



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 rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en
la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote-2022**

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

AUTORES:

Paredes Velasquez, Daniel Arturo (orcid.org/0000-0003-0503-7091)

Rebaza Lopez Leonard Joseph (orcid.org/0000-0002-7341-7275)

ASESOR:

Dr.Muller Solón, José Antonio (orcid.org/0000-0001-7273-2882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestro Dios que fue nuestro compañero amado, poder y guía en esta investigación, a nuestras familias que siempre fueron impulso para seguir adelante, a nuestras amistades, que nos dieron todo el apoyo incondicional, dedicamos esto a todos, por la confianza que tuvieron en nosotros y por lo que demostramos.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestro guía Jehová por encaminarnos, nuestros padres por darnos la confianza y soporte para cumplir los objetivos propuestos.

A nuestros familiares por ser motor y motivo de nuestros sueños.

A nuestro prestigioso asesor Ing. Muller Solón José Antonio, de la distinguida Universidad Cesar Vallejo, por direccionar conocimientos de desarrollo académico y formación adecuada, y a la empresa INVERSIONES GENERALES DEL MAR S.A.C. por habernos proporcionado apoyo profesional para cumplir nuestra meta.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de figuras | vii |
| Resumen..... | viii |
| Abstract..... | ix |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 10 |
| III. METODOLOGÍA..... | 23 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 23 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 24 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis. 25 | |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información. | 25 |
| 3.5. Procedimientos..... | 28 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 42 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 43 |
| IV. RESULTADOS..... | 44 |
| V. DISCUSIÓN | 59 |
| VI. CONCLUSIONES | 63 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 64 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 65 |
| ANEXOS..... | 69 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Identificación de problemas..... | 4 |
| Tabla 2. Tabla de frecuencia de problemas..... | 5 |
| Tabla 3. Aplicación de check list para determinar grado de cumplimiento del SGC (Pre - prueba)..... | 30 |
| Tabla 4. Aplicación del Check list para determinar nivel del cumplimiento del SGC (Post prueba)..... | 37 |
| Tabla 5. Resultados de comparación después de mejora..... | 38 |
| Tabla 6. Inversión inicial para aplicación del SGC..... | 40 |
| Tabla 7. Flujo de efectivo neto..... | 42 |
| Tabla 8. Beneficio/costo de ingresos y costos..... | 42 |
| Tabla 9. Estado de pérdidas y ganancias del mes de enero hasta abril del año 2021 de la empresa Inversiones generales del mar SAC..... | 44 |
| Tabla 10. Estado de ganancias y pérdidas del mes de enero hasta abril del año 2022 de la empresa Inversiones generales del mar SAC..... | 45 |
| Tabla 11. Comparativo de los Índices de Rentabilidad Neta..... | 47 |
| Tabla 12. Ingresos y Egresos del mes de enero hasta el mes de abril del año 2021 de la empresa Inversiones Generales del Mar SAC..... | 48 |
| Tabla 13. Ingresos y Egresos del mes de enero hasta el mes de abril del año 2021 de la empresa Inversiones Generales del Mar SAC..... | 49 |
| Tabla 14. Comparativo de los Índices del Margen de Utilidad Bruta..... | 49 |
| Tabla 15. Estados de resultados de utilidad operativa del mes de enero hasta abril del año 2021 de la empresa inversiones generales del mar SAC..... | 50 |
| Tabla 16. Estados de resultados de utilidad operativa del mes de enero hasta abril del año 2022 de la empresa inversiones generales del mar SAC..... | 51 |
| Tabla 17. Comparación de los índices de margen de utilidad operativa..... | 52 |
| Tabla 18. Prueba de Normalidad de los Índices de Rentabilidad..... | 53 |
| Tabla 19. Estadísticas de Muestras Relacionadas de los Índices de Rentabilidad..... | 54 |
| Tabla 20. Diferencias relacionadas de los Índices de Rentabilidad pruebas de muestras relacionadas..... | 55 |
| Tabla 21. Prueba de Normalidad de los Índices del Margen de Utilidad Bruta..... | 55 |

| | |
|---|----|
| Tabla 22. Estadísticas de Muestras Relacionadas de los Índices de margen de Utilidad Bruta | 56 |
| Tabla 23. Diferencias relacionadas de los Índices del Margen de Utilidad Bruta .. | 56 |
| Tabla 24. Prueba de Normalidad de los Índices del Margen de Utilidad Operativa | 57 |
| Tabla 25. Estadísticas de Muestras relacionadas de los Índices del Margen de Utilidad Operativa | 57 |
| Tabla 26. Diferencias relacionadas de los Índices del Margen de Utilidad Operativa | 58 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diagrama de Ishikawa..... | 3 |
| Figura 2. Diagrama de Pareto..... | 6 |
| Figura 3. Estructura de Sistema de Gestión..... | 19 |
| Figura 4. Ciclo PHVA - Ciclo de mejora continua..... | 20 |
| Figura 5. Resultado del diagnóstico Pre - prueba | 32 |
| Figura 6. Resultado de diagnóstico Post prueba..... | 38 |
| Figura 7: Estadística comparativa de los índices de Rentabilidad. | 48 |
| Figura 8: Estadística comparativa de los Índices del Margen de UtilidadBruta..... | 50 |
| Figura 9: Estadística comparativa de los Índices del MUO. | 53 |

Resumen

El siguiente trabajo de investigación lleva por título: “Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en la empresa inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote-2022”, el objetivo fue determinar cómo influye un SGC bajo la ISO 9001:2015 mejora la rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en la empresa inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote – 2022.

La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo y de corte longitudinal, de diseño experimental y tipo pre - experimental, debido a que se analizó la rentabilidad en dos tiempos distintos de la aplicación del sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015. La muestra del proyecto estuvo conformada por 4 meses empleados donde se aprecian los reportes de ingresos y egresos generados en el primer trimestre de los años 2021 y 2022.

Posterior al desarrollo de los objetivos mencionados a través de técnicas e instrumentos como guía de entrevista, lista de verificación, estados de resultados, que contribuyeron a definir el estado situacional de la empresa y que por la aplicación del SGC bajo la ISO 9001:2015, se obtuvo resultados beneficiosos para la empresa donde se muestra una óptima utilidad neta, incrementándose un 20,5%, la utilidad operativa de 32,31% mejora positivamente y la utilidad bruta de 27,2%.

Palabras clave: Sistema, Gestión, Calidad, ISO, Rentabilidad, Utilidad bruta, Utilidad operacional, Utilidad neta.

Abstract

The following research work is entitled: "Quality management system under ISO 9001:2015 to improve profitability in the process of canned fish in the company inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote – 2022", the objective was to determine how a QMS under ISO 9001:2015 influences improvement profitability in the process of canned fish in the company inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote – 2022.

The research was applied with a quantitative approach and longitudinal cut, experimental design and pre – experimental type, because the profitability was analysed in two different of the implementation pf the quality management system under ISO 9001:2015. The project sample consisted of 4 months of employees where the income and expenditure reports generated in the first quarter of the years 2021 and 2022 are shown.

After the development of the mentioned objectives through techniques and instruments such as interview guide, checklist, statements of results, which contributed to define the situational state of the company and the by the application of the QMS under ISO 9001:2015, beneficial results were obtained for the company where an optimal net profit is shown, increasing by 20,5%, the operative profit of 32,31% improves positively and the gross profit of 27,2%.

Keywords: System, Management, Quality, ISO, Profitability, Net profit, Operative profit, Gross profit.

I. INTRODUCCIÓN

En la actual sección se mencionará la realidad problemática en diferentes ámbitos desde mundial hasta nivel local. Además se explica la formación del problema, objetivos, justificaciones e hipótesis pertenecientes a la investigación.

A nivel mundial existe aproximadamente 883 521 organizaciones con certificación en ISO 9001 (Según la encuesta anual ISO Survey). Esta representa una cantidad de 4857 empresas más a comparación del año 2018. La ISO 9001 es la norma que cuenta con mayor cantidad de empresas certificadas a nivel mundial.

Con asesoría The Coca-Cola Company Corporation pudo certificar programas en materia de calidad, medio ambiental y seguridad industrial bajo el estándar ISO 9001:2015, en sus sedes de Argentina, Chile y Perú, comprendiendo gestiones operacionales tanto en Bolivia, Paraguay y Uruguay.

A nivel latinoamericano en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, una organización que elabora bienes y dedicada al rubro de servicios para industrias de alta demanda masiva se logró identificar trabajos rutinarios y no pertenecientes a la rutina, desarrolladas en diferentes zonas, ejecutadas de manera no eficiente, es decir, no registrando documentación adecuada, además de no contar con indicadores de medición de productividad; realizado el análisis correspondiente en distintas organizaciones, se afirmó que un sistema de gestión de calidad (en adelante SGC) permitirá mejorar los índices de productividad para lograr la certificación ISO 9001:2015, partiendo de lo mencionado se propuso un diseño de un SGC para medición y decisiones oportunas y futuras en la empresa, sin dejar de lado la optimización dentro de la empresa, y elevando el valor de acuerdo a los productos y servicios concierne a su calidad.

A nivel nacional en el 2019, donde el sector económico ascendió un 2.2% en rubro de pesquería, minería y manufacturero, por otro lado en el sector comercial y prestación de servicios aumentaron en 3%, lo que demuestra un crecimiento de empresas en estos últimos rubros, servicios asciende con un 11.8% respecto al 2018. Se afirma que el 1% de la totalidad de organizaciones formalizadas han obtenido la certificación por la norma , lo que en cifras según SUNAT es un resultado de 1329 empresas con la certificación ISO 9001. Entre las empresas que

conforman el porcentaje de empresas formalizadas certificadas se puede mencionar a GLORIA que implantó este SGC el año 2002, el cual destaca por su óptimo cumplimiento de calidad en operaciones y comercialización, por otro lado se menciona a SALMON CORP, empresa que se especializa en administración y transformación de tarjetas de plástico requeridas por el estado y el sector privado, esta empresa tuvo buen mérito por convertirse en una de las primera empresa con certificación iso 9001 versión 2015 en latinoamerica. REAL PLAZA, primera cadena en ser certificada por AENOR, perteneciente a cadenas de malls con alto prestigio, mostrado en el ranking Merco empresas y líderes 2019, actualmente se le otorgó el certificado ISO 9001, por una óptima operabilidad.

En sociedad **Inversiones generales del Mar** (en adelante IGM), se realiza la comercialización de los principales productos de conservas de pescado. Surge la necesidad de practicar un mejor control en la producción de conservas de pescado mediante un Sistema de Gestión (en adelante SG) basado la ISO 9001:2015, los estándares de calidad que se plantean en la empresa no son los que se obtienen en el producto terminado, puesto que se observan defectos en la presentación de la conserva, generando una mala presentación para el cliente y que con lleve al rechazo total del lote generando grandes pérdidas para la empresa y su rentabilidad. Es por ello que una empresa certificada que busca su mejora continua, lo hace capacitando al personal constantemente, pero consecuentemente el bajo empeño por parte de los empleados hace que intervención en el proceso de calidad no sea eficiente por diferentes razones, uno de ello es por falta de capacitación e inducción antes de realizar los trabajos en cada proceso de producción, así como la falta de compromiso hacia una cultura de calidad, es compromiso de la organización el generar compromiso a su personal, comprometiéndose y hacer que se comprometan, así mismo participen activamente en el proceso bajo los criterios de calidad, las buenas prácticas de manufactura y todos los requisitos que se requieren cumplir para un buen proceso inocuo. Esto con lleva a realizar un diagnóstico situacional para luego plantear las posteriores mejoras.

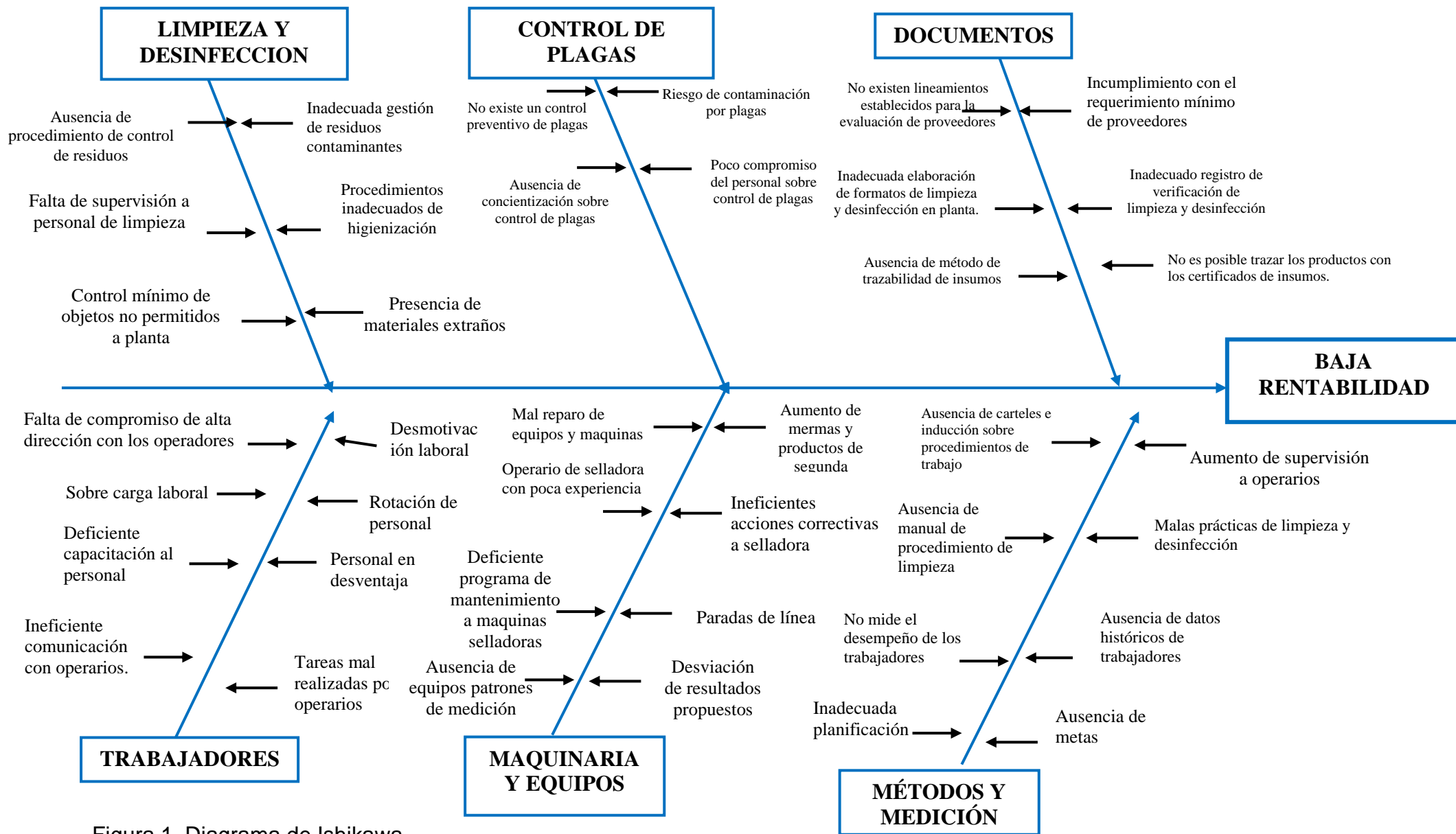


Figura 1. Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta las causas primordiales que conducen a la baja rentabilidad, se realizó una lista de las probables causas, dándoles un orden de acuerdo a su importancia, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 1. Identificación de problemas

| CODIGO | PROBLEMAS DE BAJA RENTABILIDAD |
|---------------|--|
| P-01 | Elevados índices de mermas en área de sellado |
| P-02 | Ausencia de charlas sobre inocuidad alimentaria |
| P-03 | Fallas continuas de máquinas selladoras |
| P-04 | Ineficiente verificación de limpieza y desinfección |
| P-05 | Bajo control en recepción de insumos |
| P-06 | Presencia de polvo en área de insumos |
| P-07 | control mínimo de materias extrañas halladas en procesos |
| P-08 | inadecuada gestión de residuos |
| P-09 | Sobrecarga laboral a estibadores |
| P-10 | Ausencia de procedimiento de control de residuos |
| P-11 | Ausencia de medición de desempeño de operarios |
| P-12 | Ineficiente control de objetos no permitidos a planta |
| P-13 | Ineficiente comunicación a operarios |
| P-14 | Personal de limpieza no capacitado |
| P-15 | Presencia de plagas |
| P-16 | Baja presencia del área de calidad |
| P-17 | Bajo control a personal de filete |
| P-18 | Ausencia de trazabilidad en área de insumos |
| P-19 | Planificación no adecuada |
| P-20 | Micrómetros no calibrados. |

Fuente: elaborada por autores.

De acuerdo con la elaboración del diagrama de Ishikawa, pasamos a la elaboración del diagrama de Pareto, en el cual se hizo una codificación de 20 problemas que se llegó a identificar en la sala de procesos.

Tabla 2. *Tabla de frecuencia de problemas*

| CODIGO | FRECUENCIA | PORCENTAJE | % ACUMULADO | % ACUMULADO |
|---------------|-------------------|-------------------|------------------------|------------------------|
| P-01 | 68 | 14,17% | 68 | 14,17% |
| P-02 | 61 | 12,71% | 129 | 26,88% |
| P-03 | 52 | 10,83% | 181 | 37,71% |
| P-04 | 51 | 10,63% | 232 | 48,33% |
| P-05 | 50 | 10,42% | 282 | 58,75% |
| P-06 | 47 | 9,79% | 329 | 68,54% |
| P-07 | 35 | 7,29% | 364 | 75,83% |
| P-08 | 31 | 6,46% | 395 | 82,29% |
| P-09 | 22 | 4,58% | 417 | 86,88% |
| P-10 | 16 | 3,33% | 433 | 90,21% |
| P-11 | 13 | 2,71% | 446 | 92,92% |
| P-12 | 10 | 2,08% | 456 | 95,00% |
| P-13 | 7 | 1,46% | 463 | 96,46% |
| P-14 | 5 | 1,04% | 468 | 97,50% |
| P-15 | 4 | 0,83% | 472 | 98,33% |
| P-16 | 2 | 0,42% | 474 | 98,75% |
| P-17 | 2 | 0,42% | 476 | 99,17% |
| P-18 | 2 | 0,42% | 478 | 99,58% |
| P-19 | 1 | 0,21% | 479 | 99,79% |
| P-20 | 1 | 0,21% | 480 | 100,00% |
| TOTAL | 480 | 100,00% | | |

Fuente: elaboración realizada por autores.

A través del diagrama de Pareto, se observa las causas más influyentes en el área de procesos de conservas.

