerciales. Este análisis queda evidenciado en el en el **Registro de Queja, Reclamo, Incidencia Interna y Sugerencias (F-GEC-001)**.

Al determinarse la No Procedencia del reclamo, el Asistente administrativo comunica al cliente, explicándole las razones.

## 5.4 Determinación de la Naturaleza de la insatisfacción

El Asistente Administrativo evalúa la naturaleza de la insatisfacción para determinar si está o no relacionada directamente con el producto o servicio brindados.

Si la insatisfacción está directamente relacionada al producto o servicio brindados, se está ante un Producto o Servicio No Conforme (PNC) o (SNC) y la insatisfacción se considera un reclamo.

Si, por el contrario, la insatisfacción no está relacionado al producto o servicio brindado, sino por ejemplo a la atención recibida, a las condiciones de cobranza, etc., se está ante una queja.

Si hay desviaciones en los procesos, que se consideren pertinentes, estamos ante una incidencia interna.

## 5.5 Establece la Acción Inmediata y Comunicar al Cliente

El Asistente Administrativo, en coordinación con el Gerente General, determina la acción inmediata a tomar, de acuerdo a la naturaleza de la queja/reclamo, así como el responsable de implementación y fecha máxima. En caso se trate de un Producto o Servicio No Conforme (PNC) o (SNC), el tratamiento se realiza de acuerdo a lo indicado en el **Procedimiento para el Control de Producto o Servicio No Conforme y se registra en Registro de Queja, Reclamo, Incidencia Interna y Sugerencias (F-GEC-004)**.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-GC-001
	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	Fecha:11/06/2021
	<b>(PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMO, INCIDENCIA INTERNA Y SUGERENCIAS)</b>	Versión: 001
		Página: 174 de 7

El Asistente Administrativo comunica las acciones planteadas (así como la fecha propuesta de implementación al cliente). Esta comunicación puede realizarse vía telefónica o por otros medios. En caso se trate de una 'sugerencia' **no es requerido tomar acción inmediata, ni comunicar la decisión al cliente.**

#### 5.6 Ejecución de la acción inmediata

El responsable designado en el **Registro de Queja, Reclamo, Incidencia Interna y Sugerencias (F-GEC-004)** ejecuta las acciones planteadas oportunamente.

#### 5.7 Seguimiento a la implementación de acción y verificación de la conformidad del cliente

El Asistente Administrativo, verifica la ejecución adecuada y oportuna de las acciones planteadas y establece comunicación con el cliente, para verificar su conformidad con dichas acciones.

Si el cliente no ha quedado conforme, se replantean las acciones, caso contrario se continúa con la siguiente etapa.

#### 5.8 Determinación De Necesidad De Tomar Acción Correctiva

El Asistente Administrativo, debe determinar si es relevante la queja o reclamo (de impacto significativo en el servicio o producto brindados, en la satisfacción del cliente o en el cumplimiento de objetivos de la empresa y su sistema de gestión; o repetitivo -más de 3 reportes por la misma causa en un mes- se abre una Solicitud de Acción Correctiva (SAC), de acuerdo al **Procedimiento De No Conformidades, Acciones Correctivas Y Mejoras.**

### 6 Control de Registro

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de Conservarlo	Código de Registro
Registro de Queja, Reclamo, Incidencia Interna y Sugerencias	-----	Asistente Administrativo	F-GC-001

### 7 Definiciones

**Cliente:** es la persona que adquiere nuestros servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.

**Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Ejemplo: empresas contratistas o proveedores del cliente, usuarios, comunidades, gobierno, autoridades y/o entes gubernamentales, proveedores y/o subcontratistas, otros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-GC-001
	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b> <b>(PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMO, INCIDENCIA INTERNA Y SUGERENCIAS)</b>	Fecha:11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 175 de 7

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Reclamo: Disgusto o inconformidad directamente acerca del Servicio o Producto percibido.

Reparación: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista

Reproceso: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

Sugerencia: Opinión del cliente respecto al servicio, siendo considerada una recomendación para la mejora que puede ser o no tomada por la empresa.

Servicio al Cliente: interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

## **8 Anexos**

No Tiene.

**ANEXO N°25: REGISTRO DE QUEJA, RECLAMO, INCIDENCIA INTERNA Y SUGERENCIAS**

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>										Código: F-GC-001			
		<b>REGISTRO DE RECLAMOS, QUEJAS, E INCIDENCIAS INTERNAS</b>										Version: 001			
												Fecha: 11/06/2021			
Fecha report e	N° Cotizaci ón	N° OC client e	Client e	Servicio Realiza do	¿Quién lo reporta?	Descripci ón	¿Procede?	Tipo de Incidenc ia	Acción inmediata (si es CONCESIÓN, indicar concesiones tomadas y quién autorizó)					¿Requier e Acción Correctiv a?	N° SA C
									¿Es SNC ?	tip o	Descripci on	Responsa ble	F. Max implementaci ón		
<b>ELABORADO POR:</b>			Katherine Tarazona Torres			<b>CARGO:</b>	Asistente de Electronica			<b>FIRMA</b>		  <small>Jorge Leon Asturias Gerente General</small>			
<b>APROBADO POR:</b>			Jorge Leon			<b>CARGO:</b>	Gerente General			<b>FIRMA</b>					

**ANEXO N°26: PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-GC-002
	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b> (PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 177 de 7

**PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

ELABORADO POR:   <p>Yasurty Ruiz Córdova                  Asesor Administrativo                  JorLe Industrial S.A.C</p>	REVISADO POR:   <p>Juan Blas Valverde                  ADMINISTRADOR - CHIMBOTE                  JorLe Industrial S.A.C</p>	APROBADO POR:   <p>Jorge León Antonio                  Gerente General</p>
<b>FECHA: 09/06/2021</b>	<b>FECHA: 10/06/2021</b>	<b>FECHA: 11/06/2021</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-GC-002
	<b>GESTIÓN COMERCIAL (PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)</b>	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 178 de 7

### 1 Objetivo

El objetivo es disponer de una metodología documentada para determinar la satisfacción del cliente, incluyendo la frecuencia de la determinación que asegure la objetividad y la validez de la misma. Disponer también de tendencias e indicadores clave de la satisfacción del cliente y en la manera posible comparar las tendencias con la competencia.

### 2 Alcance

El presente procedimiento aplica a todos los procesos de la organización y áreas dentro del SGC que tienen comunicación y determinan solicitudes de clientes o reciben comentarios de los clientes.

### 3 Responsables

- **Gerente General**

Responsable de aprobar el Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente.

- **Supervisor SSOMA**

Brinda asesoramiento para cumplir los objetivos y metas del SGC

- **Administrador**

Es el responsable de revisión del procedimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras en el procedimiento.

Responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

- **Asistente Administrativo**

Responsable de la elaboración, comunicación de hallazgos de mejora para la actualización y la distribución en el Procedimiento.

Apoyo en las actividades del procedimiento.

### 4 Documentos de Referencia

- Norma Internacional ISO 9001:2015.
- Norma Internacional ISO 9000: 2015.

### 5 Descripción del Procedimiento

#### 5.1 Elaboración del Cuestionario para Evaluar la Satisfacción del Cliente

##### 5.1.1 Elección de Estructura y formulación de Preguntas

Luego de determinar qué información se necesita, el asistente administrativo para formular las preguntas debe:

- ✓ Definir claramente la pregunta en el sentido de quien, que, cuando, porque y como,
- ✓ Evitar el uso de palabras que pueden dirigir al cuestionario en otra dirección o influenciarlo a que responda lo que la organización quiera escuchar,
- ✓ Evitar el uso de palabras ambiguas,
- ✓ Utilizar lenguaje común.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-GC-002
	<b>GESTIÓN COMERCIAL (PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)</b>	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 179 de 7

El cuestionario puede incluir preguntas que requieren respuestas descriptivas, la aplicación del cuestionario se realiza de la siguiente manera:

- Para clientes fijos se estableció a una frecuencia a un tiempo semestral (6 meses) y
- Para clientes eventuales a una frecuencia a un tiempo de cada 4 meses o al finalizar ya la entrega del producto o servicio requerido.

### 5.1.2 Determinación de un sistema de calificación

El Administrador envía el cuestionario al cliente, utiliza la escala ordinal que sirve para clasificar el nivel de satisfacción, acompañada con un puntaje que va del 1 al 5, los clientes envían los cuestionarios completos por correo o lo llenan personalmente.

Al analizar la satisfacción del cliente, el asistente administrativo calcula el puntaje promedio para cada pregunta y la calificación global y media. El gerente general analiza los resultados e informa al asistente administrativo las conclusiones y la toma de decisiones para implementar las medidas correctivas y preventivas correspondientes en caso que sea necesario.

Criterios para evaluar la satisfacción del cliente:

Puntaje	Nivel de Satisfacción
5	Muy bueno
4	Bueno
3	Regular
2	Malo
1	Muy malo

## 5.2 Análisis de datos sobre la Satisfacción del Cliente

Cuando se recolectan datos relacionado con satisfacción del cliente, el Administrador de JORLE INDUSTRIAL S.A.C. los analiza para obtener información, y poder realizar lo siguiente:

### 5.2.1. Interpretación de las tendencias

Cada 6 meses se revisa la base de datos con relación a la satisfacción del cliente, donde se analizan e interpretan los resultados de los indicadores.

### 5.2.2. Acciones correctivas

El administrador con apoyo del gerente, luego de analizar las tendencias, se toman acciones correctivas dependiendo de los resultados.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-GC-002
	<b>GESTIÓN COMERCIAL (PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE)</b>	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 180 de 7

## 6 Control de Registros

Registros	Tiempo de Retención	Responsable de Conservarlo	Código de Registro
Cuestionario de Satisfacción del Cliente.	-----	Asistente Administrativo	F-GC-002

## 7 Definiciones

**Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un servicio.

**Encuesta:** Es un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificar, universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es comparar la información.