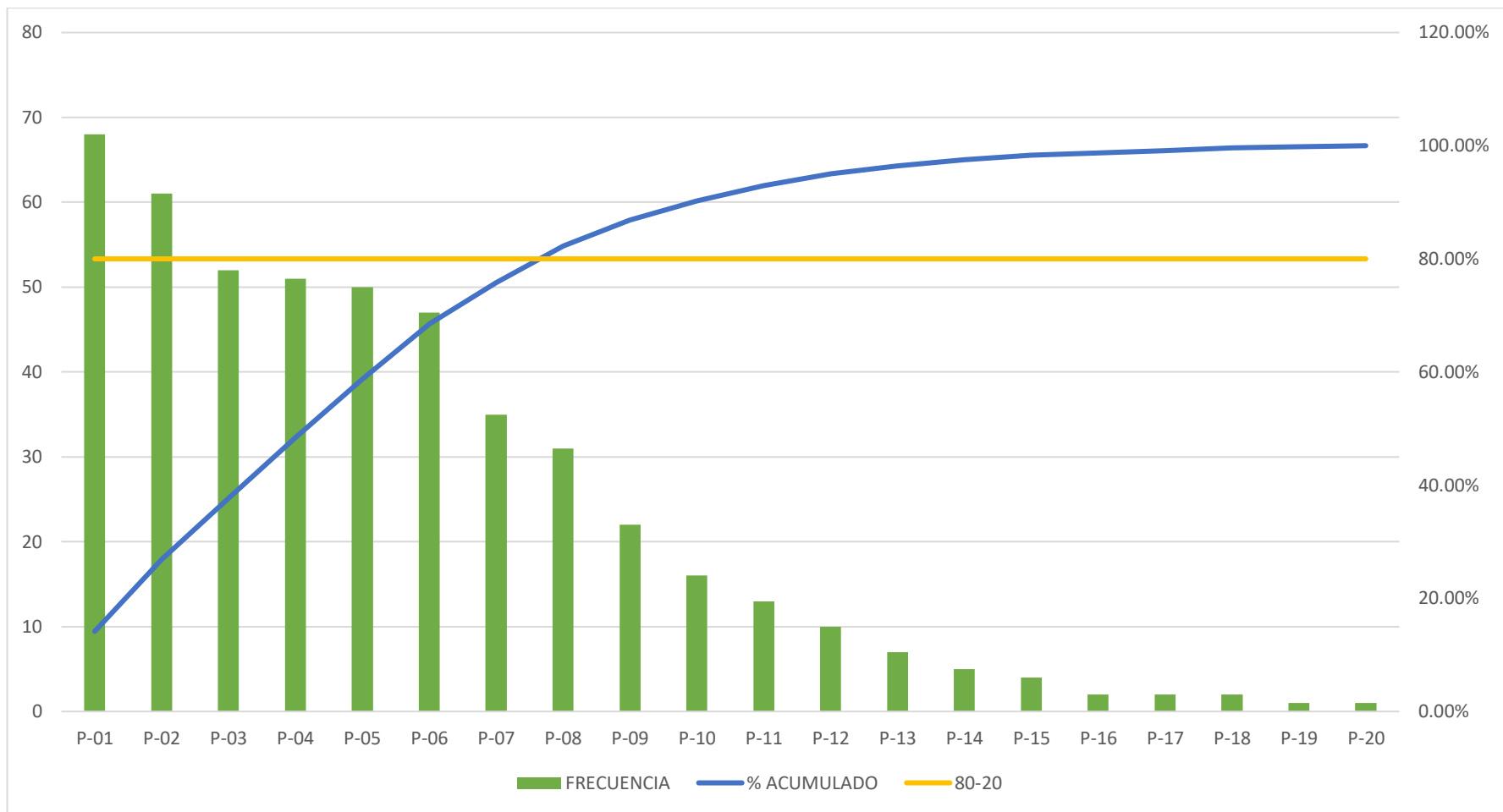


Figura 2. Diagrama de Pareto

Fuente: Elaborado por autores

El problema general: ¿Cómo influye un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en la empresa inversiones generales del mar chimbote-2022?

Los problemas específicos de la investigación fueron:

PE1: ¿Cómo influye un sistema de gestión de calidad bajo la iso 9001:2015 para mejorar la utilidad bruta en el proceso de conservas de pescado en la empresa inversiones generales del mar Chimbote - 2022?

PE2: ¿Cómo influye un sistema de gestión de calidad bajo la iso 9001:2015 para mejorar la utilidad operativa en el proceso de conservas de pescado en la empresa inversiones generales del mar Chimbote - 2022?

En el presente informe se describe las justificaciones objeto de la investigación, y se clasificó de la siguiente manera:

Justificación teórica: “Estudio con objeto de dar conciencia o reflexión y debate profesional sobre lo existente, discutir teorías sobre lo investigado” (BERNAL, 2010).

En presente tesis se conocerán las causas que interfieren en el aumento de la rentabilidad y aplicando un SG bajo la ISO 9001:2015. Identificando de esta forma las causas que generan baja rentabilidad y dar conocimiento referente para el análisis de siguientes investigaciones.

Justificación práctica: “Se considera cuando en el desarrollo de problemas de una investigación esta ayuda a resolverlo” (BERNAL, 2010). “Resalta el aporte de la investigación a solución de problemas que afecta a realidad social” (PALELLA, et al., 2012).

Porque realizada la investigación y aplicando criterios referentes al sistema de gestión antes mencionado, en la organización nos permitió demostrar resultados positivos, mejor orden en procesos y cumplimiento de los procesos reflejándose en una buena aceptación del producto y el aumento de la rentabilidad.

Justificación económica: Esta investigación beneficiará a la alta dirección de la organización debido a las deficiencias dentro de los controles operacionales y la necesidad del cliente por la obtención un producto de calidad, las empresas pueden

mejorar y así ser competitivas, y con esta mejora se puede aumentar la rentabilidad en la compañía evitando por consiguiente los impactos negativos en las ganancias monetarias.

Justificación metodológica: “Aquella que usa y/o propone metodologías y técnicas que pueden ser de aporte para investigaciones futuras con problemas semejantes” (PALELLA, et al., 2012).

Prosiguiendo con la investigación, se propuso una metodología confiable que soluciona los problemas que acontecen en la organización y que mediante a ello se plantea una propuesta de mejora que genera conocimientos válidos y de confiabilidad.

“Las hipótesis de una investigación se podrían definir como explicaciones tentativas de un problema a investigar. Son respuestas provisionales a las incógnitas de un estudio” (BAPTISTA, et al., 2014 p. 104). Como hipótesis se presenta:

El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la rentabilidad de la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote – 2022.

Como hipótesis específica se tiene:

HE1: Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente el margen de utilidad bruta de la rentabilidad en la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote – 2022.

HE2: Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente el margen de utilidad operativa de la rentabilidad de la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote – 2022.

“Los objetivos son guías de la investigación y deben tenerse presente durante todo el desarrollo, además que deben expresarse con claridad” (BAPTISTA, et al., 2014 p. 37). El objetivo general fue:

Determinar cómo influye el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote – 2022.

Como objetivos específicos se presenta:

OE1: Determinar cómo influye el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar el margen de utilidad bruta de la rentabilidad en la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote – 2022.

OE2: Determinar cómo influye el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar el margen de utilidad operativa de la rentabilidad en la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo, se mostrarán hechos recopilados tanto internacional como nacional, que son acorde al tema de investigación.

A continuación, se presentarán los antecedentes internacionales:

MORRONÍ, Juan (2018), en su tesis “Propuesta de estructura e implementación de sistema ISO 9001:2015 para el departamento de servicios Empresa Fitflow Chile Ltda” para obtener el grado de Ingeniero en Ejecución Industrial en la Universidad de las Américas de Santiago de Chile – Chile 2018, objetivo general fue estandarizar la operación del área, permitir mantener y controlar una operación eficiente, para esto se entregará una propuesta para una estructura operativa del área, así como para certificar a futuro la misma bajo ISO 9001:2015, en virtud a las dificultades presentes de la implementación se decidió realizar una formalización de los procesos, los que para no generar impactos grandes se pensaron como mejoras a lo existente. Los beneficios de la situación propuesta en su conjunto con lo mencionado antes permitirían que la operación del área sea más eficiente, reduciendo costos de no pertenecientes a calidad, producto de re – trabajos o ejecuciones con costos que excedan lo proyectado.

LOPEZ, Karen y ROA, Ángelo (2016), en su tesis “Desarrollo de un SGC en la compañía tecnológica predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015”, para obtención del grado de Ingeniero Industrial en la Universidad Libre de Bogotá – Colombia 2016, objetivo principal fue desarrollar un SGC en la compañía Tecnológica predictiva Kontrolar T.P.K Ltda bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015. Para la analítica de ganancia costo del proyecto a ejecutarse se evaluó tres escenarios y como resultado el COK entre el 5 a 15 por ciento, y se evidenció la tasa mínima de oportunidad. Se muestran indicadores como el TIR de un 26%, lo cual genera confianza en el SGC, que tiene como fin la satisfacción de usuarios, la obtención de nueva cartera de clientes, ser una empresa de alta competitividad y generar mayores ingresos para un impacto positivo en la renta.

CHUGCHILAN, Johanna (2017), en la investigación “El SGC y la rentabilidad en la empresa Megaferretero Ching de la ciudad de Ambato”, para logro del grado de

Ingeniería en contabilidad y auditoría CPA de Ambato – Ecuador 2017, se determinó que existe deficiencias en las etapas de proceso, debido a que no están estandarizados, debido que concluyó que establecer un SGC que incidirá en la rentabilidad significativamente en Megaferretero Chimg, debido a que no cuenta con una administración adecuada, sus recursos se vieron desgastados negativamente. Concierno a ganancias, se determinó que creció muy poco en relación al periodo anterior, a pesar del incremento en ventas, estas no respaldaron grandes beneficios. Los indicadores de rentabilidad mostraron variaciones respecto del año 2014 al 2015 con un descenso de 0.17% en el margen de utilidad bruta, un aumento de 0.21% en el margen de utilidad operativa y un aumento de 0.25% concierne a la rentabilidad neta.

GUZMÁN, Carola (2019), en su tesis “Diseño de un SGC según la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa ATABEX S.R.L.”, para obtención del grado de licenciatura en Ingeniería Industrial de La Paz – Bolivia 2019, Se realizó la identificación de problemas, destacando como principales que las entregas no se realizan en un tiempo exacto y existe necesidad de un estándar en los productos. Como aporte a una solución se propone un diseño de SGC. Aplicado este modelo, se presentó concierne. Satisfacción un resultado de 42% catalogándose como índice bajo. Además de ello, se realizó mejoras dentro de los programas pre requisitos como BPM y SSOP. Por último, se realizó la evaluación económica, mediante flujo de caja los indicadores como relación de Costo/Beneficio y el cálculo del VAN. El proyecto presentó viabilidad con una relación de C/B de 49,27% hasta un porcentaje de 48,82%.

CORRALES, Andrés (2016), en su investigación que por título lleva “Implantación de un SGC según ISO 9001 en empresa de certificación en ensayos no destructivos”, para el grado de Ingeniero Industrial de Madrid, España 2016. Tuvo como objetivo la implantación de un SGC bajo la ISO 9001 para proporcionar mejoras dentro de la organización. Del proyecto realizado se obtuvo mejoras significativas de la calidad donde se puede notar en una óptima realización de procesos y mayor coordinación del personal. Además, concierne a datos de antes y después de la implantación mencionados en la investigación, se muestra claramente los beneficios obtenidos, que fueron valores entre 20.000 y 160.000

euros frente al intervalo entre 15.000 y 105.000 euros que fue el resultado que se tenía previamente. En definitiva, en asuntos económicos una implementación de SGC suele ser un proceso que genera coste elevados en comienzos de la ejecución, pero a mediano o largo plazo proporciona mayor margen de rentabilidad.

RODRIGUEZ, Diana y SOBREVILLA, Adriana (2019), en su tesis titulada “Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad de las industrias manufactureras de la ciudad de Guayaquil”, para obtener el título de Ingeniera comercial de Guayaquil - Ecuador 2019, tuvo como objetivo el análisis de principales indicadores de organizaciones con certificación en norma ISO 9001. Debido a ello, se toma una muestra de 25 empresas. La tesis mencionada es de enfoque cuantitativo, donde hace manejo de la estadística, es decir teniendo un estudio correlacional. Aplicado las herramientas necesarias se obtuvo resultados como la variación positivo de RUB con 4.51%, mostrando mejoras a través del año 2005 al 2018 con la influencia de la iso 9001 en la productividad. La tesis investigativa contribuye con la mejora de las empresas certificadas con la norma internacional mediante índices de rentabilidad generando ganancias para las organizaciones.

Los antecedentes de marco nacional se citan a continuación:

CHÁVEZ, et al., (2021), en su tesis “Aplicación del SGC ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad de la empresa SERIMTRAL S.R.L., Cusco, 2021”, para la obtención del grado de Ingeniero Industrial de Lima – Perú 2021, la problemática de la tesis fue el grado ascendente de rotación de personal, vehículos con estado no adecuado, planificación que no es la adecuada, control y seguimiento, inadecuada capacitación a los trabajadores u otros. Como objeto investigativo determinó como un SGC ISO 9001:2015 mejora los beneficios de la empresa SERIMTRAL S.R.L., Cusco, 2021. El estudio fue de corte longitudinal por lo que empleo reporte de ingresos y egresos en dos tiempos. Tras el desarrollo de los objetivos propuestos mediante técnicas e instrumentos, se concretó el estado actual de la organización y que por la aplicación de un SGC bajo la norma internacional, tuvo resultados positivos respecto a rentabilidad neta con un incremento de 24.24%, margen de utilidad bruta 8.42% y por ultimo el MUO con un 37.96% de mejora.

ANGULO, Stephanie (2020), en su tesis “Propuesta de un SGC en base a la norma ISO 9001:2015 para incrementar la rentabilidad de la empresa de calzado del Piero”, para adquirir el grado de Ingeniería Industrial de Trujillo – Perú 2020, el objeto de la tesis fue determinar si un SGC en base a la ISO 9001:2015 asciende las ganancias de la organización. Se analizó factores causantes de la baja GC, frente a eso se propuso un SGC en base a la norma, con lo cual se logró un beneficio de S/17,422.37 frente a un coste de la mejora de S/15,990.00. Logrando elevar un 52% la rentabilidad de la empresa.

GALLO, Randy y LAZARTE, José (2018), en su tesis “Implementación de un SGC ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa TRANSERSA - Nuevo Chimbote 2018”, para adquirir el título profesional de Ingeniero Industrial de Chimbote – Perú 2018, tuvo como fin la implantación de un SGC según la ISO 9001:2015 , para ello se analizó la realidad actual de la organización y se comprobó una reducción en el índice de 36%. Así mismo, los beneficios obtenidos de la empresa en el año 2017, estimó un beneficio neto de S/. 4,278,461, que en términos de margen neto sería el 33,60% referente a ventas. La solución a la problemática es la elaboración de manuales concierne a calidad en la organización, detallando compromisos de calidad como también instrumentos con los cuales se obtendrán los resultados. Ejecutado el SGC se comprobó la reducción de tiempos y la subida de ingresos. Por lo que, al desarrollar el objetivo final de la investigación se logró evidenciar que en septiembre a noviembre pertenecientes al año 2018 se evidenció beneficios concierne a renta de S/ 377,703.08, presentando un margen neto de 36% base a las ventas. Para finalizar se probó que, al diferenciar las muestras obtenidas, la rentabilidad aumentó en un 34.97% respecto al año anterior.

LA ROSA, Iveth (2017), en su proyecto de tesis “Propuesta de actualización del SGC basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para una empresa del sector metal mecánico caso: empresa FAGOMA S.A.C.”, para obtener el grado de Ingeniero Industrial de Arequipa – Perú 2017, el objetivo de investigación fue proponer la actualización del SGC basado en la norma versión 2015, realizando el análisis de situación actual se comprobó deficiencias grandes que el sistema actual presentaba, debido que se analizó un cumplimiento del 48% de los requisitos. Se propuso un SGC, a través de una planificación, aplicando el ciclo de Deming. Por

otro lado, se ejecutó un análisis económico y financiero que demuestra como valor presente neto de 75.359,85 soles; Tasa de retorno interna de 118% y un B/C de 1.51; que hicieron que la implementación del SGC sea una inversión viable para la empresa.

PANIBRA, Alexandra (2020), en su tesis titulada “Implementación del SGC ISO 9001:2015 para incrementar la productividad y rentabilidad en la empresa JUNATA”, para obtención el título de Ingeniera Industrial de Arequipa – Perú 2020, la investigación tuvo como objetivo Implementar un SGC en base a la norma ISO 9001:2015. Se realizó un diagnóstico donde la empresa define una descripción general, en el que se concluye que el grado de cumplimiento es no favorable, por lo cual se presenta la implementación de SGC en base a directrices ISO 9001. Finalmente se realiza una evaluación técnica económica que arroja el resultado del grado de cumplimiento, posteriormente se valora si la aplicación se justifica económicamente, de lo cual se obtienen un VAN de S/ 42,067.2, una tasa interna de retorno de 46.4% y concluyendo también que existe un aumento de 26,445.00 soles concierne a utilidad neta después de haber implementado el SGC.

Después de los antecedentes nacionales y referentes a otros países concierne a la investigación, se continúa a la conceptualización de términos enfocados en la tesis.

“Calidad es agrupación de procesos que posee un bien o servicio obtenidos en un sistema de elaboración, así como asegurar la satisfacción y requerimientos del cliente final” (CUATRECASAS, 2005 p. 19).

Calidad según GUTIÉRREZ (2010), “Definida por el usuario, debido a que el proceso que tiene un producto o servicio que por lo usual es en términos de aceptabilidad. Un cliente está satisfecho si superan las expectativas de lo que requiere. Se dice que el cliente percibe el producto con buena calidad para su satisfacción propia” (p. 20).

Entonces, se podría definir calidad como el propósito que tiene un bien o servicio a la satisfacción de necesidades de una persona o cliente, que cubra todas sus expectativas.

La **calidad** ha ido evolucionando, marcando 4 etapas, de las cuales se presenta un resumen según CUATRECASAS (2010):

- a) Inspección: Se ejecutaba al terminar la cadena de producción, es decir en los productos que se almacenan antes de su despacho a usuarios. En pocas palabras se rechazaba los productos que no cumplían con los requisitos. La verificación mediante inspección era el único recurso para medir la calidad que, además de generar un bajo nivel, generaba elevados costos.
- b) Control del producto: Se sigue utilizando el método inspección, mediante la elección de elementos seleccionados. La práctica de estadística, referentes a muestreos, para control y verificación de los bienes elaborados permitió una permitió mejoras futuras las cuales evitaron las inspecciones en abundancia. De modo que se redujo las inspecciones, la forma estadística cuenta como un control simple.
- c) Control del proceso: Lo característico de esta etapa es el nivel de control del proceso y sus bajos costos utilizados. La calidad no solo de controla al final de proceso productivo, sino que estará sometido a un control durante la cadena de procesos por lo cual el fin es detectar desviaciones durante las actividades productivas. La calidad, en este nivel no solo es carga del área del mismo, si no que compromete a diferentes áreas de la organización como a los proveedores.
- d) Gestión de la calidad Total: La calidad abarca cada nivel de la empresa con el objetivo de convertirse en una estrategia empresarial. Calidad se transforma en “calidad total”, que enlaza en su ideal a los bienes, recurso humano, actividades, métodos, a la organización, etc., en conclusión, involucra a toda la empresa, incluida la alta dirección, el cual su rol como líder nato es totalmente activo para motivar a los colaboradores mediante los objetivos establecidos. Define la garantía de satisfacción al usuario y superar en competencia. Se practica el SGC. La calidad pasa a ser estrategia para gestión organizacional-
- e) Restructurar las organizaciones y mejora sistémica de procesos: durante el final de la década de 1990 se desarrolló conciencia mucho más clara en las empresas acerca que calidad es estrategia, competitividad y mejora de oportunidades para la empresa. Además, las experiencias resaltan como sustento de éxito y fracaso las

prácticas realizadas a dirección con la calidad total. Gracias a la globalización y la era de la información, muchas empresas líderes se reestructuran y solo se enfocan por lo que es clave. Esto llevó a que se generen estrategias nuevas acorde a visión y misión. Por lo que se podría mencionar que calidad evolucionó hasta profundizar prácticas directivas, metodológicas y estratégicas que contribuyen a la mejora continua organizacional.

Según CATON, Isabel (2010), "Proceso puede definirse como aquel que puede convertir materiales, personas, elementos, economía, etc. Que están no informados a informados" (p. 4).

"Un proceso es un conjunto de actividades que se realizan característicamente de manera secuencial, ordenada y metódica para asegurar que se alcancen los resultados para alcanzar una meta" (CONTRERAS, et al., 2017 p. 31)

Para PÉREZ (2004), proceso también se tiene que definir como en los siguientes términos:

- Actividad: conjunto de tareas relacionadas entre sí que como objetivo tienen un mismo fin.
- Proceso: procesamiento o sucesión de tareas que se encuentran en orden y pueden repetirse con la finalidad de recibir bienes o servicios.
- Sistema: conjunto de reglamentos o procedimientos que están relacionados para un objetivo en común.

Según MALLAR (2010), un proceso se divide en los siguientes elementos:

- Input o entrada, recursos a convertir, materias a transformar, personas a entrenar, información a elaborar, etc.
- Recursos o factores que transforman, son los cuales actúan sobre los inputs los cuales pueden ser factores humanos los cuales gestionan operaciones y dispositivos humanos que pueden ser la infraestructura tecnológica, programas, etc.
- Flujo real de procesamiento, donde puede darse de forma tangible como es el caso de la transformación de bienes, de lugar como es el caso de los

transportes o correos y también estructura jurídica de propiedad)transacciones, escrituración, u otros).

- Un Output o salida, pueden ser bienes o servicios. Puede usarse también la palabra serducto (servicio + producto), que es orientado a satisfacción del usuario.

De esta manera, los inputs, recursos, flujo real de procesamiento y outputs, definen los límites para que un proceso sea claros.

“SGC es aquella que actúa con ciertas tareas la cual una organización identifica los objetos de aplicabilidad, determinación y recursos requeridos para lograr la meta deseada” (MEJIAS, et al., 2018 p. 62). CAMISÓN & CRUZ (2006), mencionan que, “un SGC es utilizado por empresas para poner en práctica enfoques de gestión que se ha propuesto; son normas direccionadas para la excelencia en GC(p. 347).

“Un SG sería una agrupación de elementos del cual la alta dirección propone, ejecuta todas sus operaciones para alcanzar con sus logros propuestos” (CAMISÓN, et al., 2006 p. 346).

“Los modelos de GC es un marco que proporciona asesoramiento y orientación sobre como operar y aplicar los principios, prácticas y métodos de control, gestión y mejora de la calidad, desde una perspectiva específica” (CAMISÓN, et al., 2006 p. 345).

“GC como herramienta fundamental para mejorar los procesos de planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad en la organización” (HERNÁNDEZ, et al., 2018 p. 182).

ISO (International Organization for Standardization), que traducido es Organización Internacional de Normalización, son un conjunto de directrices que tienen como objetivo ordenar la gestión de una organización (ISOtools, 2015)

El sistema de normas ISO 9000 según GUTIÉRREZ (2010), la conforman tres normas, las cuales son:

- ISO 9000, menciona conceptos de sistemas de administración de calidad y describe la terminología que se aplicará. La edición del año 2005 se considera su tercera versión.

- ISO 9001, menciona requisitos para el SGC aplicable a todo nivel de organización que necesite proporcionar un valor aceptable de sus productos para sus clientes. La finalidad es tener un cliente satisfecho.
- ISO 9004, proporciona lineamientos resaltando eficacia y eficiencia del SG. La mejora es el objeto, el desempeño de la organización y la satisfacción de las partes interesadas. Esta norma tiene una estructura similar a la ISO 9001.

La Norma **ISO 9001** según por BURCKHARDT et al., (2016), mencionó que cuando se realizó la primera publicación, esta tuvo efecto para sus mejoras en el tiempo, realizando mejoras en la norma hasta llegar a la versión 2015 que se tiene en la actualidad, a continuación se muestran las versiones anteriores (pp. 9 - 10).

ISO 9001:1987: Publicada en tres normas para gestión y asegurar la calidad. Y la dirección para su utilización y selección:

- ISO 9001: Norma de calidad en procesamiento, instalación, diseño, desarrollo y servicio después de ventas.
- ISO 9002: Norma de Modelo de calidad en la producción, servicio postventa e instalación.
- ISO 9003: versión de calidad en la inspección final y pruebas.

ISO 9001:1994: Se revisó las normas anteriores y se prosiguió a su actualización, teniendo como resultado esta iso que se caracterizaba por manuales pesados que retrasaban los procesos en algunos casos.

ISO 9001:2000: esta versión reemplazó a los tres modelos presentando modificaciones respecto a eficiencia del SGC para alcanzar la meta empresarial.

ISO 9001:2008: La versión anterior buscó la facilidad en su implementación, mientras que esta versión estuvo basada en los procesos.

ISO 9001:2015: Esta versión se adecúa más a la actualidad, ya que es aplicable para todo tipo de organización y además la facilidad en la integración con otros estándares.

Según ISOtools (2013), el círculo de Deming o de mejora continua está enfocado en establecer mejoras organizacionales; el objetivo es mejorar la competitividad, su

calidad, y reduce costos y precios. Conduce con un fin de optimización de procesos y rentabilidad.

“El ciclo PHVA sigue una secuencia lógica respecto a los requisitos que mencionan, algunos como información documentada, acciones correctivas, auditorías internas o la revisión por parte de la dirección, entre otros” (MEJIAS, et al., 2018 p. 67)

| | |
|-------------------|--------------------------------|
| | 1. Alcance |
| | 2. Referencias normativas |
| | 3. Términos y definiciones |
| Planificar | 4. Contexto de la Organización |
| | 5. Liderazgo |
| | 6. Planificación |
| Hacer | 7. Apoyo |
| | 8. Operación |
| Verificar | 9. Evaluación del Desempeño |
| Actuar | 10. Mejora |

Figura 3. Estructura de Sistema de Gestión

Fuente: (MEJIAS, et al., 2018 p. 67)

En la figura 3, se visualiza los capítulos requisitos en relación con el ciclo PHVA.

El ciclo de mejora continua según CUATRECASAS & GONZÁLEZ (2017), consta de 4 etapas que se describe a continuación:

- Planificación: Objetivar las metas a lograr y la elección de métodos para alcanzarlo. Incluye estudio de causas y efectos para prevenir errores potenciales.
- Hacer: Se lleva a cabo el trabajo y lo planeado en la fase anterior. Tiene que realizarse de manera experimental, para posteriormente comprobar su eficacia en la fase siguiente.
- Verificar: Se comprueba las diferencias y los logros esperados, si no es así, planificar de nuevo para su debida corrección.
- Actuar: Cuando lo realizado es óptimo, es necesario establecer su normalización mediante documentación adecuada, describiendo lo logrado. La intención es introducir los aprendido en los procesos y actividades.

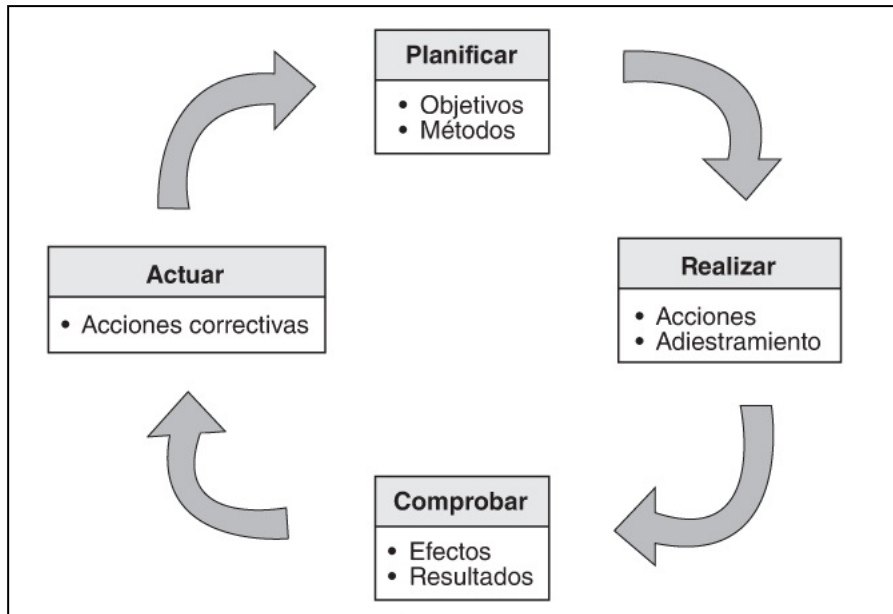


Figura 4. Ciclo PHVA - Ciclo de mejora continua

Fuente: (Cuatrecasas, et al., 2017 p. 38)

Según BURCKHARDT et al., (2016), menciona que “las normas internacionales se presentan en 10 secciones de requisitos; los primeros tres capítulos están relacionados con los capítulos 4 al 10, que brindan generalizaciones, referencias normativas y definiciones aplicables a la interpretación y requisitos que debe cumplir el SGC ” (pp. 11,12).

El anexo 3 muestra capítulo de la ISO desde el 4 hasta el requisito 10 del SGC.

Según ISO 9001 (2015), sostuvo que “los requisitos enfatizan que el objetivo de todas las empresas es proporcionar productos y servicios de alta calidad que cumplan con los requisitos del cliente. A través de una buena ejecución, una mejor comunicación interna beneficia más a la organización a través de la comprensión y el control del desempeño de la organización.” (p. 12).

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

Donde:

%NC = Porcentaje de nivel de cumplimiento de los requisitos

PO = Puntaje Obtenido

PT = Puntaje Total

Fuente: (NOVILLO, et al., 2017 p. 48).

ALZATE, Angélica (2017), afirma que, “proporciona directrices que son necesarias para una mejora en los procesos, servicios y productos, con la finalidad de abrir la participación a empresas de cualquier país en los procesos de integración económica, y competir con el mercado tanto externo como interno”.

“La norma permite una administración continua sobre la conexión entre procesos individuales dentro del sistema de procesos” (ISOtools, 2017).

Respecto a la rentabilidad, según DÍAZ, Miguel (2012), se entiende que “es la remuneración que una organización otorga a distintos elementos puestos a su disposición para elaborar sus procesos económicos” (p. 69).

$$Rentabilidad = \frac{Beneficios}{Inversión}$$

Según DE LA HOZ, Betty et al., (2008), “rentabilidad es uno de los objetivos que toda organización se esfuerza por comprender el rol de realizar una serie de actividades durante un periodo de tiempo.” (p. 94).

“La rentabilidad es clave en decisiones para inversión, debido a que permite comparar lo invertido en ganancias con lo obtenido” (GITMAN, et al., 2005 p. 91).

SOTO et al., (2017), menciona que “los indicadores financieros de renta o ganancia permiten verificar y analizar los beneficios de la empresa concierne a ventas, activos o inversión realizada, es decir, capacidad de la empresa para generar utilidades, cuando mayor es la utilidad significa que la capacidad operativa y financiera es óptima en la generación de rentabilidad” (p. 77). Este grupo de indicadores se clasifican en:

La Razón de margen de utilidad bruta (RMUB), “es un indicador que precisa el beneficio bruto, midiendo el valor porcentual que queda de cada unidad monetaria de ventas después de que la empresa pagó sus bienes” (GITMAN, et al., 2012 p. 74). “Esta razón determina el beneficio bruto que obtiene la empresa, por cada venta , es decir el porcentaje de beneficio bruto respecto a ingresos de la organización” (SOTO, et al., 2017 p. 78).

Fórmula:

$$RMUB = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{Ventas}} = \frac{\text{Utilidad bruta en ventas}}{\text{Ventas}}$$

Fuente: (GITMAN, et al., 2012)

Razón de margen de utilidad operativa (RUO) “es aquella que establece en resultados porcentuales la ganancia operacional que recibe después de considerar costos y gastos de la organización” (SOTO, et al., 2017 p. 81). “El RUO, mide porcentaje que queda de cada obtención de ventas después que se dedujeron costos y gastos, excluyendo intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes” (GITMAN, et al., 2012 p. 75).

Fórmula:

$$RUO = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}} \times 100$$

Fuente: (GITMAN, et al., 2012)

Razón de Utilidad Neta (RUN): según SOTO et al. (2017), concluyeron que “es resultado en porcentaje y beneficios netos que la empresa percibe, después de considerar costes, gastos y beneficios laborales y responsabilidad de tributos administrativos” (p. 87).

$$RUN = \frac{\text{Utilidad del ejercicio}}{\text{Ventas}} \times 100$$

Fuente: (GITMAN, et al., 2012)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Se utilizó una investigación aplicada, “basada en búsqueda de un problema para su posterior desarrollo a la solución. El estudio de tipo aplicado puede aportar nuevos hechos” (BAENA, 2014 p. 11).

El enfoque de la tesis fue cuantitativa, porque según BAPTISTA et al., (2006), “utiliza información para comprobar las hipótesis con base a medición cuantitativa y análisis estadístico, con el propósito de concretar pautas de secuencia y probar teorías” (p. 4).

Igualmente es señalado que se usó un corte longitudinal, porque según HERNÁNDEZ & MENDOZA (2018), “la investigación recaudó datos en puntos diferentes en el tiempo para realizar inferencias de la investigación, así mismo, sus efectos y causas” (p. 180).

El diseño de investigación fue de nivel explicativo, porque según RAMOS, Carlos (2020), “este tipo de investigación busca una explicación y determinación de lo acontecido”. Se presentó modificaciones en el objeto a investigar, o sea, realización de acciones para posteriormente analizar lo obtenido y de tipo experimental en la categoría pre - experimental, debido a que se aplicó pre prueba, y con posterioridad se realizó otra medición, evidenciando cambios en el objeto de estudio. Además, según BAPTISTA et al., (2006), “un diseño experimental se caracteriza por la manipulación intencional de una o más variables de una investigación, por lo que causa una relación entre variables” (p. 161). De tipo pre - experimental

Para BERNAL (2010), “una investigación de nivel explicativo se refiere a acontecimientos, deficiencias, o eventos de actividades naturales o sociales, en la cual se analiza causales y factores determinantes a variables de estudio hizo referencia a los hechos, fenómenos, eventos” (p. 115). “La investigación tiene orientación experimental debido que se accionó y posteriormente se visualizó sus consecuencias y asumió en el grupo pre – experimental, y suponiendo que el tipo de sección longitudinal se refiere a estudios en diferentes momentos en un mismo grupo, se utiliza el estímulo sobre la variable independiente para determinar su efecto sobre la variable dependiente.” (HERNÁNDEZ, et al., 2018 pp. 151,163).

Este diseño se representó de la siguiente manera:

$$G: M1 \rightarrow X \rightarrow M2$$

Donde:

G: Empresa Inversiones Generales del Mar S.A.C.

M1: Rentabilidad antes de SGC bajo la ISO 9001:2015 (Pre-prueba)

M2: Rentabilidad después de SGC bajo la ISO 9001:2015 (Post-prueba)

X: SGC bajo la ISO 9001:2015

3.2. Variables y operacionalización.

A continuación, descripción de las variables y su definición.

Variable independiente: “SGC bajo la ISO 9001:2015”

Definiendo a concepto, la ISO 9001 (2015), especificó que “son requisitos dirigidos principalmente a mejorar la confiabilidad ofrecidos por una organización y, a su vez, la satisfacción del cliente. La implementación adecuada trae otros beneficios a la organización, mejora la comunicación interna, comprensión y el control del proceso.” (p. 12)

Definiendo a operacionalidad, según NOVILLO et al., (2017), comenta que “una herramienta denominada check-list contiene un conjunto de elementos que permiten realizar mediciones y análisis considerando los requisitos relacionados con calidad.” (p. 48).

Variable dependiente: “Rentabilidad”

Definiendo a concepto, SOTO et al., (2017), menciona que “Los indicadores de rentabilidad permiten realizar un diagnóstico situacional y valoración de las ganancias de la empresa en relación a las ventas, activos invertidos, de otro modo, realizan una medición de la empresa y su capacidad de obtener ganancias por lo que se invirtió, donde un resultados positivo tiene como significado que se logró optimizar la rentabilidad” (p. 77)

Definiendo a operacionalidad, FONTALVO ET AL., (2011), indica que “los indicadores de rentabilidad tienen como objeto adquirir una medida acerca de la efectividad que posee el análisis de gastos y costes que se realizan” (p. 320)

El anexo 1 hace muestra de la matriz de operacionalización de variables que pertenecen a la presente tesis.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

Según ÑAUPAS et al., (2018), “la población puede ser definida como el total de los elementos de una investigación, que contienen las características requeridas, para que se consideren como tales. Pueden ser objetos, personas, conglomerados, hechos, entre otros” (p. 334).

Como población se consideró los ingresos de enero hasta abril, 4 meses de accionamiento del SGC (pre prueba de enero hasta abril del 2021 y de post prueba de enero hasta abril del 2022) de la empresa IGM.

Criterio de inclusión: Se elige los productos FILETE DE CABALLA Y GRATED DE CABALLA, que se elaboran en la sala de procesos de la empresa IGM.

Criterio de exclusión: No se considera en el estudio otros productos que se elaboran dentro de la sala de procesos de la empresa IGM.

“La muestra es un conjunto de elementos o individuos extraídos de una agrupación” (SÁNCHEZ, et al., 2018 p. 93). Según PINEDA et al., (1994), “Es un sub conjunto o parte de un universo o población en que se llevará a cabo la investigación con el propósito de hallar resultados del todo” (p. 108). Para la muestra se consideró el 100% de la población.

“El muestreo es el elemento usado para obtener la muestra, en otros casos la unidad de observación y la de análisis son la misma, pero hay casos en que no lo son” (PINEDA, et al., 1994 p. 108).

Como objeto de investigación aplicó una muestra no probabilística por conveniencia. Un muestreo no probabilístico por conveniencia según GRANDE et al., (2005), “no se basa en un proceso al azar sino que el investigador es el que tiene la decisión de que muestra elegir, por lo tanto la elección de la muestra es de acuerdo a la conveniencia del investigador” (p. 69).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnicas: según ARIAS, Fidas (2012), indica que “técnicas de estudio se entiende como el modo de accionar la recolección de información pertinente para realizar el

estudio de una problemática”. Por otro lado se entiende que, “técnicas de investigación son procedimientos específicos que utilizan diferentes métodos para la obtención de datos” (SÁNCHEZ, et al., 2018 p. 120).

- Observación directa: Según NIÑO, Víctor (2011), se refiere a “la acción mental de observar lo que se quiere averiguar percibiendo y recopilando datos de lo característico, sus cualidades, seguido del registro a través de instrumentos para recopilar lo observable”(p. 62).
- Encuesta: Según LÓPEZ, Pedro et al., (2015), “aquella que realiza interrogación de los sujetos con el fin de obtener conceptos que derivan de una problemática previamente construida” (p. 8).
- Análisis documental: “La información secundaria fue obtenida a través de investigación documental; es decir que la información recaudada ha sido elaborada por otras personas y son almacenadas en archivos” (NIÑO, 2011 p. 86). Este método permite analizar y estudiar todo lo recopilado, mencionando información como datos históricos.

Instrumentos de recolección de información: Según MEJÍA (2005), “son estrategias que usa el investigador para probar sus hipótesis. Estos instrumentos pueden ser de diferentes tipos: de medición, de constatación, acopio de información, verificación de situación, etc” (p. 13).

Para el desarrollo del estudio se utilizó:

- Diagrama de actividades de proceso: “permite visualizar gráficamente hechos de un proceso de manera clara y concisa. Es relevante que este tipo de instrumento representa aquellas actividades que son relevantes” (NOVILLO, et al., 2017 p. 46).
- Guía entrevista: según NAMAFKOROOSH, Mohammad (2005), “es el proceso de interrogar o realizar interrogantes con el propósito de adquirir conocimientos de un tema” (p. 139). Este instrumento sirvió para recopilar información proporcionada por el gerente de la empresa, así mismo para poder desarrollar el análisis FODA que se visualiza en el anexo 5.
- Cuestionarios: Según BAPTISTA et al., (2014), “Son conjuntos de interrogantes respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

Según HERNÁNDEZ et al., (2006), “tal vez sea el instrumento más utilizado para obtener datos sobre un problema a estudiar” (p. 310).