**Cuestionario:** Conjunto de cuestiones o preguntas que se formula para la medición de la satisfacción del cliente.

**Documento:** información y su medio de soporte.

**Satisfacción Del Usuario:** percepción del usuario sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

**Mejora Continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

**Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

## 8 Anexos

No Tiene

## ANEXO N°27: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>				Código: F-GC-002						
	<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE</b>				Version: 001						
Fecha : 12/06/2021											
<p>ESTIMADO CLIENTE: Solicitamos su colaboración en el llenado de este cuestionario, con el fin de ayudarnos en la mejora continúa de nuestros servicios y/o productos prestados, les estaríamos muy agradecidos si nos pudieran dar su opinión.</p>											
<b>CRITERIOS DE EVALUACION</b>											
MUY MALO	1	MALO:	2	REGULAR:	3	BUENO:	4	MUY BUENO:	5		
<b>PREGUNTAS:</b>							1	2	3	4	5
1. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio / producto?										X	
2. ¿Cómo calificaría la efectividad del servicio prestado?											X
3. ¿Cómo calificaría el cumplimiento de plazos?										X	
4. ¿ Como calificaría el trato recibido por los trabajadores?											X
5. ¿Cuando lo requiere y solicita ¿recibe usted una adecuada información de los resultados de ensayo emitidos?										X	
<b>SUGERENCIAS</b>											
<p>Mantener su buen desempeño.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>											
<b>DATOS DEL CLIENTE:</b>											
EMPRESA: <u>AUSTRAL GROUP S.A.A.</u>											
CUESTIONARIO COMPLETADO POR : <u>Ing. Jordan Torres</u>					FECHA: <u>30/05/2022</u>						
FIRMA: 					CARGO: <u>Sup. Mantenimiento</u>						
<p>Para obtener mayor información sobre el cuestionario, por favor, comuníquese con el Asistente Administrativo cel: 955141089</p> <p>Porfavor, envíenos el cuestionario a la dirección de correo electrónico (seimec_eirl@hotmail.com) o acerquese a nuestras instalaciones Jr. Cuzco Mz. 63 Lt. 52 – Miraflores Alto</p>											

## ANEXO N°28: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PRO-GCO-001
		<b>GESTIÓN DE COMPRAS</b> <b>(PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE PROVEEDORES)</b>
		Versión: 001
		Página: 182 de 8

## PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE PROVEEDORES

ELABORADO POR:   Yasufry Ruiz Coptos Administrador - Chimbote JorLe Industrial S.A.C.	REVISADO POR:   Juan Blas Valverde ADMINISTRADOR - CHIMBOTE JorLe Industrial S.A.C.	APROBADO POR:   Jorge León Antonio Gerente General
<b>FECHA: 11/06/2021</b>	<b>FECHA: 12/06/2021</b>	<b>FECHA: 12/06/2021</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PRO-GCO-001
	<b>GESTIÓN DE COMPRAS (PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES)</b>	Fecha: 12/06/2021
		Versión: 001
		Página: 183 de 8

### 1 **Objetivo**

El objetivo de este procedimiento es establecer una metodología para la evaluación y re-evaluación de proveedores, con el fin de garantizar la calidad de nuestros servicios prestados.

### 2 **Alcance**

El presente procedimiento aplica para todos los proveedores de maquinaria, materiales, equipos, insumos y servicios en JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

### 3 **Responsabilidad**

#### **Gerente General**

Es el responsable de aprobar el Procedimiento de Evaluación de Proveedores.

#### **Supervisor SSOMA**

Brinda asesoramiento para cumplir los objetivos y metas del SGC

#### **Administrador**

Es el responsable de revisión del procedimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras.

Responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento.

#### **Asistente Administrativo:**

Responsable de la elaboración, comunicación de hallazgos de mejora para la actualización y la distribución en el Procedimiento.

Apoyo en las actividades del procedimiento

### 4 **Documento de Referencia**

- Norma Internacional ISO 9001:2015
- Norma Internacional ISO 9000: 2015
- Política de Calidad

### 5 **Descripción del Procedimiento**

#### **5.1 Recolección de la información**

El Asistente Administrativo reúne la información necesaria de los proveedores, para la evaluación y selección de proveedores trabajando con JORLE INDUSTRIAL S.A.C. y la búsqueda de nuevos proveedores, así como el seguimiento al desempeño.

#### **5.2 Selección de Proveedores**

El Asistente de Administrativo realiza la selección de proveedores antes de su evaluación, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Revisión de compras anteriores de bienes y servicios.
- Documentación necesaria como catálogos, revistas, brochure.
- Si cuenta con alguna certificación.
- Evidencia de calidad de los bienes y servicios.

La selección de Proveedores que registrada en la **Ficha de Selección de Proveedores (F-GCO-001)**.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PRO-GCO-001
	<b>GESTIÓN DE COMPRAS</b>	Fecha: 12/06/2021
	<b>(PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES)</b>	Versión: 001
		Página: 184 de 8

### 5.3 Criterios para la Evaluación de Proveedores

El Asistente Administrativo realiza la evaluación de los proveedores con la **Evaluación de Proveedores (F-GCO-002)** de acuerdo a los siguientes criterios:

SIMBOLO	CRITERIOS	RANGO DE PUNTAJE
CE	Calidad de Envío	1 - 5
P	Precio	1 - 5
OE	Oportunidad de Entrega	1 - 5
C	Certificaciones	1 - 5
E	Experiencia	1 - 5
TP	Termino de Pago	1 - 5

#### 5.3.1 Calidad en Envío

La evaluación de la calidad de envío se tiene en cuenta los siguientes parámetros:

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Satisface Totalmente	5
Satisface Medianamente	4
Satisface	3
Presenta Baja Calidad	2
No satisface la Calidad	1

#### 5.3.2 Precio

Para la evaluación del precio se tiene en cuenta los siguientes parámetros:

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Bajo el promedio (Inferior a 5%)	5
Bajo el promedio (Hasta 5% menos)	4
Igual al mercado	3
Sobre el Promedio (Hasta el 5 % más)	2
Sobre el Promedio (superior a 5%)	1

#### 5.3.3 Oportunidad de Entrega

Para la evaluación de la Oportunidad de entrega se tiene en cuenta los siguientes parámetros:

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
El mismo día	5
Al día siguiente	4
2 días después	3
3 días después	2
Más de 3 días	1

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PRO-GCO-001
	<b>GESTIÓN DE COMPRAS</b>	Fecha: 12/06/2021
	<b>(PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES)</b>	Versión: 001
		Página: 185 de 8

#### 5.3.4 Certificaciones

Para la evaluación de certificaciones se tiene en cuenta los siguientes parámetros:

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Norma Internacional (ISO 9001, 14001, 45001, etc.)	5
2 Certificaciones de Norma Nacional	4
1 Certificaciones de Norma Nacional	3
En proceso de certificación u homologación	2
Sin certificación	1

#### 5.3.5 Experiencia

Para la evaluación de experiencia se tiene en cuenta los siguientes parámetros:

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Mayor a 4 años	5
De 3 años a 4 años	4
De 2 años a 3 años	3
De 1 año a 2 años	2
Menor a 1 año	1

#### 5.3.6 Termino de Pagos

Para la evaluación de Términos de Pago se tiene en cuenta los siguientes parámetros:

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Créditos a 60 días	5
Créditos a 45 días	4
Créditos a 30 días	3
Créditos a 15 días	2
No brindan crédito	1

#### 5.4 Clasificación de Proveedores

Los proveedores son clasificados de acuerdo métodos previamente definido de acuerdo a su desempeño y serán equivalente a los puntajes obtenidos de la siguiente forma:

Desempeño	Condición
Mayor a 70 %	Aprobado
50 – 70 %	Regular
Menor a 50 %	Desaprobado

Si el Proveedor tiene mayor al 70 % son ingresados a la **Lista de Proveedores Aprobados (F-GCO-003)**.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PRO-GCO-001
	<b>GESTIÓN DE COMPRAS (PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES)</b>	Fecha: 12/06/2021
		Versión: 001
		Página: 186 de 8

### 5.5 Ingreso de Proveedores Aprobados

El Asistente Administrativo ingresa a los proveedores aprobados a la **Lista de Proveedores Aprobados (F-GCO-003)**.

La evaluación de los proveedores se realiza una vez al año.

### 5.6 Seguimiento y Control a Proveedores

El seguimiento a los Proveedores, toma conocimientos de cualquier observación que pueda haber respecto al cumplimiento de los requisitos, a continuación, se muestra los posibles problemas que podemos tener con nuestros proveedores:

- Demora en dar respuesta a solicitudes (sea una cotización, envío de productos o respuesta a un servicio).
- Lo que solicitamos no es lo que se nos cotizaron, o peor, no es lo que nos envían u obtenemos.
- Los acuerdos se “olvidan”.
- Los soportes o servicios no son los acordados.

El seguimiento a los proveedores lo realiza el Asistente Administrativo, con una frecuencia anual.

En cuanto a los resultados obtenidos de la Clasificación de los Proveedores, se procederá a tomar las acciones necesarias, según corresponda, que pueden conducir a tomar en cuenta a un proveedor nuevo o mantener un proveedor al cual ya se le ha comprado y que ha mostrado un buen desempeño.

Si el proveedor es considerado Aprobado o Regular seguirá siendo parte del Formato de Evaluación de Proveedores, de lo contrario de ser calificado como desaprobado, será excluido de la **Lista de Proveedores Aprobados**.

#### 5.6.1 Re-Evaluación

La re-evaluación del proveedor se realiza tomando los criterios de evaluación presentados.

Si un proveedor ha sido calificado como Desaprobado, el Asistente Administrativo comunica a las personas involucradas sobre el Proveedor (S) Desaprobado (S).

El Asistente Administrativo realiza la Re-Evaluación, tomando los criterios de evaluación presentados, si el proveedor (S), si el proveedor obtiene una calificación de aprobado, se Reintegrada a la **Lista de Proveedores Aprobados**.

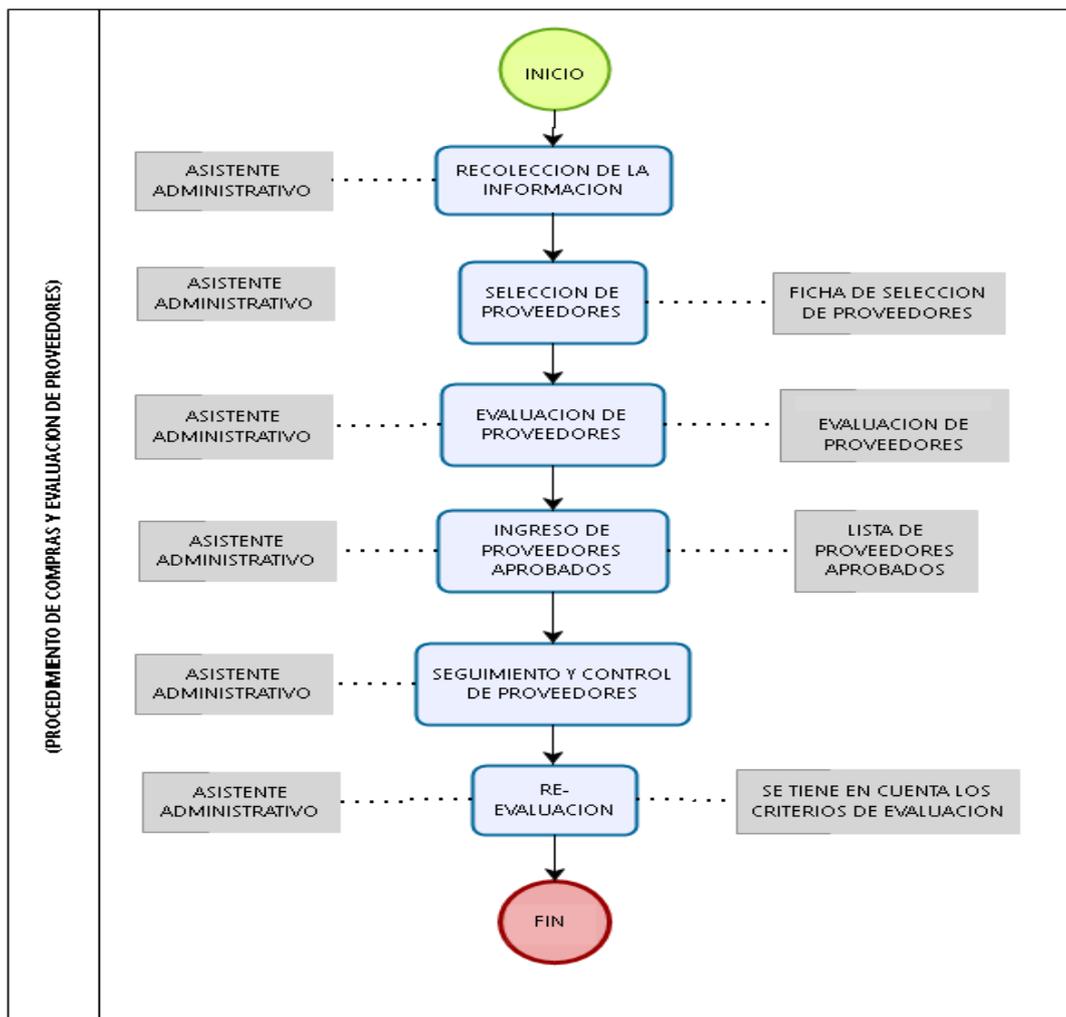
### 5.7 Necesidad de Compra

En función del estado de inventario, solicitudes de cliente, pedido del área de Producción, el Gerente General Coordina con el Asistente Administrativo para que luego envíe la solicitud de cotización a proveedores (Vía Correo Electrónico), que puedan abastecer los distintos materiales e insumos necesarios para la ejecución del servicio, ya sea en lima o Chimbote.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-GCO-001</b>
	<b>GESTIÓN DE COMPRAS (PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES)</b>	<b>Fecha: 12/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 187 de 8</b>

Si el proveedor no entrega los bienes o servicios respetando a los requerimientos de la organización el Asistente Administrativo informa al Gerente General para su conocimiento y tome las medidas necesarias para solucionar el percance.

## 6 Diagrama de Flujo



## 7 Control de Registro

Registro	Tiempo de Retención	Responsable de Conservarlo	Código de Registro
Ficha de Selección de Proveedores	-----	Asistente Administrativo	F-GCO-001
Evaluación de Proveedores	-----	Asistente Administrativo	F-GCO-002
Lista de Proveedores Aprobados	-----	Asistente Administrativo	F-GCO-003

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-GCO-001</b>
	<b>GESTIÓN DE COMPRAS (PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES)</b>	<b>Fecha: 12/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 188 de 8</b>

## 8 Definiciones

**Evaluar y Seleccionar:** Escoger a un adecuado número de proveedores, luego de aplicar los criterios de evaluación.

**Calificación del Proveedor:** Valoración del desempeño del proveedor durante un determinado periodo de tiempo. Para ello se analiza información del desempeño respecto a los criterios de evaluación.

**Información sobre configuración del producto:** Requisito u otra información para el diseño, la realización, la verificación, el funcionamiento y el soporte de un producto.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito

**Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio ejemplo: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio.

**Proveedor Externo:** Proveedor que no es parte de la organización ejemplo: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o un servicio.

**Requisito:** relativo a la calidad.

**Re-evaluación:** Aplicar criterios de calificación a un proveedor desaprobado, una vez que este haya implementado acciones para corregir los incumplimientos. Para ello se analiza la información del desempeño respecto a los criterios de evaluación.

**Seguimiento al Desempeño:** Verificar el grado del cumplimiento de los productos o servicios entregados por el proveedor, respecto de los requisitos establecidos para estos.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto

**Defecto:** No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

## 9 Anexo

No aplica.

## ANEXO N°29: FICHA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		Codigo:F-GC-001	
		FICHA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES		Fecha: 12/06/2021	
				Rev:001	
<b>DATOS DEL PROVEEDOR</b>					
RAZÓN SOCIAL	RESORTECNIA PERU S.A.C.				
RUC	20566011396				
DIRECCIÓN	SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA			PROVINCIA	LIMA
RUBRO	MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS				
¿ES PROVEEDOR EXCLUSIVO DE ALGUNA MARCA?		<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO		INDICAR CUÁL O CUALES:	
N.A.					
<b>DATOS DEL DE CONTACTO</b>					
REPRESENTANTE DE VENTAS	ASISTENTE DE VENTAS				
TELÉFONO	981 024 969		CORREO	_____	
<b>CONSULTA RUC</b>					
La consulta RUC cumple todos los requisitos solicitados, caso contrario, se finaliza el proceso. (adjuntar Consulta RUC)					
Tipo de comprobante	<input checked="" type="checkbox"/> Factura <input type="checkbox"/> Nota de Crédito / débito				
Otras consultas	<input type="checkbox"/> Activo <input type="checkbox"/> Habido				
<b>PRECIOS</b>			<b>CONDICIONES DE PAGO</b>		
Se prefieren precios iguales o menores a precio de mercado (adjuntar lista de precios o similar). Requisito no excluyente para ciertos proveedores (ver Anexo 1).			Dato referencial. Se prefieren condiciones de pago mayores o iguales a 30 días. Requisito no excluyente.		
<input type="checkbox"/> Precios menores al mercado <input checked="" type="checkbox"/> Precios de mercado <input type="checkbox"/> Precios superiores al mercado			<input checked="" type="checkbox"/> Factura _____ 30 días <input type="checkbox"/> Letra _____ días <input type="checkbox"/> Chequediferido _____ días <input type="checkbox"/> Contado <input type="checkbox"/> Adelanto		
<b>COMPROMISO DE ENTREGA</b>			<b>ENVÍOS A LOCAL</b>		
Necesario mismo día de pedido para proveedor de Planchas de Acero y Barras de hierro. Para otros proveedores, indicar plazos que maneje el proveedor.			Necesario si se trata de proveedor ubicado en otra provincia.		
<input type="checkbox"/> Mismo día de Pedido <input checked="" type="checkbox"/> Máx. 2 días hábiles <input type="checkbox"/> Según pedido <input type="checkbox"/> Otro: Observaciones:			<input type="checkbox"/> Se compromete a enviar materiales al punto solicitado, asumiendo los costos. <input checked="" type="checkbox"/> Se compromete a enviar materiales al punto solicitado, pero no asume el costo. <input type="checkbox"/> No asume compromiso de enviar materiales al punto solicitado		
<b>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</b>					
Se adjunta FICHA TÉCNICAS o acreditaciones brindadas por el proveedor; y estas cumplen con los requisitos técnicos solicitados por LA EMPRESA. Requisito necesario sólo para Planchas Metálicas y Barras de hierro, servicios de calibración y otros indicados en Anexo 1 del procedimiento.					
<input checked="" type="checkbox"/> Fichas técnicas se adecúan a requisitos <input type="checkbox"/> El servicio se encuentra acreditado (calibración)					
<input type="checkbox"/> No aplica este requisito por el tipo de producto/servicio suministrado					
<b>CONCLUSIONES DE LA SELECCIÓN DEL PROVEEDOR</b>					<b>FECHA</b>
Esta ficha es evidencia de que el proveedor cumple los requisitos de Selección de Proveedores de LA EMPRESA, siendo considerado PROVEEDOR APROBADO y es ingresado a la LISTA DE PROVEEDORES					20/06/2021
Observaciones adicionales:					
ELABORADO POR :	Yasumy Ruiz	CARGO	Asistente administrativo	FIRMA	
APROBADO POR :	Jorge Leon	CARGO	Gerente General	FIRMA	

**ANEXO N°30: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

		<b>FORMATO</b>																			Código: F-GC-002		
		<b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>																			Fecha: 12/06/2021		
		RESPONSABLE:		YASUMY RUIZ / JORGE LEON																	Fecha: 21/06/2021		
		CARGO:		ASISTENTE ADMINISTRATIVO / GERENTE GENERAL																			
PROVEEDOR		PUNTAJES																		TOTAL	DESEMPEÑO	CALIFICACIÓN	
		CALIDAD			PRECIO			ENTREG.			CERTIF.			EXPER.			CRÉDITO						
		V O	VP	V R	V O	VP	V R	V O	VP	V R	V O	VP	VR	V O	VP	V R	V O	V P	VR				
Nº	REGISTRO DE PROVEEDORES DE CHIMBOTE																						
1	FLAVIO TULIO ORELLANO FERNANDEZ (Computadoras)		5	30%	1.5	3	20%	0.6	5	20%	1	1	15%	0.15	4	10%	0.4	2	5%	0.1	3.8	75.00%	APROBADO
2	PROCASA S.R.L.		5	30%	1.5	3	20%	0.6	5	20%	1	1	15%	0.15	4	10%	0.4	1	5%	0.05	3.7	74.00%	APROBADO
3	TRANSPORTE SANTA ROSA D.A.S.A.C.		4	30%	1.2	4	20%	0.8	5	20%	1	1	15%	0.15	4	10%	0.4	4	5%	0.2	3.8	75.00%	APROBADO
4	TRANSPORTE & SERVICIOS JP S.R.L.		4	30%	1.2	4	20%	0.8	4	20%	0.8	2	15%	0.3	4	10%	0.4	2	5%	0.1	3.6	72.00%	APROBADO
5	DISTRIBUIDORA "EMANUEL"		5	30%	1.5	3	20%	0.6	5	20%	1	1	15%	0.15	4	10%	0.4	1	5%	0.05	3.7	74.00%	APROBADO
6	GRUPO EMPRESARIAL MORENO S.A.C		5	30%	1.5	3	20%	0.6	4	20%	0.8	1	15%	0.15	5	10%	0.5	1	5%	0.05	3.6	72.00%	APROBADO