- Lista de verificación: “La finalidad de un check list es de tomar en consideración el grado de cumplimiento, y que no pasen desapercibidos con el objetivo de cumplir el total de actividades” (NOVILLO, et al., 2017 p. 48). Mediante el instrumento mencionado se permitió analizar el grado de cumplimiento de la organización a nivel de gestión, así mismo sirvió para realizar cambios dentro del SGC, donde se basa en la ISO 9001 versión 2015, este instrumento se muestra en el anexo 4.
- Ficha de registro de datos: “reportes de resultados de operaciones financieras de una organización en un periodo de tiempo, tales como ingresos obtenidos, gastos efectuados con el objeto de análisis” (Fajardo, Soto, 2018, p. 82). Se refiere a ingresos y gastos percibidos y proporcionados por la empresa como se muestra en el anexo 10 y el formato de esto de ganancias y pérdidas mostrados en el anexo 11 que permitió el desarrollo de análisis correspondientes al objetivo de la tesis.
- Formato de manual de calidad: para Novilio et al. (2017), “Documento de gran importancia organizacional que determinó el cumplimiento del SG, conteniendo así como políticas y objetivos concierne a calidad, histórica empresarial, valores, misión, visión y otros” (p. 113). Formato que contribuye a conseguir correcta implementación de un SGC bajo la ISO 9001:2015.

La validez según Ríos (2017), instrumento que se utiliza para investigar congruentemente, midiendo la ejecución del objetivo ya sea en aspectos de contenido (cuando representa medición), de criterio (cuando se compara con mediciones de criterios externos) y de constructo (relación de teoría con lo medible) (p. 103). La presente investigación fue validada por el juicio de 3 expertos como se muestra en el anexo 18.

Confiabilidad según Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen como “grado del instrumento para ser aplicado en repetidas ocasiones, obteniendo resultados legítimos” (p. 200). Para ello la empresa IGM S.A.C. proporcionó registros para el objetivo de estudio, lo cual permite que el instrumento sea confiable.

3.5. Procedimientos.

Para el procedimiento de la tesis se realizó el diagnóstico de la presente investigación se hizo uso de diferentes métodos y herramientas para la obtención de información, con el fin de diagnosticar las falencias más importantes encontradas en la organización para futura aplicación o diseño de algún SG antes los problemas diagnosticados y poder alcanzar los objetivos planteados de mejorar la rentabilidad de la empresa IGM S.A.C.

Diagnóstico de la empresa: Para la variable “Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015” se realizó una sucesión de preguntas dirigidas al gerente de la empresa y al personal comprometido en procesos, así como se visualiza en el anexo 5, respecto a la situación, concluyendo así deficiencias de no estar preparados para una futura certificación de SGC, así mismo una ineficiente función de respectivos trabajadores de la jerarquía funcional, ausencia de óptima política de calidad, Ineficiente estandarización, ausencia de certificación de calidad de los productos, no existe control de objetos no permitidos a planta, inexistencia de trazabilidad en área de insumos, sobrecarga laboral a operarios en área de sellado, elevado aumento de mermas en área de sellado, no presentan registros de materiales extraños encontrados en sala de procesos, ineficiente manual de calidad, no cuentan con registros de encuestas a clientes.

Así mismo se realizó un análisis FODA para identificar los factores internos (fortalezas y debilidades) como también externos (oportunidades y amenazas) que pueden restar o sumar a su favor para lograr con el cumplimiento de requerimientos de la ISO 9001:2015. Así se logró identificar las debilidades y amenazas de la organización IGM S.A.C. para lograr la mejora continua, como se puede mostrar en el anexo 6.

De manera continua se recolectó información de la situación actual de la organización, por lo que la tesis usó una lista de verificación que permitió medir, evaluar y analizar el nivel de cumplimiento de lo requerido por la norma. Como se muestra en el **anexo 4**, como criterio de implementación (pre prueba). Los datos se obtuvieron mediante la observación directa a las áreas de procesos de la organización, con el fin de identificar una información óptima sobre el estado actual de la empresa.

Para la variable rentabilidad se recolecto información en dos tiempos distintos, estos datos fueron brindados por la empresa y se visualiza en el **anexo 10**, para lo cual el estudio considera el producto de filete de caballa en aceite vegetal y Grated de caballa en aceite vegetal, por lo que la información brindada sirvió para el análisis de inicio de costes e ingresos por mes del año 2021 como se observa en el anexo 10 y también el estado de pérdidas y ganancias mensuales del año 2021 como se puede ver en el **anexo 11**, como objeto de un análisis económico como se visualiza en el **anexo 17**.

Situación antes de la mejora: La organización IGM presenta pérdidas y costos elevados en cuestión de estados financieros, demostrando así una rentabilidad baja, producto de causales significativos determinados mediante el diagrama de Pareto, lo cual se hará mención a continuación:

Problema 1: Elevados índices de mermas en área de sellado, en el cual se puede observar defectos como abolladuras, mal ensamblado u otros defectos que por causas tales como saturación del operario de calidad en verificación de límites críticos de control, deficiente reparación de selladora, envases defectuosos antes de sellado, ineficiente estibado de envases sellados en carritos de traslado. Lo cual genera pérdidas económicas e incomodidades a los usuarios.

Problema 2: Ausencia de charlas sobre inocuidad alimentaria, debido al bajo compromiso por parte de gerencia y el área de aseguramiento de calidad, esto genera una concientización mínima sobre temas de seguridad de los alimentos y poca preparación ante auditorias lo que puede ser causante principal de multas a la empresa.

Problema 3: Fallas continuas de máquinas selladoras, lo cual es un causante para defectos de mal ensamblado, produciendo así latas abolladas o golpeadas que resultan ser perjudiciales para la empresa, y seguido de una ausencia de plan de mantenimiento para las maquinas existentes en el área de sellado de envases.

Problema 4: Ineficiente verificación de limpieza y desinfección, por parte del personal de calidad y personal asignado para la labor de limpieza, donde hay poco compromiso y conocimiento sobre las enfermedades transmitidas por alimentos. Y no se lleva un correcto formato de verificación de limpieza y desinfección.

Problema 5: Bajo control de recepción de insumos, ya que no se lleva un control de muestreo por atributos como dicta la NTP ISO 2598, para aceptabilidad de envases recibidos, debido a que se identificó envases con defecto de desbarnizado y ralladuras. Seguido de no llevar un control de trazabilidad de los insumos.

Problema 6: Presencia de polvo en área de insumos, donde cabe resaltar el estado de dejadez en que se encuentra el área y el poco nivel de limpieza que se recurre a realizar. Resaltando que existe ineficiente hermeticidad en la zona, donde se podría convertir en un foco de contaminación cruzada por ingreso de plagas a la nave de procesos.

Problema 7: Control deficiente de materiales extraños hallados en procesos, porque se encuentra seguidamente contaminantes físicos como cintas negras o “curitas” en el área de filete y envases, debido al poco conocimiento de seguridad alimentaria por parte del personal filetero y del área de envasado. También se encontraron, tapas de lapiceros, envolturas de galletas u otros empaques de plástico, botellas de plástico u otros. No se registra adecuadamente el control sobre materiales extraños encontrados en la sala de procesos.

PRE TEST, a partir de la identificación de las anomalías encontradas dentro de la sala de procesos de la empresa, para el diagnóstico inicial, se hizo la aplicación de un check list o lista de verificación, mediante resultado total de imparcialización específica mostrada en anexo 4, para medición del nivel de cumplimiento respecto al SG propuesto con fines de diagnóstico actual, se muestra el siguiente resultado:

Tabla 3. *Aplicación de check list para determinar grado de cumplimiento del SGC (Pre - prueba)*

| REQUISITOS ISO 9001:2015 | PORCENTAJE OBTENIDO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO | ACCIONES POR REALIZAR |
|---------------------------------|--|------------------------------|
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 17% | IMPLEMENTAR |
| 5. LIDERAZGO | 29% | IMPLEMENTAR |
| 6. PLANIFICACIÓN | 0% | IMPLEMENTAR |
| 7. APOYO | 15% | IMPLEMENTAR |

| | | |
|---|------|---------|
| 8. OPERACIÓN | 62% | MEJORAR |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO | 50% | MEJORAR |
| 10. MEJORA | 64% | MEJORAR |
| TOTAL PROMEDIO DE % OBTENIDO DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO | 34% | |
| CALIFICACIÓN DEL SGC | BAJO | |

Fuente: Registro check list, véase anexo 4.

En la tabla 3, Se muestra un resultado porcentual con un 34% como promedio de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, concluyendo como calificación baja. Los resultados obtenidos demuestran deficiencias dentro de la organización, por lo cual se refleja en una baja rentabilidad. Los resultados de OPERACIÓN, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO y MEJORA requieren tomar medias de optimización por concluir con un resultado regular; por otro lado, los demás requisitos de obtuvieron una calificación baja, lo cual requerirá tomar acciones de aplicación o de implementación para incrementar los resultados concierne a lo requerido por la norma.

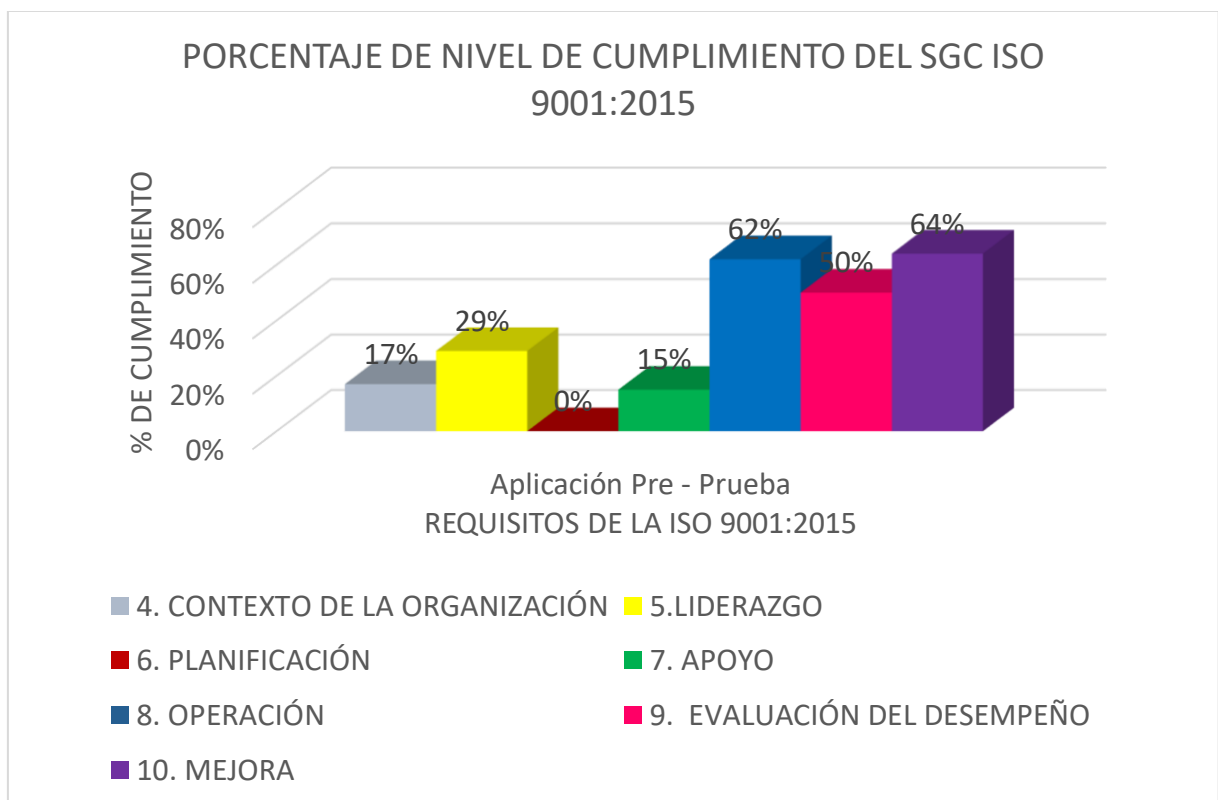


Figura 5. Resultado del diagnóstico Pre - prueba

En la figura 5, se muestran los resultados con una calificación baja, por lo que se detalla los resultados de diagnóstico inicial de la manera siguiente:

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (%NC: 17%): La organización empresarial cuenta con misión y visión establecidos, donde da a conocer el tipo de negocio que realiza, pero sus actividades estratégicas no presentan mejoras debido a que no cuenta con un SGC implementado, por otro lado, no especifica las partes interesadas en la organización y sus requisitos. Para la evaluación de este requisito se realizó un análisis organizacional utilizando un FODA.

LIDERAZGO (%NC: 29%): El liderazgo y compromiso por la alta dirección es deficiente hacia ciertas áreas de la empresa, por lo que se ve reflejado en la calidad de sus procesos y sus productos, el clima laboral y la organización de trabajo. El nivel de desconfianza de los usuarios hacia los encargados de área es prominente, resultado del exceso de confianza del personal encargado de área.

PLANIFICACIÓN (%NC: 0%): El cumplimiento sobre riesgos y oportunidades para un SGC no se respeta. No adopta una propuesta de preparación donde se considere los riesgos y oportunidades que pueda enfrentar la organización. Luego de presenciar las fallas estas se observan y se corrigen, pero no se da oportunidades de mejora.

APOYO (%NC: 15%): La organización cuenta con elementos que dan soporte al funcionamiento de la empresa, mas no tiene determinado correctamente estos elementos. Inversiones generales del mar realiza sus actividades según el marco legal nacional y los requisitos para cumplirla. No cuenta con seguimiento de trazabilidad en el área de insumos, dado que el certificado de calidad de parte del proveedor asegura que el insumo recibido cumple con los estándares de calidad.

OPERACIÓN (%NC: 62%): Se observó una planificación regular con aspectos que podrían optimizarse, cuentan con una comunicación regular con los clientes, no se realiza encuestas posteriores a la entrega del producto. Inadecuada estandarización de los procesos, no se da un correcto cumplimiento. La trazabilidad establecida dentro de la sala de procesos es conocida por la mayoría de

trabajadores, por lo que, la empresa protege constantemente el producto de los usuarios.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (%NC: 50%): La empresa no realiza medición sobre satisfacción del cliente posterior a la entrega del producto. No se da a conocer al personal indicadores de desempeño como razón de motivación. No se cumple correctamente con las auditorías internas para identificar fallas dentro del área de procesos. Las auditorías existentes no son tomadas con el nivel de importancia adecuado para su aplicación, pero son documentadas para revisión de la alta dirección.

MEJORA (%NC: 64%): La organización realiza mejoras respectivas, pero tienden a no prevenir un nuevo suceso que afecte a la organización. La gestión de residuos es obviada por parte de los trabajadores y no se cumple con la separación de residuos. El orden es uno de los puntos fundamentales a realizarse. La empresa Inversiones generales del mar está abierta a la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Situación Propuesta

Diseño del sistema de gestión de Calidad (SGC), la empresa INVERSIONES GENERALES DEL MAR, presentó ineficiencias con lo requerido según la norma ISO 9001:2015, lo cual es conllevado por ineficientes procesos estandar, personal con falta de capacitación, falta de interés por la alta dirección, documentos de gestión deficientes, entre otros, se concluyó una baja calificación.

Implementación del sistema de gestión de la calidad, la organización debe cumplir los requisitos bajo la norma ISO 9001:2015, por lo que el desarrollar un SGC basado en norma mencionada, donde procesos, actividades y toda información documentada por la empresa, con el propósito de brindar bienes de calidad al mercado que va a ser dirigido; la organización debe de ser de preferencia para el consumidor, así mismo optimizar el clima laboral y toda comunicación en las áreas, realizando auditorías internas y externas para fortalecer conocimientos de los operadores encargados de la calidad y proponer capacitaciones para mejorar conocimientos a todo nivel, la satisfacción de los clientes y la trazabilidad, de esta

manera se busca la mejora continua para la organización, así mismo mejorar los indicadores de rentabilidad de la empresa.

Plan de acción, son las series de acciones que se plantearon para dar solución a los problemas que surgen en la empresa. De modo que se estableció responsables por cada acción a realizar como se muestra en el anexo 7.

Ejecutar el plan de acción, se llevó a cabo lo planeado a través de elaboración de actas, documentación entre otros. De manera que se identificó recursos de necesidad económica, técnicos y mano de obra.

Seguimiento y verificación de la acción, posteriormente a la realización, se realizó la constante vigilancia de la implementación de las actividades a optimizar.

La organización debe tomar en cuenta:

Política y objetivos de calidad, comprometiéndose a implantar normas y dar enfoque a mejorar el SGC, por lo que, debe mantener la política de calidad registrada y con orientación a la calidad, para lo cual todo el personal debe conocer de forma clara y precisa, y debe ser acatada. Objetivos coherentes con la política y servir de medición.

Manual de Calidad, proponiendo a mejorar procesos y asegurando la calidad para el incremento de ventas por preferencia, donde se mencionan:

- Alcance del SGC.
- Política y objetivos de calidad, misión y visión entre otros.
- Procedimientos documentados.
- Relación de procesos del SGC.

Manual de procedimientos, es el elemento del sistema que describen los datos de forma sistematizada, siguiendo un orden específico, adoptando también responsabilidades o actividades realizadas por la organización, con el fin de optimizar la calidad de los productos, estos son:

- Control de documentación.
- Auditorías internas.
- Control de productos no conformes.
- Acciones correctivas y preventivas.

- Gestión de residuos.

Manual de funciones y responsabilidades, se refiere a puestos de la estructura organizacional con el propósito de representar soporte ante actividades organizacionales.

Basando la tesis en la norma internacional, el plan de acción es el siguiente:

Dimensión 1: Contexto de la organización, en este contexto se resaltó establecer objetivos, alcance, el mapa de procesos, el análisis FODA, una mejora en la reestructuración jerárquica y las partes interesadas.

La empresa Inversiones generales del mar realizó un análisis de factores internos y externos de la organización en el cual identificó a las partes interesadas, así mismo, sus necesidades y expectativas que afecten a cumplir los requisitos solicitados. Se utilizó la matriz FODA para mejorar aspectos que generen problemas o retrasen en la mejora de la organización. Se debe tener claro el o los objetivos y alcance que se dará al SGC.

Objetivos: “La organización Inversiones generales del mar ofrece productos de calidad con la finalidad de cubrir las expectativas de los usuarios, con el fin de una mejora continua a nivel organizacional”.

Alcance: “El SGC abarca la línea de cocido, en la elaboración de los productos de filete de caballa en aceite vegetal y graded de caballa en aceite vegetal, desde el inicio hasta el final de la línea de proceso en la sede ubicadas en av. Enrique Meiggs Nro. 468, Miramar bajo, Chimbote. Nuestro SG incluye todos los requisitos basados en la ISO 9001;2015”.

IGM S.A.C. se estructura como una empresa que brinda productos de calidad, cumpliendo con la inocuidad en los alimentos, dando enfoques de procesos para determinar inputs y outputs, así mismo la interacción entre los niveles de procesos para su óptima gestión de los procesos del SGC. Ver anexo 8.

Dimensión 2: Liderazgo, en este capítulo, se tomó importancia la política referente a calidad, perfil de puestos en el organigrama, documentación de satisfacer clientes. El gerente demostró compromiso con las mejoras proporcionadas por el SGC bajo la ISO 9001:2015, en la cual se generó formatos pertinentes a los requisitos. Además, se generó la política de calidad, reestructuración de objetivos

mediante el cual la alta dirección demostró interés y compromiso a nivel organizacional en cuanto al SGC, y dando a conocer a su personal. Ver anexo 8.