7	ENESA S.R.L	4	30 %	1. 2	3	20 %	0. 6	5	20 %	1	2	15 %	0.3	5	10 %	0. 5	1	5 %	0.0 5	<b>3.7</b>	<b>73.00%</b>	<b>APROBADO</b>
Nº	REGISTRO DE PROVEEDORES DE LIMA																					
1	IMPROMET E.I.R.L.tda.	4	30 %	1. 2	3	20 %	0. 6	4	20 %	0. 8	3	15 %	0.4 5	5	10 %	0. 5	1	5 %	0.0 5	<b>3.6</b>	<b>72.00%</b>	<b>APROBADO</b>
2	WURTH PERU SAC	5	30 %	1. 5	3	20 %	0. 6	4	20 %	0. 8	4	15 %	0.6	5	10 %	0. 5	1	5 %	0.0 5	<b>4.1</b>	<b>81.00%</b>	<b>APROBADO</b>
3	INGENIERIA TECNICA INDUSTRIAL S.R.L	5	30 %	1. 5	3	20 %	0. 6	5	20 %	1	3	15 %	0.4 5	5	10 %	0. 5	1	5 %	0.0 5	<b>4.1</b>	<b>82.00%</b>	<b>APROBADO</b>
4	IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA CORONA	5	30 %	1. 5	3	20 %	0. 6	5	20 %	1	3	15 %	0.4 5	5	10 %	0. 5	1	5 %	0.0 5	<b>4.1</b>	<b>82.00%</b>	<b>APROBADO</b>
5	RESORTECNIA PERU S.A.C.	5	30 %	1. 5	3	20 %	0. 6	5	20 %	1	3	15 %	0.4 5	5	10 %	0. 5	1	5 %	0.0 5	<b>4.1</b>	<b>82.00%</b>	<b>APROBADO</b>

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>YASUMY RUIZ</b>	<b>CARGO</b>	<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>	<b>FIRMA</b>	
<b>APROBADO POR :</b>	<b>JORGE LEÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>	<b>FIRMA</b>	 Jorge León Antonio Gerente General

ANEXO N°31: LISTA GENERAL DE PROVEEDORES

		FORMATO					
		LISTA GENERAL DE PROVEEDORES					
		Código: F-GC-003	Fecha: 12/06/2021		Rev. 001	Página 1 de 1	
Responsable de la revision		YASUMY RUIZ		Fecha de la última revisión		23/06/2021	
Nº	TIPO	Nombre o Razón Social	RUC	Dirección	Teléfono	Contacto	Observaciones
1	MATERIA PRIMA	ACEROS CENTRO S.R.L. LTDA. (ENASA)	20282880262	CHIMBOTE	839*4077/35228 0-352207	Sra.Susana	
2	REPUESTOS	FLAVIO TULLIO ORELLANO FERNANDEZ (Computadoras)	10329205288	JR. ALFONSO UGARTE NRO. 561 (ANCASH - SANTA - CHIMBOTE	943486039- #255768- 998391329/3419 44	Contacto	
3	REPUESTOS	PROCASA S.R.L.	20531622155	CHIMBOTE	998151810/3510 68	Contacto	
4	SERVICIOS	TRANSPORTE & SERVICIOS JP S.R.L.	20531927771	CHIMBOTE	43325685	encargado	
5	SERVICIOS	TRANSPORTE SANTA ROSA D.A.S.A.C.		CHIMBOTE	43548622	encargado	
REALIZADO POR		ASISTENTE ADMINISTRATIVO		APROBADO POR		GERENTE GENERAL	
FIMA				FIRMA			

## ANEXO N°32: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-RH-001
	<b>RECURSOS HUMANOS</b> (PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL)	Fecha: 12/06/2021
		Versión: 001
		Página: 193 de 6

## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

ELABORADO POR:   Yasufiy Ruiz Cotos Asesor Administrativo y Finanzas JorLe Industrial S.A.C.	REVISADO POR:   Juan Blas Valverde ADMINISTRADOR - CHIMBOTE JorLe Industrial S.A.C.	APROBADO POR:   Jorge León Antonio Gerente General
<b>FECHA: 11/06/2021</b>	<b>FECHA: 12/06/2021</b>	<b>FECHA: 12/06/2021</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-RH-001
	<b>RECURSOS HUMANOS (PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL)</b>	Fecha: 12/06/2021
		Versión: 001
		Página: 194 de 6

### 1 **Objetivo**

Evaluar y calificar el desempeño laboral del personal que realiza trabajo bajo el control de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., Estableciendo los criterios y aplicar los mecanismos de evaluación por competencias al personal de JORLE INDUSTRIAL S.A.C, con el fin de determinar su desempeño y proyectar acciones de mejoras

### 2 **Alcance**

Aplica a todo el personal que realiza trabajos bajo el control de JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

### 3 **Responsabilidades**

#### **Gerente General**

Es el responsable de aprobar el Procedimiento de Evaluación del Desempeño Laboral  
Responsable de la evaluación al personal que realiza trabajos bajo control en JORLE INDUSTRIAL S.A.C

#### **Supervisor SSOMA**

Brinda asesoramiento para cumplir los objetivos y metas del SGC.

#### **Administrador**

Es el responsable de revisión del procedimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras.  
Responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento

#### **Asistente Administrativo:**

Responsable de la elaboración, comunicación de hallazgos de mejora para la actualización y la distribución en el Procedimiento.

Apoyo en las actividades del procedimiento.

### 4 **Documentos de Referencias**

- Norma Internacional ISO 9001 2015
- Política de Calidad
- Objetivo de Calidad

### 5 **Descripción del Procedimiento**

#### **a. Diseño del Formato de Evaluación de Desempeño**

El Asistente Administrativo elabora el **Formato de Evaluación de Desempeño**, el cual es aprobado por el Gerente General.

#### **b. Aplicación del Instrumento de Evaluación de Desempeño**

Cada Colaborador es evaluado por su Jefe Inmediato y un compañero de trabajo.

Los evaluadores tendrán un tiempo límite para realizar las evaluaciones de desempeño.

En el caso de los Jefes inmediatos, los resultados de la evaluación son socializados con el evaluado para conciliar diferencias y fijar compromisos de ambas partes.

En todo caso los participantes deben aplicar las siguientes reglas, con el fin de realizar una buena evaluación:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-RH-001
	<b>RECURSOS HUMANOS (PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL)</b>	Fecha: 12/06/2021
		Versión: 001
		Página: 195 de 6

**Evaluador:**

- Ser objetivo e imparcial.
- No tener en cuenta factores personales.
- Plantear el proceso como elemento de apoyo y retroalimentación para que el evaluado conozca qué debe mejorar, de qué forma y con qué ayudas puede contar.

**Evaluado:**

- Mantener una actitud positiva ya que se trata, fundamentalmente, de orientarle en la mejora.
- Expresar razonadamente los puntos en que tenga alguna discrepancia con el evaluador.
- Sacar conclusiones sobre la mejora en el desempeño de su puesto.
- Qué debe hacer, cómo, y con qué ayudas de la empresa puede contar

**5.3 Consolidado y Análisis de Resultados**

El asistente administrativo recibe los **Formato de Evaluación de Desempeño** dado por el evaluador, para que el Gerente general analice los resultados, los cuales son consignados en el “Consolidado de Evaluación de Desempeño del Trabajador”, donde se relacionan los puntajes obtenidos por cada empleado, el nivel de desempeño individual y el porcentaje promedio de competencia del personal y las principales conclusiones y recomendaciones para próximos procesos.

**5.4 Socialización de Resultados:**

El Administrador, socializa los resultados finales con los empleados y se definen las acciones de mejoramiento con los Jefes Inmediatos.

**5.5 Programa de Capacitación:**

El “Programa de Capacitación” de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., se elabora anualmente, con la aprobación del Gerente General.

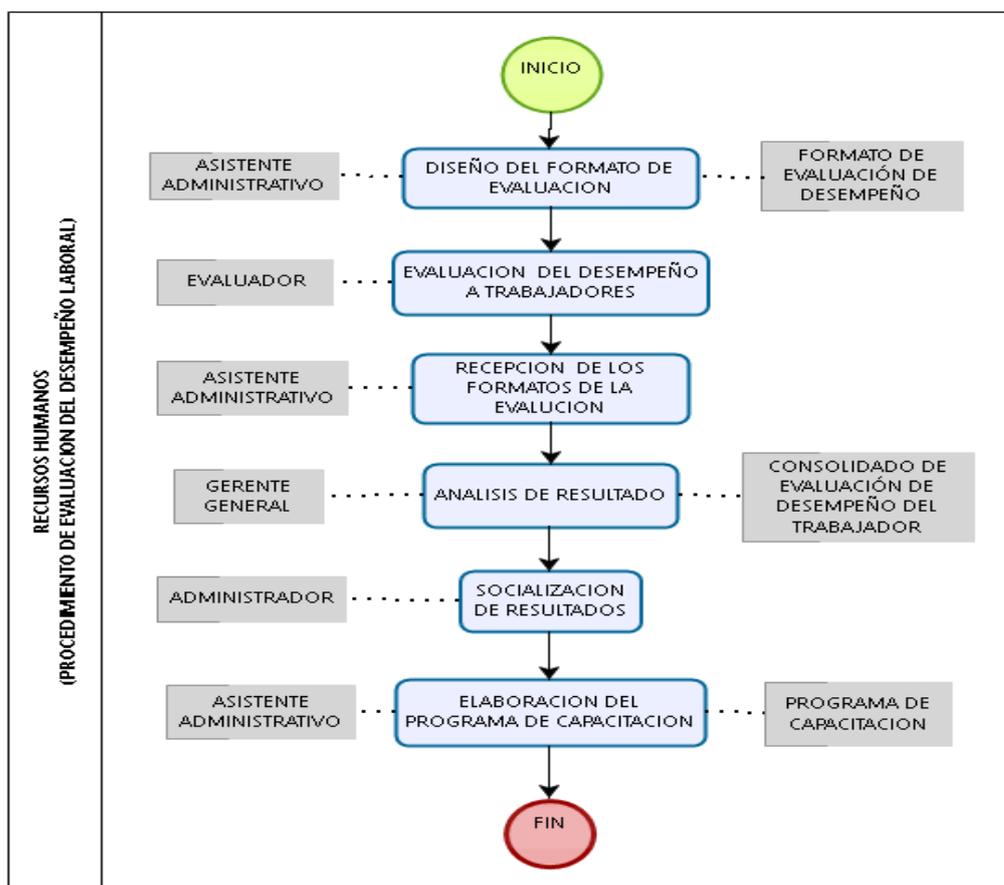
Para su elaboración, se tienen en cuenta además de los resultados de la “Evaluación de Desempeño laboral”, las necesidades de formación identificadas en:

- Cambios que influyan sobre los procesos de trabajo o tipos de servicios o productos que proporcione la organización,
- la efectividad de las capacitaciones.
- Evaluación sobre la competencia de los empleados para ejecutar tareas laborales específicas.
- Competencias necesarias de todas las personas que trabajan bajo el control de la organización y que afectan al rendimiento y eficacia del SGC,
- Que contribuya a los objetivos de calidad de la organización.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-RH-001
	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	Fecha: 12/06/2021
	<b>(PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL)</b>	Versión: 001
		Página: 196 de 6

- Certificación interna o externa necesaria para realizar tareas laborales específicas (si en caso lo requiera).
- Requisitos legales y normativos.
- Adquirir nuevas habilidades.
- Accidentes e incidentes laborales presentados
- La documentación, implementación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

## 6 Diagrama de Flujo:



## 7 Control de Registros:

Registro	Tiempo de Retención	Responsable de Conservarlo	Código de Registro
Evaluación Del Desempeño	1 Año	Asistente Administrativo	F-REH-001
Consolidado De Desempeño	1 Año	Asistente Administrativo	F-REH-002

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-RH-001
	<b>RECURSOS HUMANOS (PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL)</b>	Fecha: 12/06/2021
		Versión: 001
		Página: 197 de 6

## 8 Definiciones:

**Competencia:** Es la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes. Normalmente se conoce como el conjunto de características y cualidades requeridas para la ejecución de tareas específicas las cuales comprenden los siguientes factores: Educación, experiencia, formación, y habilidades.

**Educación:** Indica el nivel de enseñanza formal (Estudios básicos, técnicos, tecnológicos o profesionales) necesarios para el adecuado desempeño del cargo. Puede validarse con un nivel de educación más bajo que el requerido, más un tiempo mínimo de experiencia en el cargo o cargos similares, según lo que se establezca en el respectivo “Manual de Funciones”

**Experiencia:** Indica el tiempo mínimo en trabajos anteriores, que se considera necesario para que el ocupante del cargo logre un estándar de calidad y desempeño aceptables.

**Formación específica o conocimientos adicionales:** indica los conocimientos necesarios para que el ocupante del cargo pueda desarrollar adecuadamente sus funciones/ responsabilidades.

**Desempeño:** Indica el grado de cumplimiento de las funciones (responsabilidades y autoridad) establecidas en el “Manual de Funciones”.

**Evaluación de desempeño:** Es un proceso para estimar el valor, la excelencia, las cualidades o destrezas de la persona, permite la apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo, y su potencial desarrollo.

## 9 Anexo

No aplica.

## ANEXO N°33: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	CODIGO:F-RH-001
	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Fecha: 13/06/2021
		VERSION: 001



APELLIDOS: Ruiz Cotas	NOMBRES: Yasumy	D. N. I: 72699819
CARGO: Asistente Administrativo	AREA DONDE LABORA: Oficina	P. DE EVALUACION Julio 2021

Nº	FACTORES A TENER EN CUENTA EN LA EVALUACION	CALIFICACION					OBSERVACIONES DEL EVALUADOR
		D	I	R	B	E	
I	DESEMPEÑO DE LA FUNCION						
1.1	CALIDAD DEL TRABAJO				X		
1.2	CAPACIDAD PARA SEGUIR INSTRUCCIONES				X		
1.3	CUIDADO DE EQUIPOS Y MATERIALES				X		
1.4	COLABORACION					X	
1.5	SOLUCION DE PROBLEMAS					X	
1.6	TOMA DE DECISIONES					X	
II	CARACTERISTICAS INDIVIDUALES						
2.1	ASISTENCIA				X		
2.2	PUNTUALIDAD				X		
2.3	RELACIONES INTERPERSONALES					X	
2.4	RESPONSABILIDAD					X	
2.5	INICIATIVA				X		
2.6	LIDERASGO Y TRABAJO EN EQUIPO				X		

Acción recomendada por el evaluador para mejorar algunos aspectos:

Seguir con el desempeño demostrado

Mejorar la empatía con sus compañeros.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	CODIGO: F-REH-004
	<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO</b>	Fecha: 13/06/2021 ----- VERSION: 001

Recomendaciones Del Supervisor

Mantenerlo en el cargo:                    SI                     NO

Reubicarlo: ¿Dónde?                    |

\_\_\_\_\_

Promoverlo: ¿A qué puesto?

\_\_\_\_\_

Premiarlo ¿En qué forma?

Reconocimiento con una cena

\_\_\_\_\_

Adiestrarlo ¿En qué aspectos?

\_\_\_\_\_

Otras

\_\_\_\_\_

Fecha                    01/07/2021

NOMBRE DEL EVALUADOR:	NOMBRE DEL EVALUADO
FIRMA:  <small>Jorge Luis Alvarez Gerente General</small>	FIRMA:  <small>[Illegible Name] [Illegible Title]</small>

**ANEXO N°34: CONSOLIDADO DE DESEMPEÑO**

				<b>CONSOLIDADO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR</b>														CODIGO: F-RH-002							
																		FECHA:13/06/2021							
																		VERSION:001							
																		PAGINA 1-1							
FECHA EVALUACIÓN	DNI	APELLIDOS	CARGO	1. DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN							% CUMPLIMIENTO EN DESEMPEÑO	2. CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES						% CUMPLIMIENTO EN CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES DESEADAS	COMPROMISO Opinión de evaluador sobre su trabajo y dedicación	RECOMENDACIONES DEL EVALUADOR					
				1.1 Calidad de trabajo	1.2 Capacidad seguir instrucciones	1.3 Cuidado de equipos y materiales	1.4 Colaboración	1.5 Solución de problemas	1.6 Toma de decisiones	2.1 Asistencia		2.2 Puntualidad	2.3 Relaciones interpersonales	2.4 Responsabilidad	2.5 Inicialización	2.6 Liderazgo y trabajo en equipo	Mantenerlo			Reubicarlo	Promoverlo	Premiarlo	Adiestrarlo	Otros	
1	1/07/2021	32793219	Blas Valverde Juan	Administrador	B	E	E	E	E	E	100%	B	E	E	E	E	E	100%	E	Sí	No requiere	No Requiere	No requiere	No requiere	
2	1/07/2021	32960126	Correa Trazona Ivan	Técnico Electrónico	E	E	E	E	E	E	100%	E	E	B	E	E	E	100%	E	Sí	No requiere	No Requiere	No requiere	No requiere	
3	1/07/2021	71845929	Gil Aguilar Oliver	Técnico Electrónico	B	B	B	B	B	B	100%	E	E	E	E	E	E	100%	E	Sí	No requiere	No Requiere	No requiere	No requiere	
4	1/07/2021	42475014	Lázaro Blas Paúl	Técnico Electrónico	E	E	E	E	E	E	100%	E	E	B	E	E	E	100%	E	Sí	No requiere	No Requiere	No requiere	No requiere	

5	1/07/2021	41340313	Mercado Muro Raúl	Comercial	B	E	E	B	B	B	100%	B	E	E	E	E	E	100%	E	Sí	No requiere	No Requiere	No requiere	No requiere	
6	1/07/2021	48318643	Jaramillo Lindo Jordy	Técnico electrónico	B	B	E	E	B	E	100%	E	E	E	E	E	E	100%	E	Sí	No requiere	No Requiere	No requiere	No requiere	
7	1/07/2021	32980381	Pacheco Martinez Sandro	Supervisor Electrónico	B	B	B	E	E	E	100%	B	B	B	B	B	E	100%	E	Sí	No requiere	No Requiere	No requiere	No requiere	
8	1/07/2021	70658487	Rojas Silva Edgardo Felipe	Técnico Electrónico	B	B	B	B	R	E	92%	E	E	E	E	E	B	100%	E	Sí	No requiere	No Requiere	No requiere	No requiere	
9	1/07/2021	72699819	Ruiz Cotoz Yasmy Mirella	Asistente Administrativa	B	B	B	B	B	B	100%	R	B	B	B	B	B	92%	E	Sí	No requiere	No Requiere	No requiere	No requiere	
10	1/07/2021	74050422	Tarazona Torres Katherine	Asistente Taller	E	E	E	B	E	E	100%	B	E	E	E	E	E	100%	E	Sí	No requiere	No Requiere	No requiere	No requiere	

1 1	1/07 /202 1	731 738 58	Villa nuev a Salda ña Fran klin	Técnic o electro nico	B	B	B	E	E	E	100%	E	E	B	E	B	B	100%	E	Sí	No requi ere	No Requie re	No requi ere	No requi ere
1 2	1/07 /202 1	760 702 10	Valve rde Valdi via Jazmí n	SSOM A	E	B	B	B	B	B	100%	E	E	E	E	E	E	100%	E	Sí	No requi ere	No Requie re	No requi ere	No requi ere
					0 %	0%	0%	0%	8%	0%	99%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	99%	100 %					
					0 %	0%	0%	0%	0%	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%			0%				
	<b>ELABORADO POR:</b>			<b>YASUMY RUIZ COTOS</b>					<b>CARGO</b>				<b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>						<b>FIRMA</b>					
	<b>APROVADO POR :</b>			<b>JORGE LEON</b>					<b>CARGO</b>				<b>GERENTE GENERAL</b>						<b>FIRMA</b>					

## ANEXO N°35: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :PRO-MAN-001
	<b>MANTENIMIENTO</b> (PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS)	Fecha : 13/06/2021
		Versión: 001
		Página: 203 de 6

## PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

<p>ELABORADO POR:</p>           <p>Yasirny Ruiz Córdova  <small>Administradora Asesora / Asesor</small>        JorLe Industrial S.A.C</p>	<p>REVISADO POR:</p>           <p>Juan Blas Valverde        ADMINISTRADOR - CHIMBOTE        JorLe Industrial S.A.C</p>	<p>APROBADO POR:</p>           <p>Jorge León Antonio        Gerente General</p>
<b>FECHA: 11/06/2021</b>	<b>FECHA: 12/06/2021</b>	<b>FECHA: 12/06/2021</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :PRO-MAN-001
	<b>MANTENIMIENTO</b>	Fecha : 13/06/2021
	<b>(PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS)</b>	Versión: 001
		Página: 204 de 6

### 1 Objetivo

El objetivo es establecer y conseguir que las instalaciones y equipos se conserven en condiciones óptimas de funcionamiento, previniendo las posibles averías y fallos, y consiguiendo así que el trabajo se realice con los mayores niveles de calidad y seguridad.

### 2 Alcance

El presente procedimiento, está orientado y dirigido todo el personal operativo y administrativo de JORLE INDUSTRIAL S.A.C.

### 3 Responsabilidades

- **Gerente General**

Es el responsable de aprobar el Procedimiento de Mantenimiento de Equipos.