Dimensión 3: Planificación, se proporcionó pautas para temas de riesgos y oportunidades, formatos de no conformidades, para evitar y reducir riesgos o peligros. En caso de mejoras en el SGC, realizar con previa coordinación con alta dirección teniendo en cuenta responsabilidad y comunicación. Ver anexo 8.

Dimensión 4: Apoyo, se desarrolló documentos para el registro de recursos, informes de desempeño laboral, fichas de órdenes de producto, plan de respuesta ante no conformidades, registros de capacitación e inducción. registro de muestreo por atributos en el área de insumos. Ver anexo 8.

Dimensión 5: Operación, se consideró formatos de limpieza y verificación, código de trazabilidad en el área de filete y sellado de envases, también documentar registros de conformidades, Anexo 8.

Dimensión 6: Evaluación del desempeño, se elaboró formato de satisfacción del cliente, procedimiento de auditoría interna, indicadores de productividad visibles en sala de procesos, evaluación sobre capacitaciones a operadores de calidad, reportes de auditoría, informes de revisión. Anexo 8.

Dimensión 7: Mejora, se aplicó reportes de no conformidad, seguido de actividades de mejora para ejecutar el seguimiento y levantamiento de acciones correctivas ante observaciones. Ver anexo 8.

POST TEST, realizado la documentación a los procesos de la empresa, se post test sobre el cumplimiento del SGC basado en la ISO 9001:2015, utilizando el Check list, teniendo como resultado como se muestra en el **anexo 11**, obteniendo una calificación de 87%, demostrando mejoras resaltantes de los procesos de la organización, como se puede observar en el área de sellado mejores resultados de mermas presentadas, prevención de insumos defectuosos, mejores auditorías, personal TAC capacitado para auditorías externas, confianza de usuarios ante un producto de calidad, y por consecuencia, ascenso en índices de rentabilidad, así mismo debe seguir mejorando el proceso con la aplicación SGC bajo la ISO 9001:2015.

Tabla 4. *Aplicación del Check list para determinar nivel del cumplimiento del SGC (Post prueba)*

| REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015 | PORCENTAJE OBTENIDO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO | ACCIONES POR REALIZAR |
|---------------------------------------|--|------------------------------|
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 92% | MANTENER |
| 5. LIDERAZGO | 86% | MANTENER |
| 6. PLANIFICACIÓN | 80% | MEJORAR |
| 7. APOYO | 85% | MANTENER |
| 8. OPERACIÓN | 83% | MEJORAR |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 80% | MEJORAR |
| 10. MEJORA | 100% | MANTENER |
| TOTAL DE % DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO | | 87% |
| Calificación del SGC en la empresa | | ALTO |

Fuente: Registro Check list – Anexo 9.

En la tabla 4, Se demuestra una calificación aceptable de 87% de cumplimiento del SGC, no obstante, los requisitos de PLANIFICACIÓN, OPERACIÓN y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO seguirán en la creciente mejora continua como todos los requisitos.

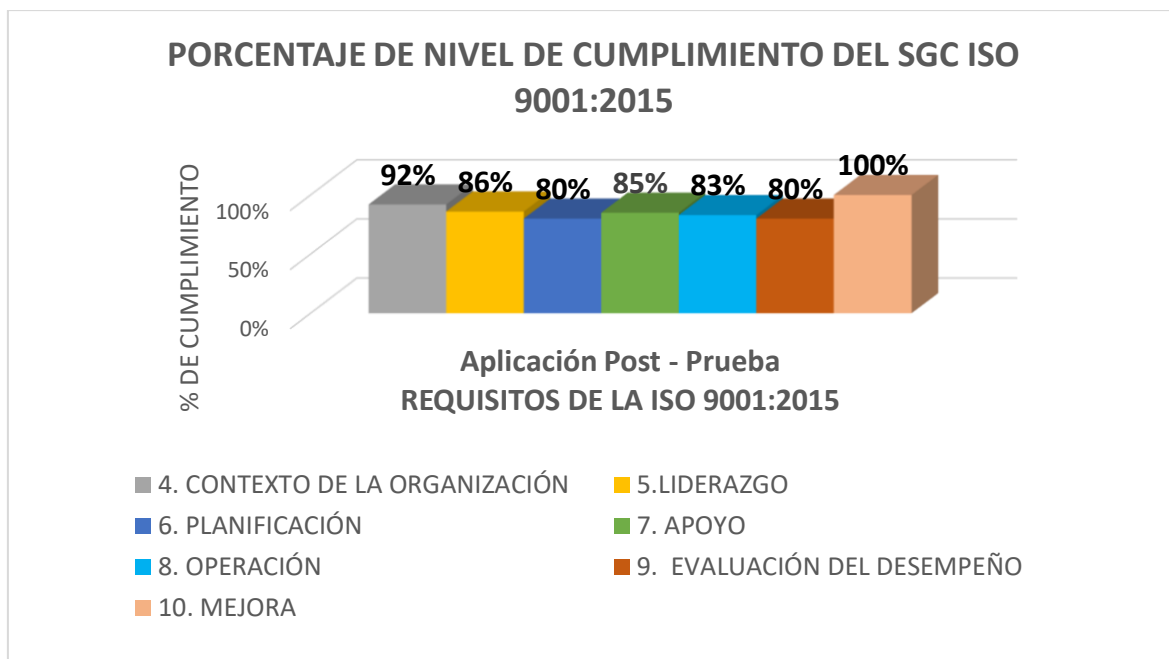


Figura 6. Resultado de diagnóstico Post prueba

Fuente: Registro Check List – Tabla 4.

En la figura 6, a través del diagrama de barras, se puede observar la mejora en porcentajes en cuanto al cumplimiento de los requisitos que exige la ISO 9001:2015.

Análisis comparativo del nivel de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001 antes y después de la aplicación del SGC, la organización IGM S.A.C., según el diagnóstico inicial obtuvo un nivel de cumplimiento de 34%, demostrando una baja calificación, luego del SGC bajo la ISO 9001 se obtuvo un 87% de cumplimiento de la norma, demostrando mejorías a nivel empresarial.

Tabla 5. Resultados de comparación después de mejora

| REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015 | PRE TEST (%) | POST TEST (%) | MEJORA (%) |
|--------------------------------|--------------|---------------|------------|
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 17% | 92% | 75% |
| 5. LIDERAZGO | 29% | 86% | 57% |
| 6. PLANIFICACIÓN | 0% | 80% | 80% |
| 7. APOYO | 15% | 85% | 70% |
| 8. OPERACIÓN | 62% | 83% | 21% |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 50% | 80% | 30% |
| 10. MEJORA | 64% | 100% | 36% |

| | | | |
|--------------------------------------|------|------|--------|
| TOTAL DE % DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO | 34% | 87% | 53% |
| Calificación del SGC en la empresa | BAJO | ALTO | MEJORA |

Fuente: Registro check list – Tabla 3 y 4

En la tabla 5, se puede mostrar la mejora de los resultados, con un antes y después de la aplicación del SGC bajo la ISO 9001:2015, resultando una mejora de 53% en la empresa IGM S.A.C., en cual permitió un mejor orden dentro de las actividades de la organización, así mismo se puede apreciar una variación positiva concierne a rentabilidad dentro de los estados de pérdidas y ganancias. Los cambios que se pueden evidenciar son los siguientes:

Mejora en reducción de mermas en área de sellado, se puede disponer una mejoría en los resultados de mermas, dado a reforzar los criterios de aceptabilidad sobre aseguramiento hermético de sellado de latas y una mejora concierne al mantenimiento de las máquinas selladoras, además se propone otro miembro más en aseguramiento de calidad en área de sellado, para una verificación óptima de los resultados.

Mejora en charlas sobre inocuidad alimentaria, con el debido compromiso de la alta dirección y el personal a cargo de cada área, se debe difundir y orientar a todo personal de procesos de conservas los temas de seguridad e inocuidad alimentaria, concientizando el compromiso que tienen con el producto a elaborarse. Los TAC demuestran competencia sobre temas de calidad y compromiso óptimo con sus puestos de trabajo, reflejándose en documentación con registros óptimos.

Mejora en funcionamiento de máquinas selladoras, se propone elaboración de un plan de mantenimiento para reducir el impacto de pérdidas de materia prima en el área de sellado lo cual genera pérdidas económicas y desconfianza del cliente o usuario al presenciar las paradas de línea.

Mejora en verificación de limpieza y desinfección, con el apoyo de gerencia y la constante concientización sobre temas de inocuidad y calidad del producto se propone registro de verificación de limpieza antes de procesos de producción, obteniendo así bajas probabilidades ante auditorías por entes reguladores externos.

Mejora en control de recepción de insumos, se debe dar cumplimiento a verificación de muestreo por atributos para prevenir lotes defectuosos y evitar retrasos en verificación en procesos. Con esta mejoría se reforzaría la seguridad alimentaria y confianza en nuestros clientes.

Mejora en limpieza de área de insumos, se debe aumentar la supervisión de la limpieza en el área de insumos y aplicar un mejor orden, seguido de presentar una propuesta de hermetizar el área de insumos para prevenir contaminación cruzada.

Mejora en registro de materiales extraños hallados en procesos, se propone un registro y constante vigilancia sobre objetos extraños encontrados en planta, seguido de una estricta revisión de objetos no permitidos en planta. El adecuado registro materiales extraños hallados en planta beneficiará a la empresa con la medición periódica y la reducción de materiales extraños.

Evaluación económica, en la tesis se consideró la siguiente inversión en la organización Inversiones generales del mar.

Tabla 6. *Inversión inicial para aplicación del SGC*

| DESCRIPCIÓN | COSTO TOTAL |
|---|---------------------|
| Capacitaciones sobre calidad e inocuidad alimentaria. | S/ 2.700,00 |
| Mantenimiento preventivo de máquinas selladoras | S/ 14.000,00 |
| Impresiones sobre inocuidad y seguridad alimentaria | S/ 240,00 |
| Capacitación de control de plagas. | S/ 1.300,00 |
| TOTAL DE INVERSION | S/ 18.240,00 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 6, la inversión inicial es S/ 18.240,00 para la puesta en marcha del SGC en la empresa IGM SAC, estos son considerados costos para alcanzar la calidad.

A menudo, las categorías de costos de calidad reciben el nombre de “costos de calidad”, debido que, el costo de no calidad incluye fallas externas como internas, y los costos de calidad categorías de evaluación y prevención. Lo anteriormente

mencionado son considerados inversiones objetivo de calidad (GRYNA, et al., 2007).

Para obtener un capital mixto la empresa solicitó préstamo del banco, así mismo, se hallará el costo de oportunidad (COK) donde se utilizará el modelo de valoración de activos financieros.

Donde:

Rf: Tasa libre de riesgo

Bl: Beta apalancada de la empresa

Rm: Retorno del mercado.

RP: Riesgo país

$$COK = Rf + Bl * (Rm - Rf) + RP$$

La Beta con apalancamiento se calcula con la siguiente fórmula:

$$Bl = Bu * (1 + (1 - T) * D/C)$$

Donde:

Bu: Beta no apalancada

T: Impuesto a la renta

D: Deuda con el banco local

C: Capital de accionistas

Para las variables de Beta apalancada se utilizó datos según fuentes históricas, considerando que el Impuesto a la renta en el Perú es de 29,5% (2022), de capital propio se consideró el 40% y del banco un 60%, y beta no apalancada de 0,61 (Aswarth, 2022). Resultando una Beta apalancada de 0,8967.

Además, se considera una tasa libre de riesgo de 2,743% según el portal INVESTING (2022), retorno de mercado de 14,64% (FINANCE, 2022) y según Diario Gestión. el riesgo país del Perú es de 1,84% (2022).

Realizando el cálculo de COK, el resultado sería de 15,251% para la investigación.

Tabla 7. *Flujo de efectivo neto*

| Periodo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| FEN | (S/18.240,00) | S/186,923.89 | S/186,923.89 | S/186,923.89 | S/186,923.89 |

Fuente: Elaboración por autores.

En la tabla 7, se puede apreciar el Flujo efectivo neto del mes 1 hasta el mes 4, calculando así el VPN y el TIR.

Valor Actual Neto: S/ 512725,44

Tasa Interna de Retorno: 1024,74%

Tabla 8. *Beneficio/costo de ingresos y costos*

| PERIODO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| INGRESO | 465080,30 | 465080,30 | 465080,30 | 465080,30 | 465080,30 |
| EGRESO | 170480,00 | 170480,00 | 170480,00 | 170480,00 | 170480,00 |

| | |
|-------------|---------------|
| VAN INGRESO | S/ 1531560,98 |
| VAN EGRESO | S/ 549855,60 |
| B/C | 2,7853 |

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 8, se visualiza un VAN de S/512725,44; con una TIR de 1024,24% y un B/C de 2,7853, que por cada S/ 1,00 invertido se genera una ganancia de 1,78 soles.

3.6. Método de análisis de datos

Para desarrollo de la tesis se utilizó instrumentos de recolección de datos, así también como análisis documentales proporcionados por la empresa IGM S.A.C. que permitieron a identificar las falencias que tenía la empresa dentro de la sala de

procesos de elaboración de conservas de pescado y el cual causaba una baja rentabilidad seguidamente de una calidad de aceptabilidad baja.

Análisis descriptivo: Se obtuvieron datos facilitados por la organización, a través de Excel se pudo establecer la comparación mediante un corte longitudinal, es decir que se realizaron pruebas de antes y después (de los meses de enero, febrero, marzo, abril) de la aplicación del SGC bajo la ISO 9001:2015 en los años 2021 y 2022. Para la determinación de la rentabilidad se utilizó tablas y figuras que mostraron datos cuantitativos obtenidos.

Análisis Inferencial: Los datos pertenecientes a la investigación se midió en escala de razón por ser cuantitativos, y para determinar su normalidad se ingresaron los datos al programa SPSS concluyendo mediante estadígrafo de Shapiro Wilk, y luego de corroborar que los datos son paramétricos se realizó uso del estadígrafo T_student, para dar solución a la prueba de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos.

La actual tesis de investigación “Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en el proceso de conservas de pescado de la empresa inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote – 2022”, respeta autenticidad y originalidad bajo puntos de la ética, además los investigadores están comprometidos a respetar la información brindada. Se guarda confidencialidad de la información que la empresa brindó para fines académicos aplicando la norma ISO 690 en su estructura. Esta investigación se sometió a análisis mediante Turnitin para la comprobación de autenticidad.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se obtuvieron los resultados de antes y después de puesta en marcha del SGC bajo la ISO 9001:2015, como se presenta continuación:

Para el análisis descriptivo, concierne objetivo general de la investigación, se utilizó reportes de estado de ganancia y pérdidas de los meses de enero, febrero, marzo y abril de los años 2021 y 2022 con el fin de comparar resultados de rentabilidad neta, utilidad bruta y operativa, mediante un corte longitudinal.

Respecto a la comparación de resultados de rentabilidad neta se consideró los meses de enero, febrero, marzo y abril de los años 2021 y 2022 de la organización Inversiones Generales del Mar. El cuál permitió percibir los beneficios obtenidos de la organización respecto al año 2021 en relación al año 2022 y así mismo su evaluación.

Tabla 9. *Estado de pérdidas y ganancias del mes de enero hasta abril del año 2021 de la empresa Inversiones generales del mar SAC*

| CONCEPTO | ene-21 | feb-21 | mar-21 | abr-21 | Total |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Ventas | 340,057. | 340,700 | 350,343 | 340,379 | 1,371,48 |
| | 80 | .40 | .00 | .10 | 0.30 |
| Costo de Ventas (-) | - | - | - | - | -906400 |
| | 226600 | 226600 | 226600 | 226600 | |
| utilidad bruta | 113,457. | 114,100 | 123,743 | 113,779 | 465,080. |
| | 80 | .40 | .00 | .10 | 30 |
| Razón de Margen de Utilidad Bruta (%) | 33.36 | 33.49 | 35.32 | 33.43 | 33.91 |
| Gasto Operativos | 42,620.0 | 42,620. | 42,620. | 42,620. | 170,480. |
| | 0 | 00 | 00 | 00 | 00 |
| Gastos Administrativos | 42,620.0 | 42,620. | 42,620. | 42,620. | 170,480. |
| | 0 | 00 | 00 | 00 | 00 |
| Sueldos y Salarios | 18,000.0 | 18,000. | 18,000. | 18,000. | 72,000.0 |
| | 0 | 00 | 00 | 00 | 0 |

| | | | | | |
|---|----------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Utensilios de limpieza | 1,200.00 | 1,200.0 0 | 1,200.0 0 | 1,200.0 0 | 4,800.00 |
| Seguridad y Vigilancia | 2,400 | 2400 | 2400 | 2400 | 9,600.00 |
| Mantenimiento | 1,020.00 | 1,020.0 0 | 1,020.0 0 | 1,020.0 0 | 4,080.00 |
| servicios | 20,000.0 | 20,000. 0 | 20,000. 00 | 20,000. 00 | 80,000.0 0 |
| Utilidad Operativa | 70,837.8 | 71,480. 40 | 81,123. 00 | 71,159. 10 | 294,600. 30 |
| Razón de Margen de Utilidad Operativa (%) | 20.83 | 20.98 | 23.16 | 20.91 | 21.48 |
| Utilidad antes de participación | 70,837.8 | 71,480. 40 | 81,123. 00 | 71,159. 10 | 294,600. 30 |
| Distribución legal de Renta 10% | 7083.78 | 7148.04 | 8112.3 | 7115.91 | 29460.03 |
| Utilidad antes de Impuestos | 63,754.0 | 64,332. 2 | 73,010. 70 | 64,043. 19 | 265,140. 27 |
| Impuesto a la Renta (29.5%) | 18,807.4 | 18,978. 4 | 21,538. 16 | 18,892. 74 | 78,216.3 8 |
| Utilidad Neta | 44,946.5 | 45,354. 8 | 51,472. 54 | 45,150. 45 | 186,923. 89 |
| Rentabilidad Neta (%) | 13.22 | 13.31 | 14.69 | 13.26 | 13.63 |

Fuente: Elaborado por los autores. Ver anexo 11.

En la tabla 9, se visualiza el estado de ganancias y pérdidas pertenecientes al año 2021, los cuales fueron muestra para el estudio de comparación, así mismo, se percibió una utilidad neta de S/ 186,923.89, expresado en 13,63%.