- **Supervisor SSOMA**

Brinda asesoramiento para cumplir los objetivos y metas del SGC

- **Administrador**

Es el responsable de revisión del procedimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras.

- **Asistente Administrativo**

Responsable de la elaboración, comunicación de hallazgos de mejora para la actualización y la distribución en el Procedimiento.

- **Supervisor de Electrónica.**

Responsable de Velar por el procedimiento de Mantenimiento de Equipos.

- **Asistente de Electrónica**

Apoyo en la elaboración del Procedimiento.

- **Personal Operativo**

Todo el personal tiene la responsabilidad de conocer el procedimiento y cumplir en las tareas dadas por el Supervisor de Electrónica.

- **Personal Administrativo**

Todo el personal tiene la responsabilidad de conocer el procedimiento y deben hacer el uso adecuado de los equipos para evitar provocar averías en está y si llegase a ocurrir alguna falla avisar inmediatamente al personal a cargo.

### 4 Documentos de Referencias

- Norma internacional ISO 9001 2015
- Norma Internacional ISO 9000: 2015
- Política de Calidad

### 5 Descripción del Procedimiento

Los tipos de mantenimiento:

- El mantenimiento correctivo se realizará cuando se detecte fallas o defectos por los equipos.
- El mantenimiento preventivo se realiza con el fin de prevenir la ocurrencia de fallas, y mantener en un nivel determinado a los equipos siguiendo el programa.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :PRO-MAN-001
	<b>MANTENIMIENTO (PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS)</b>	Fecha : 13/06/2021
		Versión: 001
		Página: 205 de 6

### 5.1 Programa de Mantenimiento de Equipos

En caso de aprobarse el procedimiento de mantenimiento de equipos, el Asistente de Electrónica (con la aprobación de la gerencia), debe elaborar un **Programa de Mantenimiento (F-MAN-002)**, donde se especifique el mes que se realizara el mantenimiento a todos los equipos y el o (los) responsables del mantenimiento mediante la supervisión del Supervisor de Electrónica (si en caso no estuviese presente el supervisor, el Gerente General puede asumir dicha responsabilidad).

Para la ejecución del Programa de Mantenimiento, se registrará la ejecución en el **Registro de Manteniendo (F-MAN-001)**, donde se reflejen las tareas a realizar para minimizar o hacer desaparecer las averías imprevistas que el equipo pueda sufrir.

### 5.2 Ficha de Equipo

El Asistente de Electrónica elabora y mantiene la **Ficha técnica de Equipo (F-MAN-003)** para su identificación en el taller de producción para el personal técnico, documento donde se reflejan datos del equipo, tales como:

- Nombre del equipo
- El código de Identificación de cada equipo
- Fecha de Adquisición
- Modelo del Equipo
- Características Generales: Peso, Altura, Ancho, Largo.

## 6 Control de Registro

Registro	Tiempo de Retención	Responsable De Conservarlo	Código de Registro
Programa de Mantenimiento	-----	Asistente de Electrónica	F-MAN-001
Registro de Mantenimiento	-----	Asistente de Electrónica	F-MAN-002
Ficha de Equipo	-----	Asistente de Electrónica	F-MAN-003

## 7 Definiciones

Averías: inconveniente o un daño que afecta de manera directa el equipo.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Equipo: Se denomina equipo a todo bien o máquina necesaria para desarrollar cualquier operación dentro de un proceso productivo y a la cual se le desea seguir un historial de mantenimiento y utilización.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código :PRO-MAN-001
	<b>MANTENIMIENTO (PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS)</b>	Fecha : 13/06/2021
		Versión: 001
		Página: 206 de 6

Mantenimiento: Actividades que desarrolla por el personal técnico relacionadas con el cuidado y la conservación de maquinaria, equipo, instalaciones físicas, recurso físico, hardware, software, etc.

Personal de Mantenimiento: Son las personas designadas por el Área de RR. HH disponible para el desarrollo de tareas para el mantenimiento de los equipos.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Reparación: acción y resultado de arreglar un equipo o pieza que presenta averías o fallos.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Verificación: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

## 8 Anexo

No Aplica



## ANEXO N°37: REGISTRO DE MANTENIMIENTO

	<b>FORMATO</b>			Código:F-M-001	
				Revisión: 001	
	<b>REGISTRO DE MANTENIMIENTO</b>			Fecha : 13/06/2021	
				Página: 1 de1	
<b>FECHA</b>	15/11/2021		<b>HORA:</b>	11:30 a. m.	
<b>MAQUINA/ EQUIPO</b>	ESMERIL DE BANCO				
<b>MARCA</b>	STANLEY	<b>MODELO:</b>	STGB3715	<b>SERIE:</b>	M-S-E-0017
<b>TIPO DE MANTENIMIENTO</b>	MANTENIMIENTO PREVENTIVO				
<b>AREA INVOLUCRADA</b>	TALLER DE PRODUCCION				
<b>DESCRIPCIÓN DE LA AVERÍA:</b>					
DESGASTE DE LOS RODAJES EXTREMOS DEL ESMERIL					
<b>ACCIONES ADOPTADAS:</b>					
LIMPIEZA DEL ESMERIL Y ENGRASE DE LOS RODAJES O RODAMIENTOS Y CAMBIO SI EN CASO					
FUERA NECESARIO.					
<b>OBSERVACIONES:</b>					
EQUIPO EXPUESTO A POLVO Y PARTICULAS SE RECOMIENDO LIMPIEZA FRECUENTEMENTE.					
<b>REALIZADO POR :</b>	OLIVER AGUILAR	<b>SUPERVISADO POR</b>	SANDRO PACHECO		
<b>FIMA</b>		<b>FIRMA</b>	 Sandro Pacheco Supervisor de Electrónica JORLE INDUSTRIAL S.A.C.		

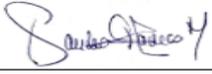
**ANEXO N°38: FICHA DE EQUIPO**

	<b>FORMATO</b>			
	<b>FICHA DEL MAQUINARIA / EQUIPO</b>			
<b>JORLE INDUSTRIAL S.A.C.</b>	<b>Código: F-M-003</b>	<b>Fecha: 13/06/2021</b>	<b>Rev. 001</b>	<b>Página 1 de 1</b>
<b>NOMBRE DEL EQUIPO /MAQUINARIA</b>	<b>ESMERIL DE BANCO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>M-S-E-0018</b>	
<b>FECHA DE ADQUISICIÓN</b>	<b>02/08/2021.</b>	<b>MODELO</b>	<b>JOUGUE</b>	
<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>		<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL EQUIPO</b>		
<b>PESO</b>	<b>30 Kg</b>	<b>POTENCIA</b>	<b>1/2 HP</b>	
<b>ALTURA</b>	<b>220mm</b>	<b>VOLTAJE</b>	<b>220 V</b>	
<b>ANCHO</b>	<b>400 mm</b>	<b>TIPO DE OPERACIÓN</b>	<b>ESMERILAR</b>	
<b>LARGO</b>	<b>365mm</b>			
				
<b>FOTO DE MAQUINARIA-EQUIPO</b>				

## ANEXO N°39: PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PRO-M-002
	<b>MANTENIMIENTO</b> <b>(PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN)</b>	Fecha: 13/06/2021
		Versión: 001
		Página: 210 de 6

## PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN

<p>ELABORADO POR:</p>  	<p>REVISADO POR:</p>   <p>Sandro Pacheco Supervisor de Electrónica JORLE INDUSTRIAL S.A.C.</p>	<p>APROBADO POR:</p>   <p>Jorge León Antonio Gerente General</p>
<b>FECHA: 11/06/2021</b>	<b>FECHA: 12/06/2021</b>	<b>FECHA: 13/06/2021</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PRO-M-002
	<b>MANTENIMIENTO (PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN)</b>	Fecha: 13/06/2021
		Versión: 001
		Página: 211 de 6

### 1 Objetivo

El objetivo es establecer un procedimiento para la calibración y verificación de los equipos de medición de la empresa, así asegurar que operen óptimamente, para contribuir al logro de la calidad de los productos y servicios de la empresa.

### 2 Alcance

El presente procedimiento de calibración, está orientado y dirigido todo el personal operativo y Gerente General de la empresa.

### 3 Responsabilidades

- **Gerente General**

Es el responsable de aprobar el Procedimiento Calibración de Equipo de Medición.

- **Supervisor SSOMA**

Brinda asesoramiento para cumplir los objetivos y metas del SGC.

- **Administrador/Supervisor Electrónica**

Es el responsable de revisión del procedimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras.

Responsable de la Verificación de los Equipos de Medición.

- **Asistente de Electrónica**

Responsable de la elaboración, comunicación de hallazgos de mejora para la actualización y la distribución en el Procedimiento.

- **Administrador**

Responsable de velar por el cumplimiento del presente procedimiento

- **Almacenero (a)**

Responsable de asegurar que los equipos de medición se encuentren en condiciones adecuadas para su uso y que tengan al día su certificado de calibración con el objetivo de asegurar la calidad del servicio.

### 4 Documentos de Referencia

- Norma Internacional ISO 9001:2015
- Norma Internacional ISO 9000: 2015

### 5 Descripción del Procedimiento

El procedimiento de calibración se realizará según las especificaciones técnicas y/o la frecuencia de uso.

A continuación, se establece la frecuencia y los Equipos de Medición

Equipo de Medición	Frecuencia de Calibración
TEST CHECKER	12 meses

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código: PRO-M-002
	<b>MANTENIMIENTO</b> <b>(PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN)</b>	Fecha: 13/06/2021
		Versión: 001
		Página: 212 de 6

### 5.1 Revisión de la Etiqueta del Equipo de Medición

Cada vez que el personal operativo de la empresa solicite un equipo de medición, el almacenero revisa la etiqueta del mismo, donde se indica la última y posterior fecha de calibración del mismo, para garantizar la operatividad y vigencia del certificado de calibración.

Por otro lado, se deberá cumplir el Programa De Calibración, en las fechas programadas.

### 5.2 Solicitud de Calibración

Un mes antes del vencimiento del certificado de calibración, el almacenero deberá solicitar al Asistente de Electrónica la calibración del instrumento.

Para la solicitud de calibración se tiene en cuenta el **Programa de Calibración** antes de su envío, la cual se llena en la Solicitud de Especificaciones de los Instrumentos del Cliente del proveedor especificando lo siguiente:

- Equipo / Instrumento
- Marca /modelo
- Código
- Alcance / Capacidad
- División Mínima
- Puntos de Calibración
- Ubicación del Equipo
- Datos Adicionales

### 5.3 Comunicación con el proveedor

Luego de la aprobación de la calibración de los instrumentos de medición por el Gerente General, el Asistente de Electrónica, es responsable de establecer comunicación con el proveedor, a modo de pactar el servicio de calibración y programar una fecha oportuna.

Una vez pactada la fecha para realizar la calibración del instrumento de medición, ésta deberá ser comunicada a los procesos involucrados para su conocimiento.

### 5.4 Preparación de los Equipos de Medición a Calibración

La calibración será de acuerdo al **Programa De Calibración** que se estableció en el área de **Mantenimiento**, teniendo la frecuencia dada para la calibración de los equipos de medición.

Antes de su calibración el asistente SIG prepara los equipos de medición, para su posterior envío.

### 5.5 Verificación de la Calibración

Todo equipo de medición deberá ser etiquetado con un sticker que indica la última y próxima fecha de calibración, con el objetivo de tener a disposición tal información que permitirá asegurar constantemente la operatividad del mismo.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código: PRO-M-002</b>
	<b>MANTENIMIENTO (PROCEDIMIENTO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN)</b>	<b>Fecha: 13/06/2021</b>
		<b>Versión: 001</b>
		<b>Página: 213 de 6</b>

SI: algún instrumento presenta daño, identificarlo con una etiqueta roja que indique “FUERA DE USO”

Registro	Tiempo de Retención	Responsable De Conservarlo	Código de Registro
Programa de calibración	-----	Asistente de Electrónica	F-M-001

## 6 Control de Registro

### 7 Definiciones

**Confirmación metrológica:** Conjunto de operaciones necesarias para asegurarse de que el equipo de medición es conforme con los requisitos para su uso previsto

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto

**Verificación:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

**Equipo de Medición:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

**Etiqueta:** material que se adhiere al instrumento calibrado para su verificación y trazabilidad.

### 8 Anexo

No aplica

## ANEXO N°40: PROGRAMA DE CALIBRACIÓN

		<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>										Código: F-P-001						
												VERSION: 001						
		<b>PROGRAMA DE CALIBRACIÓN</b>										Fecha : 04/10/2017						
										<b>ULTIMA FECHA DE REVISIÓN</b>		15/11/2021						
Nº	NOMBRE DEL EQUIPO	MARCA	CÓDIGO	TIPO DE MEDICIÓN	FECHAS DE CALIBRACIÓN 2021												AÑO	PROXIMA CALIBRACIÓN
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
1	Multimetro	FC FLUKE	289	Voltios/ amperios/ ohmio												15	2022	Nov-22
2	Osciloscopio	UNI-T	UTD2052CL	hertz												15	2022	Nov-22
ELABORADO POR:		Katherine Tarazona		CARGO	Asistente de Electrónica					FIRMA								
APROBADO POR		Jorge León		CARGO	Gerente General					FIRMA								

**ANEXO N°41: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORMME**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG- 003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME)</b>	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 215 de 7

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME**

<p>ELABORADO POR:</p>            <p><b>JORLE INDUSTRIAL S.A.C.</b> Katherine Parazana Torres INGENIERO EN SISTEMAS DE CONTROL AREA ELECTRONICA</p>	<p>REVISADO POR:</p>            <p>Sandro Pacheco Supervisor de Electrónica JORLE INDUSTRIAL S.A.C.</p>	<p>APROBADO POR:</p>            <p>Jorge León Antonio Gerente General</p>
<b>FECHA: 09/06/2021</b>	<b>FECHA: 10/06/2021</b>	<b>FECHA: 11/06/2021</b>

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG- 003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME)</b>	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 216 de 7

## 1 Objetivo

Establecer la metodología para la identificación, tratamiento y corregir los servicios no conformes interno o externamente en JORLE INDUSTRIAL S.A.C. con el fin de llevarlos a su condición normal y que cumplan con los requisitos establecidos.

## 2 Alcance

Este documento aplica a las no conformidades detectadas en todos los procesos por quienes participen en su control y ejecución.

De igual manera aplica a los reclamos y quejas de todas las partes interesadas, cuando las acciones inmediatas no den resultados positivos.

## 3 Responsabilidades

- **Gerente General**

Es el responsable de aprobar el Procedimiento Para El Control Del Producto O Servicio No Conforme

- **Supervisor de Electrónica**

Responsable de la revisión del procedimiento y búsqueda de hallazgo de mejoras.

- **Asistente de electrónica**

Responsable de la elaboración, comunicar hallazgos de mejora para la actualización y la distribución del presente Procedimiento.

Seguimiento a la acción y el análisis del impacto de la conformidad

- **Responsable del Área:**

Responsable del registro e identificación el Servicio o Producto No Conforme.

## 4 Documentos de Referencia

- Norma Internacional ISO 9001:2015
- Norma Internacional ISO 9000: 2015

## 5 Descripción Del Procedimiento

A continuación, se describen las actividades del procedimiento

### 5.1 Identificación de Producto o Servicio No Conforme

El Responsable del Área detecta el Producto o Servicio No Conforme que no cumpla con las especificaciones establecidas a continuación, las No Conformidades se pueden detectar por las siguientes fuentes:

- Los productos o Servicios No Conformes detectados internamente se identifican con un numero consecutivo y es bajo Responsabilidad del Jefe de Producción a cargo.
- Los Servicio y/o Productos No conformes se pueden detectar en cualquiera de los procesos.
- Resultados de Auditorias (interna y Externa).

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG- 003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME)</b>	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 217 de 7

- Los Servicios No conformes detectados en la etapa de entrega de la pieza reparada al cliente, son retornados al taller e identificados mediante la Guía de Remisión y son colocados en la Zona de Servicios No Conformes, hasta su tratamiento.
- Si el Producto o Servicio no conforme es detectado y notificado por el cliente o usuario, se trata de un reclamo (seguir el **Procedimiento de Atención de Quejas, Reclamos, Incidencia Interna y Sugerencias**).

Cuando el servicio y/o Producto No conforme amerita la acción correctiva se debe seguir el **(Procedimiento De No Conformidades, Acciones Correctivas Y Mejoras)**

Una vez tomadas las correcciones sobre un Servicio y/o Producto No Conforme, se debe verificar y registrar el cumplimiento de los requisitos (re inspección).

El Responsable del Área Informa a la Gerencial sobre la existencia de un Producto o Servicio No conforme.

## 5.2 Análisis de la Causa

El responsable del área deberá analizar las causas que generaron un Servicio no conforme, así como proponer las posibles soluciones al problema. En conjunto deberá identificar el producto o servicio no conforme de forma tal que se evite su uso o entrega no intencionado y determinará el tratamiento a dar al producto o servicio no conforme de acuerdo a una o más de las siguientes opciones:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

El responsable del área deberá notificar a su jefe inmediato sobre la no conformidad registrada, así como el análisis de sus causas, las posibles soluciones planteadas y las acciones tomadas para la identificación y control del producto no conforme.

El responsable del área deberá aplicar las acciones necesarias para la solución de la No Conformidad, cuando el responsable del área no esté autorizado para la toma de las acciones correctivas necesarias, estas deberán ser dictadas y autorizadas para su aplicación por el Gerente General.

Se deberán mantener registros de la no conformidad, la disposición del producto o servicio y las acciones tomadas para su solución, esto se registra en el **Formato de Servicio o Producto No Conforme (F-SG-003)**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>Código : PRO-SG- 003</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME)</b>	<b>Fecha:</b> 11/06/2021
		<b>Versión:</b> 001
		<b>Página:</b> 218 de 7

### 5.3 Determinación tipo de Tratamiento a emplear

El responsable del área es quien determina el tratamiento a emplear, A continuación, se describe en qué consiste cada tratamiento:

Corrección	Eliminar la no conformidad en los productos o servicios no conformes detectados. De optar por esta acción, una vez realizada la corrección, se verifica el cumplimiento final de los requisitos.	En el
Separación	Excluir aquellos productos que presente no conformidades	
Devolución	Cuando se trate de MP o insumos, se refiere a devolver el PNC al proveedor.	
Concesión	Autorizar el uso, tal como está, del producto o servicio no conforme. Esta concesión es autorizada por una instancia pertinente Jefe de Operaciones o Cliente, según sea apropiado	

Anexo 1 se presenta un listado no limitativo de los posibles PNC que pueden detectarse en las operaciones de JORLE INDUSTRIAL S.A.C., así como el tratamiento recomendado para cada uno de ellos.

### 5.4 Seguimiento a la Implementación de Acciones

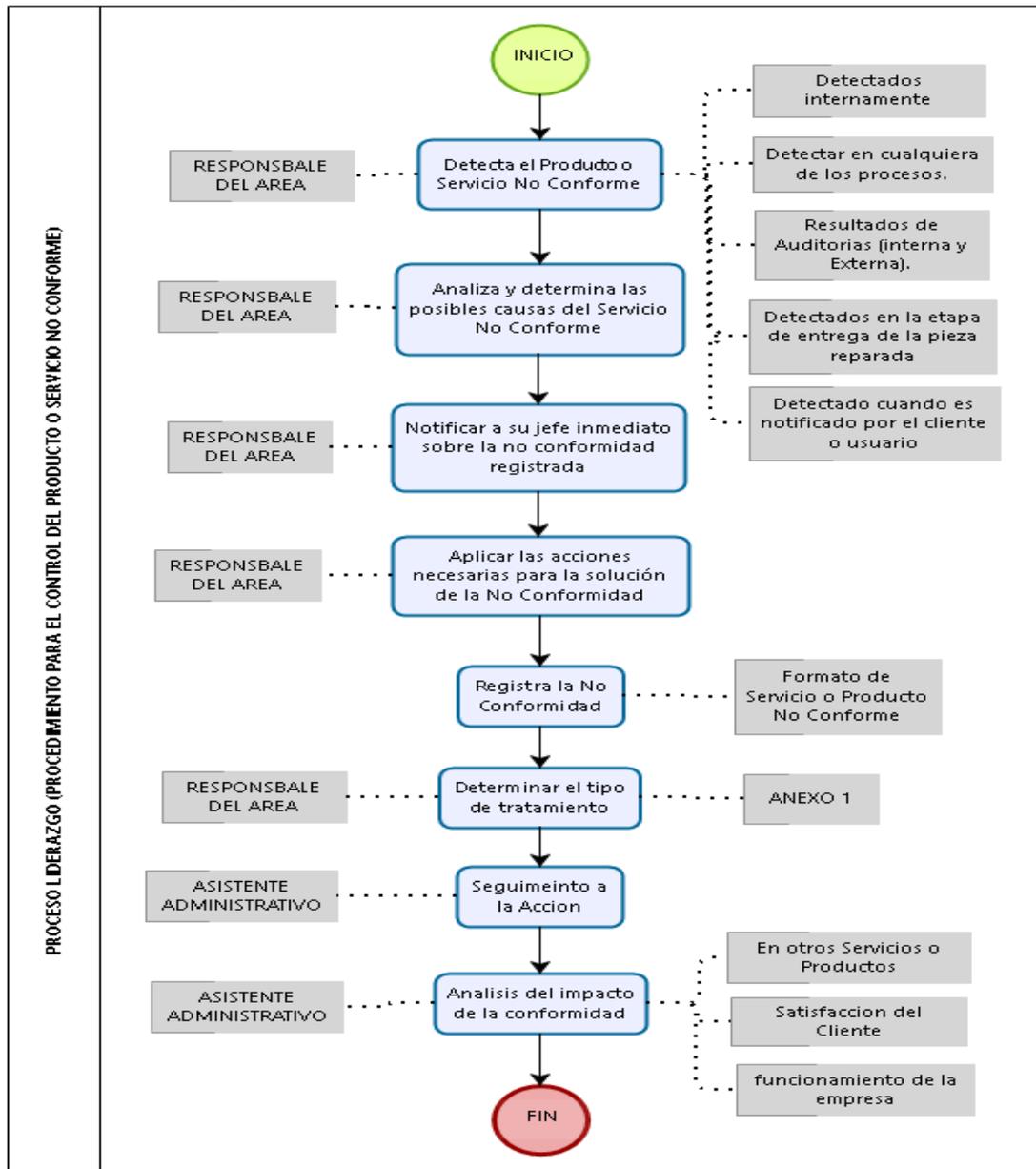
El Asistente electrónica verifica que las acciones planteadas se cumplan en tiempo y forma, registrando ello en el Registro de Quejas Y Sugerencia.