Tabla 10. Estado de ganancias y pérdidas del mes de enero hasta abril del año 2022 de la empresa Inversiones generales del mar SAC

| CONCEPTO | ene-22 | feb-22 | mar-22 | abr-22 | Total |
|----------|--------|--------|--------|--------|-------|
|----------|--------|--------|--------|--------|-------|

| | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Ventas | 520,785. 00 | 577,975 .00 | 630,112 .50 | 610,582 .50 | 2,339,45 5.00 |
| Costo de Ventas (-) | - 226300 | - 226300 | - 226300 | - 226300 | -905200 |
| utilidad bruta | 294,485. 00 | 351,675 .00 | 403,812 .50 | 384,282 .50 | 1,434,25 5.00 |
| Razón de Margen de Utilidad Bruta (%) | 56.55 | 60.85 | 64.09 | 62.94 | 61.31 |
| Gasto Operativos | 42,620.0 0 | 42,620. 00 | 42,620. 00 | 42,620. 00 | 170,480. 00 |
| Gastos Administrativos | 42,620.0 0 | 42,620. 00 | 42,620. 00 | 42,620. 00 | 170,480. 00 |
| Sueldos y Salarios | 18,000.0 0 | 18,000. 00 | 18,000. 00 | 18,000. 00 | 72,000.0 0 |
| Alquiler de local | 1,200.00 | 1,200.0 0 | 1,200.0 0 | 1,200.0 0 | 4,800.00 |
| Seguridad y Vigilancia | 2400 | 2400 | 2400 | 2400 | 9,600.00 |
| Mantenimiento | 1,020.00 | 1,020.0 0 | 1,020.0 0 | 1,020.0 0 | 4,080.00 |
| servicios | 20,000.0 0 | 20,000. 00 | 20,000. 00 | 20,000. 00 | 80,000.0 0 |
| Utilidad Operativa | 251,865. 00 | 309,055 .00 | 361,192 .50 | 341,662 .50 | 1,263,77 5.00 |
| Razón de Margen de Utilidad Operativa (%) | 48.36 | 53.47 | 57.32 | 55.96 | 54.02 |
| Utilidad antes de participación | 251,865. 00 | 309,055 .00 | 361,192 .50 | 341,662 .50 | 1,263,77 5.00 |
| Distribución legal de Renta 10% | 25186.50 | 30905.5 0 | 36119.2 5 | 34166.2 5 | 126377.5 0 |
| Utilidad antes de Impuestos | 226,678. 50 | 278,149 .50 | 325,073 .25 | 307,496 .25 | 1,137,39 7.50 |

| | | | | | |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Impuesto a la Renta (29.5%) | 66,870.1 6 | 82,054. 10 | 95,896. 61 | 90,711. 39 | 335,532. 26 |
| Utilidad Neta | 159,808. 34 | 196,095 .40 | 229,176 .64 | 216,784 .86 | 801,865. 24 |
| Rentabilidad Neta (%) | 30.69 | 33.93 | 36.37 | 35.50 | 34.28 |

Fuente: Elaborado por los autores. Ver anexo 13.

En la tabla 10, se visualiza el estado de ganancias y pérdidas correspondientes al año 2022, el cual fue la muestra para su estudio. Se obtuvo una utilidad neta de S/. 801,865.24, expresado en 34.28%.

Tabla 11. *Comparativo de los Índices de Rentabilidad Neta*

| INDICADOR/ PERIODO | RENTABILIDAD NETA ANTES (%) | INDICADOR/ PERIODO | RENTABILIDAD NETA DESPUES (%) | | |
|-----------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------------------------|---------|-------|
| 2021 | Enero | 13.22 | Enero | 30.69 | |
| | Febrero | 13.31 | 2022 | Febrero | 33.93 |
| | Marzo | 14.69 | Marzo | 36.37 | |
| | Abril | 13.26 | Abril | 35.50 | |
| PROMEDIO (%) | 13.62 | PROMEDIO (%) | 34.12 | | |

Fuente: Elaborado por los autores. Ver anexo 14

En la tabla 11, se compara los Índices de rentabilidad neta obtenida del mes de enero hasta abril del año 2021, obteniendo un promedio de 13.62% y posteriormente de la implantación hubo mejoras con un promedio de 34.12%.

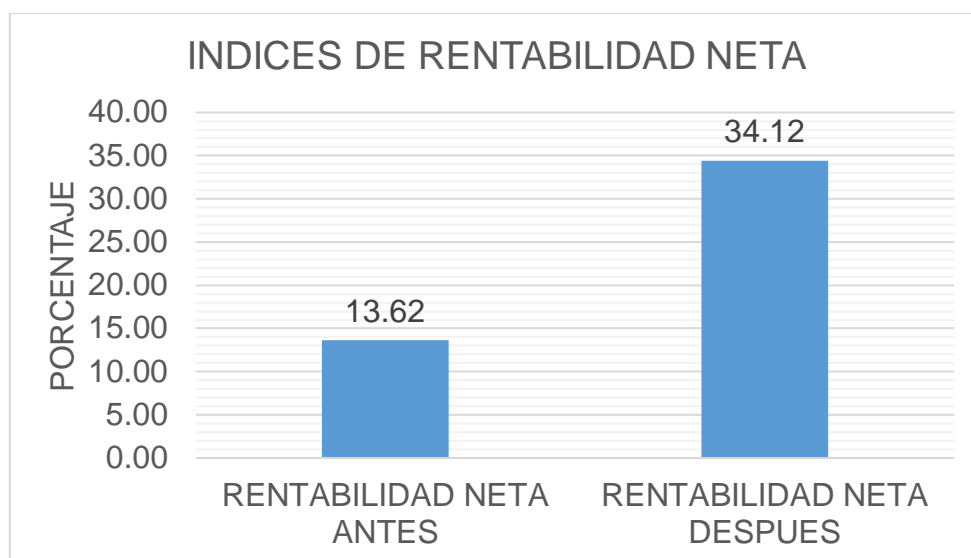


Figura 7: Estadística comparativa de los índices de Rentabilidad.

Fuente: Elaborado por los autores.

En la figura 7, se evidencia una diferencia de 20.5% entre las rentabilidades, generando mejora para la organización. Se interpreta que el resultado es beneficioso.

Para la comparación del MUB se ha considerado resultados de ventas los meses de enero, febrero, marzo y abril de los años 2021 y 2022. El cual permitió evaluar la utilidad percibida de los meses estudiados.

Tabla 12. *Ingresos y Egresos del mes de enero hasta el mes de abril del año 2021 de la empresa Inversiones Generales del Mar SAC*

| CONCEPTO | ene-21 | feb-21 | mar-21 | abr-21 | Total |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|---------|------------|
| Ventas | 340,057 | 340,700 | 350,343 | 340,379 | 1,371,480. |
| | .80 | .40 | .00 | .10 | 30 |
| Costo de Ventas (-) | - | - | - | - | -906400 |
| | 226600 | 226600 | 226600 | 226600 | |
| utilidad bruta | 113,457 | 114,100 | 123,743 | 113,779 | 465,080.3 |
| | .80 | .40 | .00 | .10 | 0 |
| Razón de Margen de Utilidad Bruta (%) | 33.36 | 33.49 | 35.32 | 33.43 | 33.91 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 12 se observa el estado de ingresos y egresos pertenecientes al año 2021, lo cual fue muestra para el estudio comparativo. Se percibió una utilidad bruta de S/. 465,080.30 y un MUB de 33.91%.

Tabla 13. *Ingresos y Egresos del mes de enero hasta el mes de abril del año 2021 de la empresa Inversiones Generales del Mar SAC*

| CONCEPTO | ene-22 | feb-22 | mar-22 | abr-22 | Total |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Ventas | 520,785 | 577,975 | 630,112 | 610,582 | 2,339,455. |
| | .00 | .00 | .50 | .50 | 00 |
| Costo de Ventas (-) | - | - | - | - | -905200 |
| | 226300 | 226300 | 226300 | 226300 | |
| utilidad bruta | 294,485 | 351,675 | 403,812 | 384,282 | 1,434,255. |
| | .00 | .00 | .50 | .50 | 00 |
| Razón de Margen de Utilidad Bruta (%) | 56.55 | 60.85 | 64.09 | 62.94 | 61.31 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 13 se visualiza el estado de ganancias y pérdidas correspondientes al año 2022 de la empresa IGM. La muestra del estudio comparativo obtuvo una utilidad bruta de S/. 1,434,255.00, expresado en 61.31%.

Tabla 14. *Comparativo de los Índices del Margen de Utilidad Bruta*

| INDICADOR/ PERIODO | MARGEN DE UTILIDAD BRUTA ANTES (%) | INDICADOR/ PERIODO | MARGEN DE UTILIDAD BRUTA DESPUES (%) | | |
|-------------------------------|---|-------------------------------|---|--------------|-------|
| 2021 | Enero | 33.36 | 2022 | Enero | 56.55 |
| | Febrero | 33.49 | | Febrero | 60.85 |
| | Marzo | 35.32 | | Marzo | 64.09 |
| | Abril | 33.43 | | Abril | 62.94 |
| | PROMEDIO (%) | 33.90 | | PROMEDIO (%) | 61.10 |

Fuente: Elaborado por los autores. Ver anexo 14

La tabla 14 muestra índices del margen de utilidad bruta obtenida desde enero hasta abril del 2021, teniendo como resultado 33.90% y luego de la aplicación del

SGC mejoró el MUB en la rentabilidad, donde alcanzó al 61.10% de índice de MUB.

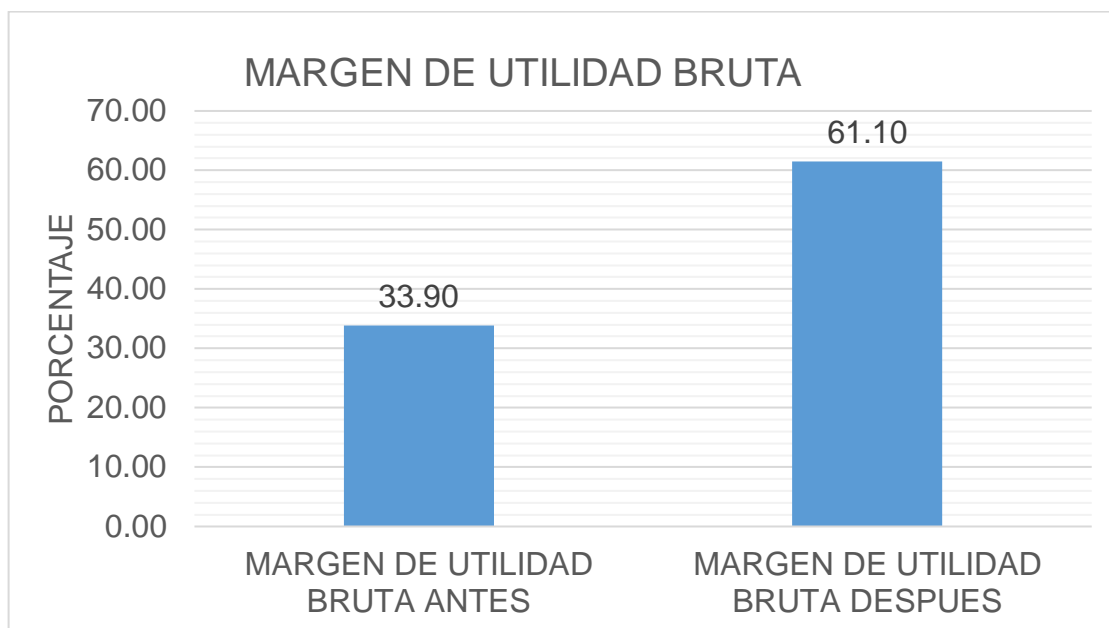


Figura 8: Estadística comparativa de los Índices del Margen de Utilidad Bruta.

Fuente: Elaborado por los autores.

En la figura 8, se observa la diferencia relevante de 27.2% entre la utilidad bruta antes y después, proporcionando mejoras en la rentabilidad de la empresa.

Para el MUB se consideró el reporte de resultados de los meses de enero, febrero, marzo y abril de los años 2021 y 2022 de la empresa. Estos datos permitieron la evaluación de los datos y posterior comparación de resultados.

Tabla 15. *Estados de resultados de utilidad operativa del mes de enero hasta abril del año 2021 de la empresa inversiones generales del mar SAC.*

| CONCEPTO | ene-21 | feb-21 | mar-21 | abr-21 | Total |
|---------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Ventas | 340,057. 80 | 340,700. 40 | 350,343. 00 | 340,379. 10 | 1,371,480 .30 |
| Costo de Ventas (-) | - 226600 | - 226600 | - 226600 | - 226600 | -906400 |
| utilidad bruta | 113,457. 80 | 114,100. 40 | 123,743. 00 | 113,779. 10 | 465,080.3 0 |

| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|-----------|
| Razón de Margen de Utilidad Bruta (%) | 33.36 | 33.49 | 35.32 | 33.43 | 33.91 |
| Gasto Operativos | 42,620.0 | 42,620.0 | 42,620.0 | 42,620.0 | 170,480.0 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gastos Administrativos | 42,620.0 | 42,620.0 | 42,620.0 | 42,620.0 | 170,480.0 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sueldos y Salarios | 18,000.0 | 18,000.0 | 18,000.0 | 18,000.0 | 72,000.00 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Utensilios de limpieza | 1,200.00 | 1,200.00 | 1,200.00 | 1,200.00 | 4,800.00 |
| Seguridad y Vigilancia | 2,400 | 2400 | 2400 | 2400 | 9,600.00 |
| Mantenimiento | 1,020.00 | 1,020.00 | 1,020.00 | 1,020.00 | 4,080.00 |
| servicios | 20,000.0 | 20,000.0 | 20,000.0 | 20,000.0 | 80,000.00 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Utilidad Operativa | 70,837.8 | 71,480.4 | 81,123.0 | 71,159.1 | 294,600.3 |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Razón de Margen de Utilidad Operativa (%) | 20.83 | 20.98 | 23.16 | 20.91 | 21.48 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 15, se observa el estado de ganancias y pérdidas pertenecientes a los meses de enero hasta abril del año 2021 de la organización. La muestra obtuvo una utilidad operativa de S/. 294,600.30 y un MUO de 21.48%.

Tabla 16. *Estados de resultados de utilidad operativa del mes de enero hasta abril del año 2022 de la empresa inversiones generales del mar SAC.*

| CONCEPTO | ene-22 | feb-22 | mar-22 | abr-22 | Total |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|------------|
| Ventas | 520,785 | 577,975 | 630,112 | 610,582 | 2,339,455. |
| | .00 | .00 | .50 | .50 | 00 |
| Costo de Ventas (-) | - | - | - | - | -905200 |
| | 226300 | 226300 | 226300 | 226300 | |
| utilidad bruta | 294,485 | 351,675 | 403,812 | 384,282 | 1,434,255. |
| | .00 | .00 | .50 | .50 | 00 |

| | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Razón de Margen de Utilidad Bruta (%) | 56.55 | 60.85 | 64.09 | 62.94 | 61.31 |
| Gasto Operativos | 42,620.00 | 42,620.00 | 42,620.00 | 42,620.00 | 170,480.00 |
| Gastos Administrativos | 42,620.00 | 42,620.00 | 42,620.00 | 42,620.00 | 170,480.00 |
| Sueldos y Salarios | 18,000.00 | 18,000.00 | 18,000.00 | 18,000.00 | 72,000.00 |
| Alquiler de local | 1,200.00 | 1,200.00 | 1,200.00 | 1,200.00 | 4,800.00 |
| Seguridad y Vigilancia | 2400 | 2400 | 2400 | 2400 | 9,600.00 |
| Mantenimiento | 1,020.00 | 1,020.00 | 1,020.00 | 1,020.00 | 4,080.00 |
| servicios | 20,000.00 | 20,000.00 | 20,000.00 | 20,000.00 | 80,000.00 |
| Utilidad Operativa | 251,865.00 | 309,055.00 | 361,192.50 | 341,662.50 | 1,263,775.00 |
| Razón de Margen de Utilidad Operativa (%) | 48.36 | 53.47 | 57.32 | 55.96 | 54.02 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 16, se aprecia el estado de ganancias y pérdidas correspondientes a los meses de enero hasta abril del año 2022 de la empresa, la muestra obtuvo una utilidad operativa de S/. 1, 263,775.00 y un MUO de 54.02%.

Tabla 17. Comparación de los índices de margen de utilidad operativa.

| INDICADOR | | UTILIDAD OPERATIVA | INDICADOR | | UTILIDAD OPERATIVA |
|-----------|---------|--------------------|-----------|---------|--------------------|
| PERIODO | | ANTES (%) | PERIODO | | DESPUES (%) |
| 2021 | Enero | 20.83 | 2022 | Enero | 48.36 |
| | Febrero | 20.98 | | Febrero | 53.47 |
| | Marzo | 23.16 | | Marzo | 57.32 |
| | Abril | 20.91 | | Abril | 55.96 |

PROMEDIO (%)

21.47

PROMEDIO (%)

53.78

Fuente: Elaborado por los autores. Ver anexo 14.

La tabla 17 muestra la comparación de los índices del MUO que se obtuvo desde enero hasta abril del 2021, el cual obtuvo un resultado de 21.47% y luego de la aplicación del SGC mejoró con un resultado de 54.21%.



Figura 9: Estadística comparativa de los Índices del MUO.

Fuente: Elaborado por los autores.

En la figura 9, a través del diagrama de barras muestra diferencias significativas de 32.31% entre la utilidad operativa antes y después, generando mayor rentabilidad.

Para el análisis inferencial se usó el programa de SPSS (anexo 15), con la intención de hallar la estadística de la variable dependiente, por ser datos cuantitativos es la necesidad de hallar la normalidad, si son paramétricos o no, con el fin de hallar prueba de hipótesis. Se tomó la muestra de 4 meses (enero, febrero, marzo, abril), del año 2021 y 2022, para la respectiva comparación debido a la demanda alta en el rubro pesquero.

Validación de la Hipótesis General - Índices de Rentabilidad

Tabla 18. Prueba de Normalidad de los Índices de Rentabilidad

Kolmogorov-Smirnov^a

Shapiro-Wilk

| | Estadístic o | gl | Sig. | Estadístic o | gl | Sig. |
|-----------------------------|-----------------|----|------|-----------------|----|------|
| Diferencia_Rentabilida d | .295 | 4 | | .811 | 4 | .123 |

Fuente: Elaborado por los autores.

La tabla 18, muestra el grado de libertad de 4 por lo que se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el análisis inferencial tenemos:

Nivel de Sig. < 0.05, son datos no paramétricos (Wilcoxon)

Nivel de Sig. > 0.05, son datos paramétricos (t-Student)

De manera que el P-valor es 0,123 > 0.05, lo cual determina que la distribución de datos es Normal, y que los datos son paramétricos.

Para la validación de la hipótesis utilizamos t-Student por ser datos paramétricos.

Validación de la Hipótesis General de la Variable Dependiente

Ho: El SGC ISO 9001:2015 no influye significativamente en la rentabilidad de la empresa IGM, Chimbote, 2022.

Ha: El SGC ISO 9001:2015 influye significativamente en la rentabilidad de la empresa IGM, Chimbote, 2022.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd}$$

$$H_a: \mu_{pa} < \mu_{pd}$$

Tabla 19. *Estadísticas de Muestras Relacionadas de los Índices de Rentabilidad*

| | | Media | N | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|-------|----------------------|---------|---|--------------------|---------------------------------|
| Par 1 | Rentabilidad_despues | 34.0100 | 4 | 2.42762 | 1.21381 |
| | Rentabilidad_antes | 13.6200 | 4 | .71428 | .35714 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 19, se visualiza la media de distribución de las muestras emparejadas, es decir los índices de rentabilidad antes es de 13.62% y después es de 34.01%.

Tabla 20. *Diferencias relacionadas de los Índices de Rentabilidad pruebas de muestras relacionadas*

| | | Media | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) |
|-------|--|----------|-----------------|------------------------|---|----------|--------|----|------------------|
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par 1 | Rentabilidad_d espues - Rentabilidad_antes | 20.39000 | 2.01688 | 1.00844 | 17.18070 | 21.00453 | 20.219 | 3 | .000 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 20, el resultado de significancia (Bilateral) es $0,000 < 0.05$, por lo que la hipótesis alternativa pasa a ser aceptada, donde existe una mejora de 22.66% de media en el índice de rentabilidad, existiendo una diferencia significativa en los índices de rentabilidad, por lo que el SGC basado en la ISO 9001:2015 influye significativamente en la rentabilidad de la empresa IGM, Chimbote, 2022.

Validación de la Primera Hipótesis Específica - Índices del Margen de la Utilidad Bruta

Tabla 21. *Prueba de Normalidad de los Índices del Margen de Utilidad Bruta*

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Diferencia_MUB | .272 | 4 | | .877 | 4 | .325 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 21, la prueba de normalidad muestra un grado de libertad es de 4, por lo tanto se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el análisis inferencial tenemos:

Nivel de Sig. < 0.05 , son datos no paramétricos (Wilcoxon)

Nivel de Sig. > 0.05 , son datos paramétricos (T-Student)

Donde el P-valor es $0,325 > 0.05$, lo cual determina que la distribución de datos es normal, por lo tanto, los datos son paramétricos.