### 5.5 Revisión y análisis del Servicio o Producto no Conforme

El Asistente electrónica analiza el impacto que éstos han tenido en la conformidad de otros servicios o productos, la satisfacción del cliente, o el funcionamiento de la empresa. De tener impacto significativo, se determina la apertura de una Acción Correctiva. Asimismo, si se cuenta con más de 3 registros de PNC o SNC de la misma naturaleza en un mes, se abre una Acción Correctiva.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG- 003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME)</b>	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 219 de 7

## 6 Diagrama de Flujo



## 7 Control de Registros

Registro	Tiempo de Retención	Responsable de Conservarlo	Código de Registro
Formato de Servicio o Producto No Conforme	-----	Asistente de Electrónica	F-SG-003

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	Código : PRO-SG- 003
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME)</b>	Fecha: 11/06/2021
		Versión: 001
		Página: 220 de 7

## 8 Definiciones

**Acción Correctiva:** Acción tomada 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 un requisito.

**Corrección:** Eliminar la no conformidad en los productos o servicios no conformes detectados.

**Devolución:** Retornar a un punto controlado por la empresa.

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Permiso de desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto o servicio, antes de su realización.

**Producto No Conforme.** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

**Reparación:** Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Separación:** Excluir los servicios no conformes detectados.

## 9 Anexo

A continuación, se presenta una lista referencial (no limitativa) de los posibles PNC que puedan presentarse en JORLE INDUSTRIAL S.A.C. y las acciones recomendadas a tomar:

Servicios No Conforme	Acción a tomar
OC, plano o memorias descriptivas, no contienen todas las especificaciones necesarias.	Corrección, consultar con el cliente la información faltante
Plano del cliente ilegible o incompleto	Devolución al cliente para su corrección
Plano y modelo proporcionado por el cliente, no son congruentes	Devolución al cliente para su corrección
Insumos adquiridos no son de las características solicitadas (material, dimensiones, color)	Devolución al proveedor

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>Código : PRO-SG- 003</b>
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN (PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME)</b>	<b>Fecha:</b> 11/06/2021
		<b>Versión:</b> 001
		<b>Página:</b> 221 de 7

Piezas fabricadas no obedecen al tamaño solicitado por el cliente	Corrección: Llenado o rebaje
Piezas fabricadas no cumplen con las condiciones de color o acabados pactadas	Corrección o concesión (previa autorización del cliente)
Entrega extemporánea de la pieza o servicio solicitado	Concesión con autorización del cliente.

**ANEXO N°42: FORMATO DE SERVICIO O PRODUCTO NO CONFORME**

	<b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>		<b>Codigo: F-SG-003</b>
	<b>PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME</b>		<b>Version: 001</b>
			<b>Fecha: 11/06/2021</b>
<b>IDENTIFICACION</b>			
<b>PRODUCTO NO CONFORME No.</b>	<input type="text"/>	<b>FECHA:</b>	<input type="text"/>
<b>FECHA DE NO CONFORMIDAD:</b>	<input type="text"/>		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<input type="text"/>		
<b>PROCEDIMIENTO (S) INVOLUCRADO (S):</b>	<input type="text"/>		
<b>NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REPORTA :</b>	<input type="text"/>		
<b>DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:</b>	<input type="text"/>		

**CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD:**

**LOS PLANOS ENVIADOS POR EL CLIENTE NO FUERON LOS ADECUADOS**

**ACTIVIDADES A REALIZAR**

**REPROCESO**

**FCHA DE INICIO**

**FECHA FINAL**

**CONCESION**

**CORRECCION**

**ACCION CORRECTIVA/PREVENTIVA**

**OTRA CUAL:**

**RESPONSABLE (S) DE EJECUTAR LAS ACTIVIDADES A REALIZAR**

**RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS**

**\* ESTE ESPACIO ES SOLO PARA EL REPRESENTANTE DE LA DIRECCION O JEFE DE LA OFICINA DE PLANEACION \***

**VERIFICACION FINAL**

**FECHA:**

**RESPONSABLE DE LA VERIFICACION FINAL**

**RESULTADO DE LA VERIFICACION FINAL**

**OBSERVACIONES**

**NOMBRE RESPONSABLE DE PROCESO:**

Firma

**NOMBRE REPRESENTANTE DE LA DIRECCION**

FIRMA

**ANEXO N°43: DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015 DESPUES DE LA IMPLEMENTACION**

	<b>DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015</b>	Codigo: D-GD-001			
		Fecha: 01/06/2021			
		Version: 001			
<b>CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).</b>					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.	10			
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	10			
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>					
<b>Primer Párrafo</b> <b>Se tiene determinado el alcance según:</b> <b>Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.</b>  <b>Debe estar documentado y disponible.</b>					
3	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		5		
4	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		5		
5	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.		5		
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>					
6	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	10			

7	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		5			
8	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	10				
<b>SUBTOTAL</b>		40	20	0	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /80)</b>		<b>75%</b>				
<b>5. LIDERAZGO</b>						
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>						
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.		5			
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>						
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.		5			
<b>5.2 POLITICA</b>						
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>						
3	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	10				
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>						
4	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.	10				
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>						
5	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5			
<b>SUBTOTAL</b>		20	15	0	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /50)</b>		<b>70%</b>				
<b>6. PLANIFICACION</b>						
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>						
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	10				
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.	10				
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>						
3	Se han establecido programas de gestión para el logro de los objetivos del SIG-HSQ		5			
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos	10				
<b>SUBTOTAL</b>		30	5	0	0	
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /40)</b>		<b>88%</b>				

<b>7. APOYO</b>					
<b>7.3 TOMA DE CONSCIENCIA</b>					
1	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		5		
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>					
<b>7.5.1 Generalidades</b>					
2	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC.	10			
<b>SUBTOTAL</b>		10	5	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /20)</b>		<b>75%</b>			
<b>8. OPERACIÓN</b>					
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provision de servicios.		5		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>					
3	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		5		
4	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10			
<b>8.2.3 Revision de los requisitos para los productos y servicios</b>					
5	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
6	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.		5		
<b>8.3 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>					
<b>8.3.1 Generalidades</b>					
7	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	10			
8	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5		
9	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	10			
10	Se conserva información documentada de estas actividades	10			
<b>8.3.2 Tipo y alcance del control</b>					
11	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la		5		

	organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.				
12	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5		
13	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.		5		
<b>8.3.3 Información para los proveedores externos</b>					
14	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.		5		
15	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.		5		
16	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		5		
17	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.		5		
18	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5		
<b>8.4 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>					
<b>8.4.1 Control de la producción y de la provision del servicio</b>					
19	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
20	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.		5		
21	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados		5		
22	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		5		
23	Se controla la designación de personas competentes.		5		
24	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5		
25	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		5		
26	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
<b>8.4.2 Identificación y trazabilidad</b>					
27	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.		5		
28	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.		5		
29	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.	10			
<b>8.4.4 Preservación</b>					
30	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.		5		
<b>8.4.5 Actividades posteriores a la entrega</b>					

31	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		5		
32	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
33	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.		5		
34	Considera los requisitos del cliente.	10			
35	Considera la retroalimentación del cliente.	10			
<b>8.5 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
36	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5		
37	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	10			
38	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	10			
39	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
<b>8.6 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>					
40	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10			
41	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	10			
42	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
43	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		
44	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	10			
<b>SUBTOTAL</b>		120	160	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /440)</b>			<b>64%</b>		
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.		5		
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.	10			
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.	10			

4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.	10			
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.	10			
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.	10			
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		5		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		5		
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.		5		
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>					
<b>9.3.1 Generalidades</b>					
10	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	10			
<b>SUBTOTAL</b>		60	20	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>80%</b>			
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 Generalidades</b>					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	10			
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA</b>					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	10			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	10			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	10			
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.		5		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.		5		
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		5		
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	10			
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	10			
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					

10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	10			
<b>SUBTOTAL</b>		70	15	0	0
<b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>		<b>85%</b>			
<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>					
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>			
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	75%	MEJORAR			
5. LIDERAZGO	70%	MEJORAR			
6. PLANIFICACION	88%	MANTENER			
7. APOYO	75%	MEJORAR			
8. OPERACIÓN	64%	MEJORAR			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	80%	MANTENER			
10. MEJORA	85%	MANTENER			
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>77%</b>				
Calificación global en la Gestion de Calidad	<b>MEDIO</b>				



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, JOSÉ ANTONIO MULLER SOLÓN, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001: 2015 para mejorar la productividad en la empresa JORLE INDUSTRIAL S.A.C.- 2022", cuyos autores son VALVERDE VALDIVIA JAZMIN SCARLET, BACA MONTALVAN ZOILA ESTHEFANNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 04 de Octubre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JOSÉ ANTONIO MULLER SOLÓN <b>DNI:</b> 17812491 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7273-2882	Firmado electrónicamente por: JMULLERS el 10-10- 2022 11:20:39

Código documento Trilce: TRI - 0432494