Para la validación de la hipótesis utilizamos t-Student por ser datos paramétricos.

Validación de la Hipótesis Específica de la Variable Dependiente

Ho: El SGC ISO 9001:2015 no influye significativamente el índice del margen de utilidad bruta en la rentabilidad de la empresa IGM, Chimbote, 2022.

Ha: El SGC ISO 9001:2015 influye significativamente el índice del margen de utilidad bruta en la rentabilidad de la empresa IGM, Chimbote, 2022.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd}$$

$$H_a: \mu_{pa} < \mu_{pd}$$

Tabla 22. Estadísticas de Muestras Relacionadas de los Índices de margen de Utilidad Bruta

| | | Media | N | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|----------|-------------|---------|---|-----------------|------------------------|
| Par 1 | MUB_despues | 61.1075 | 4 | 3.32117 | 1.66058 |
| | MUB_antes | 33.9000 | 4 | .94816 | .47408 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 22, se observa la media de distribución de las muestras emparejadas, o sea, el margen de Utilidad Bruta antes es de 33.90% y después es de 61.11%.

Tabla 23. Diferencias relacionadas de los Índices del Margen de Utilidad Bruta

| | | Media | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | | t | g l | Sig. (bilateral) |
|--------------|----------------------------|---------|-----------------|------------------------|---|----------|--------|-----|------------------|
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| Pa r 1 | MUB_despues - MUB_antes | 27.2075 | 2.82291 | 1.41146 | 22.71562 | 29.65467 | 19.276 | 3 | .000 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 23, el resultado de significancia (Bilateral) es $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, donde ascendió la media de MUB de 27.53%, teniendo una diferencia significativa en los índices del MUB, por lo que se concluye

que el SGC basado en la ISO 9001:2015 influye significativamente el índice del MUB en la rentabilidad de la organización IGM, Chimbote, 2022.

Validación de la Segunda Hipótesis Específica - Índices del Margen de la Utilidad Operativa

Tabla 24. Prueba de Normalidad de los Índices del Margen de Utilidad Operativa

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Diferencia_MU O | .272 | 4 | | .877 | 4 | .327 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 24, se visualiza un grado de libertad es de 4 por lo que se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

Así mismo el P-valor es 0,327 > 0.05, lo cual determina que los datos son paramétricos.

Para la validación de la hipótesis utilizamos t-Student por ser datos paramétricos.

Validación de la Hipótesis Específica de la Variable Dependiente

Ho: El SGC ISO 9001:2015 no influye significativamente el índice del margen de utilidad operativa en la rentabilidad de la empresa IGM, Chimbote, 2022

Ha: El SGC ISO 9001:2015 influye significativamente el índice del margen de utilidad operativa en la rentabilidad de la empresa IGM, Chimbote, 2022

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{pa} \geq \mu_{pd}$$

$$H_a: \mu_{pa} < \mu_{pd}$$

Tabla 25. Estadísticas de Muestras relacionadas de los Índices del Margen de Utilidad Operativa

| | | Media | N | Desviación típ. | Error típ. de la media |
|-------|-------------|---------|---|--------------------|------------------------------|
| Par 1 | MUO_despues | 53.7775 | 4 | 3.94785 | 1.97392 |
| | MUO_antes | 21.4700 | 4 | 1.12833 | .56417 |

Fuente: Elaborado por los autores.

En la tabla 25 se observa el MUO antes es de 21.52% y posteriormente con un resultado de 54.21%.

Tabla 26. *Diferencias relacionadas de los Índices del Margen de Utilidad Operativa*

| | | Media | Desviación típ. | Error típ. de la media | 95% Intervalo de confianza para la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) |
|----|-----------|--------|-----------------|------------------------|---|----------|------|----|------------------|
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| P | MUO_despu | 32.307 | 3.357 | 1.678 | 26.96 | 34.736 | 19.2 | 3 | .000 |
| ar | es - | 50 | 13 | 56 | 556 | 0 | 47 | | |
| 1 | MUO_antes | | | | | | | | |

Fuente: Elaborado por los autores.

La tabla 26, refleja una significancia (Bilateral) es $0,000 < 0.05$, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, con una mejora de la media en el índice del margen de utilidad operativa de 33%, por lo tanto una diferencia significativa en los índices del margen de utilidad operativa, por lo que se determina que el SGC basado en la ISO 9001:2015 influye significativamente el índice del margen de utilidad operativa en la rentabilidad de la empresa IGM, Chimbote, 2022

V. DISCUSIÓN

A continuación, se continuará a la comparación de los resultados obtenidos mediante la puesta en marcha del Sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 para optimizar la rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en la empresa IGM S.A.C., Chimbote – 2022., lo cual se detallará en los siguientes párrafos y se hará mención de las hipótesis anteriormente mostradas en la investigación, por ello, se menciona lo siguiente:.

Evidenciado la situación en la que la empresa se encontraba e identificando las deficiencias halladas dentro del establecimiento u organización Inversiones generales del mar S.A.C y que como resultado han influido e impactado con un descenso en los ingresos económicos, calidad del producto y bajo liderazgo importantes de la empresa, y mediante el uso de normas, procedimientos e instructivos que se basaron en la ISO 9001:2015 para lograr con el objetivo de determinar un grado de cumplimiento positivo de esta norma y proporcionar la mejora continua a niveles organizacionales. Se consideró que la rentabilidad según DÍAZ, Miguel (2012), que es lo invertido (refiriéndose en términos monetarios) por una organización y mediante procesos económicos percibe un beneficio a cambio. Mencionado lo anterior, y mediante la aplicación de métodos por los autores, se demostró un notable incremento en el margen de utilidad bruta de 27.2%, respecto al margen de utilidad operativa con un resultado de 32.31% y por ultimo un Margen de utilidad neta de 20.5%. Donde la última mención es la importante representación del incremento en rentabilidad de la organización Inversiones Generales del Mar S.A.C., lo cual confirma con la teoría anteriormente mencionada.

Al comienzo de la investigación se halló falencias y sus causantes principales, mediante la aplicación de la herramienta “Diagrama de Ishikawa” o “diagrama causa-efecto”, pudiendo obtener un promedio de 20 problemas que eran principales causantes de la disminución concierne a ventas y calidad de la empresa, seguido de priorizar los principales problemas se usó el diagrama de Pareto, resaltando los problemas de mayor importancia y conveniencia que nos servirán como apoyo para la aplicación de un Sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 mencionados al inicio de la tesis. Seguidamente se realizó un análisis situacional mediante una lista de verificación basado en la ISO 9001:2015, como resultado de

pre – test se obtuvo un promedio de nivel de cumplimiento de 34%, considerando una baja calificación. Teniendo en cuenta el grado de cumplimiento resultante se ejecutó las medidas necesarias para incrementar los resultados de nivel de cumplimiento mediante documentación pertinente, así mismo, se realizó una segunda medición teniendo un resultado final de 87% de nivel de cumplimiento total, de tal manera se puede resumir a continuación:

En contexto de la organización, Inversiones generales del Mar S.A.C. mejoró un positivamente de un resultado de 17% a 92%, teniendo como mejora significativa un incremento positivo de 75%, en Liderazgo se obtuvo un resultado de 29% al inicio de la medición del grado de cumplimiento, así mismo en la segunda medición llegó a un resultado de 86% logrando una mejora positiva de 57%, con Planificación tenemos un primer resultado de 0% y por consiguiente 80%, lo cual se logró una significativa y óptima mejora concierne a este requisito, en Apoyo se obtiene un resultado inicial de 15% y luego de la aplicación del Sistema de gestión de calidad obtenemos un resultado de 85%, teniendo una mejora positiva de 70%, concierne a Operación se tuvo un resultado inicial de 62% y llegó hasta 83% en la segunda medición aplicando el Sistema de gestión de calidad, teniendo una mejora de 21%, para evaluación del desempeño se obtuvo un resultado inicial de 50% y llegó hasta 80% en la segunda medición debido a técnicas aplicadas dentro de la sala de procesos, así mismo se muestra un crecimiento positivo de 30%, y finalmente en el capítulo de mejora como primer resultado se muestra un 64% de grado de cumplimiento, donde en la segunda medición se logra obtener un 100%, demuestra una mejora significativa de 36%. Y por conclusión y a nivel global de cumplimiento se demuestra un nivel de cumplimiento con la aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015 la empresa Inversiones generales del mar S.A.C. mejoró significativamente hasta un 53% desde la medición inicial.

Para el análisis mediante estadística de la Hipótesis general de la tesis, se observa en la tabla 20 como resultante una significancia de 0.00 que es menor de 0.05, por lo que la hipótesis alternativa se acepta, es decir, el Sistema de gestión de calidad bajo en la ISO 9001:2015 influye significativamente en la rentabilidad de la organización Inversiones Generales del Mar S.A.C, Chimbote – 2022. Donde se obtuvo una mejora con un resultado de 22.66%, demostrando una rentabilidad neta

óptima a favor de la empresa, en concordancia con RODRIGUEZ, Diana y SOBREVILLA, Adriana (2019), en la investigación realizada a indicadores productivos de las industrias manufactureras, donde se comprobó un crecimiento entre en año 2005 al año 2018 de la utilidad neta de un 4.51%; también se concuerda con lo que menciona PANIBRA, Alexandra (2020), en su investigación en la organización JUNATA, tuvo como objetivo implantar un Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 obteniendo un resultado de 17.07% de la implantación del sistema de gestión y así mismo influyendo en la rentabilidad positivamente con un incremento significativo de S/ 26,445.00 respecto a la utilidad neta; y se concuerda con lo mencionado por CORRALES, Andrés (2016), en su investigación realizada en una empresa de ensayos no destructivos el cual tuvo como finalidad la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001 para proporcionar mejoras beneficiosas en la organización, resultante a ello se logró incrementar la rentabilidad.

Respecto a la primera hipótesis específica, se obtuvo un resultado de 0.000 de grado de significancia, por lo que resulta que un Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora el Margen de Utilidad Bruta de la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., debido a que muestra un incremento de 27.53% lo cual el Sistema de Gestión de Calidad influyó positivamente, igualmente se concuerda con lo mencionado por CHÁVEZ, et al., (2021), en su investigación en la empresa SERIMTRAL S.R.L., Cusco – 2021, donde se realizó un estudio de medición en dos tiempos donde se determinó como un Sistema de Gestión de Calidad mejora las ganancias en la organización, tras ello, se permitió conocer un resultado de mejora en el incremento del margen de utilidad bruta con un 8.42% respecto a la medición analizada en el inicio de la investigación a la organización..

Siguiendo con la segunda hipótesis específica, se muestra un resultado de 0.000 de grado de significancia, por lo que un Sistema de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001:2015 incide en la mejora del Margen de Utilidad Operativa de la empresa Inversiones Generales del Mar S.A.C., teniendo como un resultado de 33% de incremento respecto al periodo u medición anterior, por ello, se concuerda con lo obtenido por CHUGCHILAN, Johanna (2017), que en la tesis realizada en la organización Megaferretero Ching de la ciudad de Ambato – Ecuador, concluyó

que un Sistema de Gestión de Calidad concierne a la rentabilidad determinó un crecimiento en la rentabilidad en relación al periodo anterior, y que a pesar del incremento en ventas, no se representó las ganancias esperadas y como resultante presento un crecimiento en margen de utilidad operativa de 0.21%.

VI. CONCLUSIONES

Posteriormente de realizar los análisis correspondientes a la estadística descriptiva e inferencial, comprobando las hipótesis planteadas en la investigación, se concluyó que:

- Se determinó como la influencia de un SGC bajo la iso 9001:2015 mejoró la rentabilidad de la empresa inversiones generales del mar s.a.c. en un 22.66% concierne a margen de utilidad neta y aceptando la hipótesis alterna en la cual se genera una mayor rentabilidad neta.
- Se determinó como la influencia de un SGC bajo la iso 9001:2015 mejoró el margen de utilidad bruta de la rentabilidad de la empresa inversiones generales del mar s.a.c. en un 27.53% y aceptando la hipótesis alterna , la cual genera mayor utilidad bruta en la rentabilidad.
- Se determinó como la influencia de un SGC bajo la iso 9001:2015 mejoró el margen de utilidad operativa de la rentabilidad de la empresa inversiones generales del mar s.a.c. en un 33% y aceptando la hipótesis alterna, la cual genera mayor utilidad operativa en la rentabilidad

VII. RECOMENDACIONES

De la investigación realizada, se expone y recomienda lo siguiente:

- Se recomienda a la alta dirección mantener la cultura de mejora continua para una futura certificación de la empresa, así mismo, esta le abrirá puertas a nuevos mercados que exigen como requisitos certificaciones de calidad. Y mantener el alto control y evaluación continua a encargados de área.
- Se recomienda mejorar los procedimientos escritos de higiene y saneamiento, para que así el personal exclusivo de limpieza tenga un alto conocimiento sobre los utensilios de limpieza u efectividad en su labor.
- Se recomienda la facilidad de promover el compromiso en todos los niveles de la empresa sobre calidad e inocuidad del producto.
- Se recomienda tomar en cuenta la situación actual del país para realizar futuros análisis financieros de la empresa estudiada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 9001, I. (2015). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Suiza: Secretaría general de ISO.
- ALZATE, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista venezolana de Gerencia volumen 22, 22(80)*.
- ANGULO, S. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para incrementar la rentabilidad de la empresa de calzado del Piero*. trujillo: Universidad Privada del Norte.
- ARIAS, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Aswarth, D. (2022, Enero). *Betas por sector US*. Retrieved mayo 1, 2022, from https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/Betas.html
- BAENA, G. (2014). *Metodología de la Investigación serie integral por competencias Primera edición*. Mexico: Grupo editorial patria.
- BAPTISTA, P., FERNÁNDEZ, C., & HERNÁNDEZ, R. (2006). *Metodología de la investigación Cuarta edición*. Mexico: Mac Graw Hill.
- BAPTISTA, P., FERNANDEZ, C., & HERNANDEZ, R. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- BERNAL, C. (2010). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales Tercera edición edición*. México: Pearson Educación.
- BURCKHARDT, V., GISBERT, V., & PÉREZ, A. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la comunidad Valenciana*. Valencia: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- CAMISÓN, C., & CRUZ, S. G. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- CANTÓN, I. (2010). Introducción a los procesos de calidad. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación, 8(5), 4*.
- CHÁVEZ, C., & FARFÁN, K. (2021). *Aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad de la empresa SERUMTRAL S.R.L., Cusco, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- CHUGCHILAN, J. (2017). *El sistema de gestión de calidad y la rentabilidad en la empresa Megaferrero Chimig de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- CONTRERAS, F., OLAYA, C., & MATOS, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Lima : Biblioteca Nacional del Perú.
- CORRALES, A. (2016). *Implantación de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 en empresa de certificación en ensayos no destructivos*. Madrid: Universidad politécnica de madrid.

- CUATRECASAS, L. (2005). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y Certificación Tercera edición*. Barcelona: Gestión 2000.
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad Implantación, control y certificación Quinta edición*. Barcelona : Profit Editorial.
- DE LA HOZ, B., FERRER, M., & DE LA CRUZ, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *revista de ciencias sociales*, XIV(1).
- DÍAZ, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. Andalucía: EUMED.
- FINANCE, Y. (2022). *YAHOO FINANZAS*. Retrieved MAYO 1, 2022, from https://es.finance.yahoo.com/quote/SPY/performance/?guccounter=1&guce_referrer=HR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAAGJrPD2kJha7fLal2CkOsn7kA0riWGFg8OkOTsYhdvEBW0vUZ3chllouQwY3WE13K71vw5gqWMU7wNZ11j3BF2s3v_jyi6FskiS9EA4v_6zECPS3FErrfKUuVo
- FONTALVO, T., MENDÓZA, A., & MORELOS, J. (2011). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial de Mamonal. (34).
- GALLO, R., & LAZARTE, J. (2018). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa TRANSERSA - Nuevo Chimbote 2018*. Nuevo Chimbote: Universidad César Vallejo.
- GESTIÓN, D. (2022, mayo 18). *Riesgo país de Perú sube 10 puntos y cierra en 1,84 puntos porcentuales*. Retrieved mayo 28, 2022, from Gestión.pe: <https://gestion.pe/economia/fmi-aprobo-linea-de-credito-preventiva-a-peru-por-us-5400-millones-noticia/>
- GITMAN, L., & JOEHNK, M. (2005). *Fundamentos de Inversión*. Madrid: Pearson.
- GITMAN, L., & ZUTTER, C. (2012). *Principios de administración financiera décimosegunda edición*. México: Pearson educación.
- GRANDE, I., & ABASCAL, E. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- GRYNA, F., CHUO, R., Defeo, J., & Pantoja, J. (2007). *Metodo Juran, analisis planeacion de la calidad*. Mexico: Mac Graw Hill.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad Tercera edición*. Mexico : Mc Graw Hill.
- GUZMÁN, C. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa "ATABEX S.R.L."*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.
- HERNÁNDEZ, H., BARRIOS, I., & MATÍNEZ, D. (2018). *Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Bogotá: Criterio libre.
- HERNÁNDEZ, R., & MENDOZA, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mac Graw Hill.

- ISOtools. (2013, julio 30). *Nueva iso 9001:2015*. Retrieved from La nueva iso 9001:2015 y el círculo de Deming : <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2013/07/la-nueva-iso-90012015-y-el-circulo-de-deming/>
- ISOtools. (2015, marzo 19). *ISOtools corporation*. Retrieved from ISOtools: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- ISOtools. (13 de abril de 2017). *importancia del enfoque basado en procesos en ISO 9001:2015*. Obtenido de ISOtools excellence Chile: <https://www.isotools.cl/importancia-del-enfoque-basado-en-procesos-en-iso-90012015/>
- LA ROSA, I. (2017). *Propuesta de actualización del 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. Arequipa: Universidad nacional de San Agustín de Arequipa.*
- LÓPEZ, K., & ROA, A. (2016). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnológica predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015*. Bogotá: Universidad Libre.
- LÓPEZ, P., & FACHELLI, S. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mallar, M. (2010). *la gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. visión de futuro.*
- MEJÍA, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- MEJIAS, A., GUTIERREZ, H., DUQUE, D., D'ARMAS, M., & CANNAROZZO, M. (2018). *Gestión de la calidad una herramienta para la sostenibilidad organizacional primera edición*. Valencia: Universidad de Carabobo.
- Moncayo, C. (2015). *¿Cuáles son las razones financieras de rentabilidad?* Obtenido de <https://incp.org.co/cuales-son-las-razones-financieras-de-rentabilidad/>
- MORRONÍ, J. (2018). *Propuesta de estructura e implementación de sistema ISO 9001:2015 para el departamento de servicios Empresa Fitflow Chile LTDA*. Santiago: UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS.
- NAMAKFOROOSH, M. (2005). *Metodología de la Investigación Segunda edición*. México : Limusa .
- NIÑO, V. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- NOVILLO, E., PARRA, E., RAMÓN, D., & LÓPEZ, M. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. guayaquil: Grupo compás.
- ÑAUPAS, H., VALDIVIA, M., PALACIOS, J., & ROMERO, H. (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2016). *Generación de modelos de negocios*. España: Ed. Grupo Planeta.

- PALELLA, S., & MARTINS, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- PANIBRA, A. (2020). *Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para incrementar la productividad y rentabilidad en la empresa JUNATA*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Parada, J. (1988). *Rentabilidad Empresarial. Un enfoque de Gestión*. ISBN: 69.515: Editorial: Universidad de Concepción.
- Pérez. (2004). *Gestión por procesos como utilizar ISO 9001:2000*. Madrid: Esic Editorial.
- Pérez, J. (2004). *Gestión por procesos cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid: ESIC Editorial.
- PINEDA, E., ALVARADO, E., & DE CANALES, F. (1994). *Metodología de la Investigación Manual para el desarrollo de personal de salud Segunda edición*. Washington: OPS.
- RAMOS, C. (2020). Los Alcances de una investigación . 9(3).
- RODRÍGUEZ, D., & SOBREVILLA, A. (2019). *Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad de las industrias manufactureras de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- SÁNCHEZ, H., REYES, C., & MEJÍA, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sifuentes, L. (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en el área de post venta para mejorar la rentabilidad de la empresa Neo Motors S.A.C*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- SOTO, C., GUANUCHE, C., GONZÁLEZ, A., CHUGCHO, C., & MITE, M. (2017). *Análisis de estados financieros "La clave del equilibrio gerencial"*. Guayaquil: Grupo COMPAS.
- SOTO, C., GUANUCHE, R., SOLÓRZANO, A., SARMIENTO, C., & MITE, M. (2017). *Análisis de estados financieros "La clave del equilibrio gerencial" Primera edición*. Guayaquil: grupo COMPAS.
- SUNAT. (2022). *Declara y paga renta 2021*. Retrieved Mayo 1, 2022, from <https://renta.sunat.gob.pe/empresas/rentas-empresariales-o-negocios>
- US, I. (2022). *INVESTING.COM*. Recuperado el 2022, de <https://es.investing.com/rates-bonds/u.s.-10-year-bond-yield>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima. Perú: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización de variables

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACION | | | | | | |
|---|--|---|-----------------------------|--|--|-----------------------|
| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | FORMULA | ESCALA DE INDICADORES |
| VARIABLE INDEPENDIENTE E SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA ISO 9001:2015 | Según ISO 9001 (2015), requisitos orientados a todas las organizaciones para proporcionar calidad en los servicios y productos que satisfagan los requerimientos y expectativas del cliente a través de reglamentos aplicables. Con una buena implementación aporte otros beneficios a la organización con una mejor comunicación interna, comprensión y control de los procesos de la organización (p. 12). | Según NOVILLO et al., (2017), mencionaron que la herramienta de control de calidad conocida como lista de verificación contiene en su lista una serie de ítems que permitió realizar las mediciones y analizar el cumplimiento de los requisitos relacionados a la calidad (p. 48). | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | Porcentaje de cumplimiento de los requisitos | | |
| | | | LIDERAZGO | | | |
| | | | PLANIFICACIÓN | | | |
| | | | APOYO | | | |
| | | | OPERACIÓN | | | |
| | | | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | | | |
| | | | MEJORA | | %NC= (Puntaje obtenido/Puntaje total) *100 NC=Nivel de cumplimiento | Razón |

| | | | | | | |
|---|---|---|---------------------------------------|---|------------------------|-------|
| | | | | | | |
| VARIABLE DEPENDIENTE RENTABILIDAD | Según SOTO et al., (2017) Las razones financieras permiten realizar un análisis y evaluación de los beneficios de la empresa en relación a las ventas, activos o los montos invertidos, de otro modo, realizan una medición de la empresa y su capacidad de obtener ganancias por lo que se invirtió, donde un resultados positivo tiene como significado que se logró optimizar la capacidad operativa y financiera en la generación de rentabilidad (p. 77) | Según FONTALVO ET AL., (2011), Son calculados con el propósito de adquirir una medida acerca de la efectividad que posee el departamento administrativo de la empresa analizada para controlar los gastos y costos que se realizan (p. 320) | Razón de margen de utilidad bruta | Razón de utilidad bruta en ventas = RUBV ventas = v | % RUBV= (UBV/V)*100 | Razón |
| | | | Razón de margen de utilidad operativa | Razón de utilidad operativa = RUO ventas = v | %RUO=(UO/V)*100 | Razón |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Matriz de consistencia

| LÍNEA DE INVESTIGACIÓN | EMPRESA | PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍNDICES | METODOLOGÍA | |
|---|-------------------------------|--|---|--|--|--|-----------------------|--|---|---------------|
| SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y CALIDAD | INVERSIONES GENERALES DEL MAR | <u>Problema General</u> | <u>Objetivo general</u> | <u>Hipótesis general</u> | V1/Variable independiente: Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | Nivel de cumplimiento | $\% \text{ Nivel de cumplimiento} = \frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje total}} \times 100$ | Enfoque de investigación: cuantitativa. Tipo de investigación: Explicativa. Corte: Longitudinal. Diseño de investigación: Experimental. Tipo: Pre – experimental Población: Registro de ingresos y egresos mensuales de la empresa INGEMAR. 4 meses. Muestra: 100% de la población Técnica: Análisis | |
| | | ¿Cómo influye un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en la empresa inversiones generales del Mar Chimbote-2022? | Determinar cómo influye el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en la empresa Inversiones Generales del mar S.A.C., Chimbote - 2022 | ¿El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la rentabilidad en la empresa Inversiones generales del mar S.A.C? | | LIDERAZGO | | | | PLANIFICACIÓN |
| | | <u>Problema específico</u> | <u>objetivo específico</u> | <u>Hipótesis específica</u> | | APOYO OPERACIÓN EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | | | | MEJORA |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|---|---|
| | | <p>PE1: ¿Cómo influye un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la utilidad bruta en el proceso de conservas de pescado en la empresa inversiones generales del mar Chimbote - 2022?</p> | <p>OE1: Determinar cómo influye el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar el margen de utilidad bruta de la rentabilidad en la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote - 2022.</p> | <p>HE1: ¿El Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente el margen de utilidad bruta de la rentabilidad en la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote - 2022?</p> | <p>independiente: Rentabilidad</p> | <p>margen de utilidad Bruta (RMUB)</p> | $= \frac{RMUB}{Ventas} \times 100$ <p><i>Utilidad bruta en ventas</i></p> | <p>documental, encuesta, observación. Instrumentos: Check list, Cuestionario. Técnica de procedimiento de datos: % de nivel de cumplimiento, se utilizó el programa SPSS.</p> |
|--|--|--|---|---|--|--|---|---|

| | | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|--|---|--|
| | | <p>PE2: ¿Cómo influye un sistema de gestión de calidad bajo la iso 9001:2015 para mejorar la utilidad operativa en el proceso de conservas de pescado en la empresa inversiones generales del mar Chimbote - 2022?</p> | <p>OE2: Determinar cómo influye el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar el margen de utilidad operativa de la rentabilidad en la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote - 2022.</p> | <p>HE2: ¿El Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente el margen de utilidad operativa de la rentabilidad de la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote - 2022?</p> | | | <p>Razón de margen de utilidad operativa (RMUO)</p> $RUO = \frac{Utilidad\ operativa}{Ventas} \times 100$ | |
|--|--|--|---|---|--|--|---|--|

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Requisitos del capítulo 4 al 10 de la norma ISO 9001:2015

| REQUISITOS | DESCRIPCIÓN |
|--------------------------------|---|
| 4. Contexto de la organización | La organización determinará las cuestiones internas y externas, comprende las necesidades y expectativas de las partes interesadas (clientes, accionistas, empleados, proveedores, autoridades, entre otros), sus requisitos, el alcance y el SGC y sus procesos. |
| 5. Liderazgo | Desde la alta dirección debe mostrar compromiso con el SGC con la responsabilidad de informar a todos los miembros de la organización la importancia del SGC y fomentando la participación, comprendiendo e impulsando el enfoque al cliente, estableciendo y comunicando la política de calidad y definiendo roles, asignando responsabilidades y autoridades en la organización bajo su control. |
| 6. Planificación | Este punto incluye el carácter preventivo de los SGC en cuanto a las acciones para abordar riesgos y oportunidades, los objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos y la planificación de los cambios, es decir qué se va a hacer, qué recursos requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados. |
| 7. Apoyo | Habla de aspectos en donde la organización debe determinar y proporcionar los recursos, competencia, conciencia, comunicación e información documentada, que constituyen el soporte necesario para cumplir las metas de la organización. |
| 8. Operación | Se concentra en las acciones para la planificación, implementación y control de los procesos internos y externos para la provisión de productos y servicios, el control de los cambios que se produzcan y las consecuencias no deseadas de los mismos. |
| 9. Evaluación del desempeño | Habla de seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y de revisión por la dirección al SGC, a sus procesos, productos y servicios. Es decir, define el momento de comprobar el rendimiento, de determinar qué, cómo y cuándo supervisar o medir algo. En las auditorías internas, por su parte, se obtiene información sobre si el sistema de gestión se adapta a los requisitos de la organización y la norma se aplica eficazmente. |
| 10. Mejora | La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa alguna acción necesaria para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente abordando las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. |

Fuente: (BURCKHARDT, GISBERT, & PÉREZ, 2016)

Anexo 4. Check list de nivel de cumplimiento de aplicación de la ISO 9001:2015 en la empresa Inversiones generales del mar S.A.C

| DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES DEL MAR BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS | | | |
|--|--|-----------------------|----|
| CRITERIOS DE CALIFICACIÓN: Se debe completar el check list con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponde la cual tendrá la alternativa de SI o NO para esto se debe marcar con el símbolo "X" | | | |
| Nro. | REQUISITO | NIVEL DE CUMPLIMIENTO | |
| | | SI | NO |
| CAPITULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 4.1 | CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | | |
| 1 | ¿La organización determina cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC? | X | |
| 2 | ¿La organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas? | X | |
| 4.2 | COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | | |
| 3 | ¿Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad? | | X |
| 4 | ¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos? | | X |
| 4.3 | DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | |
| 5 | ¿Se ha determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer el alcance de la empresa? | | X |
| 6 | ¿El alcance del SGC se ha determinado considerando las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas y sus productos y servicios? | | X |
| 7 | ¿el alcance está disponible y se mantiene como información documentada? | | X |
| 8 | ¿En el alcance se encuentran establecidos los productos y servicios cubiertos? | | X |
| 9 | ¿Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el SGC? | | X |
| 4.4 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | | |
| 10 | ¿La organización ha determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación? | | X |

| | | | |
|--|---|-------------|-----|
| 11 | ¿Se tiene establecidos criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos? | | X |
| 12 | ¿La organización mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos? | | X |
| | SUBTOTAL | 17% | 83% |
| VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | | 100% | |
| CAPITULO 5. LIDERAZGO | | | |
| 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO | | | |
| 1 | ¿Se demuestra liderazgo y compromiso con responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC? | X | |
| 5.1.2 Enfoque al cliente | | | |
| 2 | ¿La alta dirección garantiza que los requisitos de los clientes se determinan, se comprenden y se cumplen? | X | |
| 3 | ¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente? | | X |
| 5.2 POLÍTICA | | | |
| 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad | | | |
| 4 | ¿La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad? | | X |
| 5 | ¿La política de la calidad es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya a su dirección estratégica? | | X |
| 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad | | | |
| 6 | ¿Está disponible para las partes interesadas y se ha comunicado dentro de la organización? | | X |
| 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 7 | ¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes están asignadas, se comunican y se entienden en toda la organización? | | X |
| | SUBTOTAL | 29% | 71% |
| VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | | 100% | |
| CAPITULO 6. PLANIFICACIÓN | | | |
| 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | | |
| 1 | ¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados? | | X |

| | | | |
|---|---|------|------|
| 2 | ¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema? | | X |
| 6.2 | OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS | | |
| 3 | ¿La organización ha establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC? | | X |
| 4 | ¿La organización mantiene información documentada sobre estos objetivos? | | X |
| 6.3 | PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS | | |
| 5 | ¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación? | | X |
| SUBTOTAL | | 0% | 100% |
| VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | | 100% | |
| CAPITULO 7. APOYO | | | |
| 7.1 | RECURSOS | | |
| 7.1.1 | Generalidades | | |
| 1 | ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC? | | X |
| 7.1.2 | Personas | | |
| 2 | ¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos? | | X |
| 7.1.3 | Infraestructura | | |
| 3 | ¿La organización ha determinado y proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios? | | X |
| 7.1.4 | ambiente para la operación de los procesos | | |
| 4 | ¿La organización ha determinado y proporcionado el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios? | | X |
| 7.1.5 | Recursos de seguimiento y medición | | |
| 7.1.5.1 | Generalidades | | |
| 5 | ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos? | X | |
| 7.1.5.2 | Trazabilidad de las mediciones | | |

| | | | |
|------------------------------|---|------|-----|
| 6 | ¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional? | | X |
| 7.1.6 | Conocimientos de la organización | | |
| 7 | ¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y ha implementado un proceso de experiencias adquiridas? | X | |
| 7.2 | COMPETENCIA | | |
| 8 | ¿La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, y ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria? | | X |
| 7.3 | TOMA DE CONCIENCIA | | |
| 9 | ¿Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas? | | X |
| 7.4 | COMUNICACIÓN | | |
| 10 | ¿Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización? | | X |
| 7.5 | INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| 7.5.1 | Generalidades | | |
| 11 | ¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC? | | X |
| 7.5.2 | Creación y actualización | | |
| 12 | ¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos? | | X |
| 7.5.3 | Control de información documentada | | |
| 13 | ¿Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC? | | X |
| | SUBTOTAL | 15% | 85% |
| | VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | 100% | |
| CAPITULO 8. OPERACIÓN | | | |
| 8.1 | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL | | |
| 1 | ¿Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos o servicios? | X | |
| 2 | ¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización? | X | |
| 3 | ¿Se asegura que los procesos contratados externamente están controlados? | X | |

| | | | |
|--------------|---|---|---|
| 4 | ¿Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso? | X | |
| 8.2 | REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |
| 8.2.1 | Comunicación con el cliente | | |
| 5 | ¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios? | X | |
| 6 | ¿Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas? | | X |
| 7 | ¿Se establecen los requisitos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente? | | X |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | |
| 8 | ¿Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización? | X | |
| 8.2.3 | revisión de los requisitos para los productos y servicios | | |
| 9 | ¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen a los clientes? | X | |
| 10 | ¿La organización revisa los requisitos antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente? | X | |
| 11 | ¿Se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto? | X | |
| 12 | ¿Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente? | X | |
| 13 | ¿Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios? | X | |
| 8.2.4 | Cambios en los requisitos para los productos y servicios | | |
| 14 | ¿Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifican la información documentada pertinente a estos cambios? | X | |
| 8.3 | DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |
| 8.3.1 | Generalidades | | |
| 15 | ¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios? | | X |
| 8.3.2 | Planificación del diseño y desarrollo | | |
| 16 | ¿La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios? | | X |

| | | | |
|-------------------|---|--|---|
| 8.3. 3 | Entradas para el diseño y desarrollo | | |
| 17 | ¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios? | | X |
| 18 | ¿Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias? | | X |
| 19 | ¿Se conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo? | | X |
| 8.3. 4 | Controles del diseño y desarrollo | | |
| 20 | ¿Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr? | | X |
| 21 | ¿Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos? | | X |
| 22 | ¿Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas? | | X |
| 23 | ¿Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que se tome cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación? | | X |
| 24 | ¿La organización conserva información documentada sobre las acciones tomadas? | | X |
| 8.3. 5 | Salidas del diseño y desarrollo | | |
| 25 | ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas? | | X |
| 26 | ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios? | | X |
| 27 | ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación? | | X |
| 28 | ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta? | | X |
| 29 | ¿Se conserva información documentada sobre salidas del diseño y desarrollo? | | X |
| 8.3. 6 | Cambios del diseño y desarrollo | | |
| 30 | ¿Se identifica, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios? | | X |

| | | | |
|-------|---|---|---|
| 31 | ¿Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos? | | X |
| 8.4 | CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | | |
| 8.4.1 | Generalidades | | |
| 32 | ¿La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos? | X | |
| 33 | ¿Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente? | X | |
| 34 | ¿Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimientos del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos? | X | |
| 35 | ¿La organización conserva información documentada de estas actividades? | X | |
| 8.4.2 | Tipo y alcance del control | | |
| 36 | ¿La organización asegura los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes? | X | |
| 37 | ¿Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo a las salidas resultantes? | X | |
| 38 | ¿Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios? | X | |
| 39 | ¿Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC? | X | |
| 40 | ¿Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos? | X | |
| 8.4.3 | Información para los proveedores externos | | |
| 41 | ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios? | X | |
| 42 | ¿Se comunica la aprobación de productos, servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios? | X | |
| 43 | ¿se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas? | X | |
| 44 | ¿Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización? | X | |
| 45 | ¿Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización? | X | |

| 8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO | | | |
|--|---|---|---|
| 8.5.1 | Control de la producción y de la provisión del servicio | | |
| 46 | ¿Se implementa la producción y la provisión de los productos bajo condiciones controladas? | X | |
| 47 | ¿Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar? | X | |
| 48 | ¿Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar? | X | |
| 49 | ¿Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados? | X | |
| 50 | ¿Se controla la implementación de actividades de seguimientos y medición en las etapas apropiadas? | X | |
| 51 | ¿Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos? | X | |
| 52 | ¿Se controla la designación de personas competentes? | X | |
| 53 | ¿Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados? | X | |
| 54 | ¿Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos? | | X |
| 55 | ¿Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega? | X | |
| 8.5.2 | Identificación y trazabilidad | | |
| 56 | ¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios? | X | |
| 57 | ¿Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos? | X | |
| 58 | ¿Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad? | X | |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | |
| 59 | ¿La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo control de la organización o siendo utilizada por la misma? | X | |
| 60 | ¿Se identifica, verifica, protege y salvaguarda de la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización? | X | |
| 61 | ¿Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido? | X | |
| 8.5.4 | Preservación | | |
| 62 | ¿La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos? | X | |

| | | | |
|--------------|---|-------------|------------|
| 8.5.5 | Actividades posteriores a la entrega | | |
| 63 | ¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios? | | X |
| 64 | ¿Al determinar el alcance de la actividades posteriores a la entrega, la organización consideró los requisitos legales y reglamentarios? | | X |
| 65 | ¿Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios? | X | |
| 66 | ¿Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios? | X | |
| 67 | ¿Considera los requisitos del cliente? | | X |
| 68 | ¿considera la retroalimentación del cliente? | | X |
| 8.5.6 | Control de los cambios | | |
| 69 | ¿La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos? | X | |
| 70 | ¿Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión? | | |
| 8.6 | LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |
| 71 | ¿La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplan los requisitos de los productos y servicios | X | |
| 72 | ¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios? | X | |
| 73 | ¿Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación? | X | |
| 74 | ¿Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación? | X | |
| 8.7 | CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | |
| 75 | ¿La organización se asegura las salidas no conformes son sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega? | | X |
| 76 | ¿La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios? | | X |
| 77 | ¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes | | X |
| 78 | ¿La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras? | | X |
| 79 | ¿La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad? | | X |
| | SUBTOTAL | 62% | 38% |
| | VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | 100% | |

| CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | | | |
|---|--|---|---|
| 9.1 | SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN | | |
| 9.1.1 | Generalidades | | |
| 1 | ¿La organización determina que necesita seguimiento y medición? | X | |
| 2 | ¿determina métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos? | X | |
| 3 | ¿Determina cuándo se lleva a cabo el seguimiento y la medición? | X | |
| 4 | ¿determina cuándo analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición? | | X |
| 5 | ¿Evalúa desempeño y la eficacia del SGC? | | X |
| 6 | ¿conserva información documentada como evidencia de los resultados? | X | |
| 9.1.2 | Satisfacción del cliente | | |
| 7 | ¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas? | | X |
| 8 | ¿Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información? | | X |
| 9.1.3 | Análisis y evaluación | | |
| 9 | ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surge del seguimiento y la medición? | | X |
| 9.2 | AUDITORIA INTERNA | | |
| 10 | ¿La organización lleva auditorías internas a intervalos planificados? | X | |
| 11 | ¿Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015? | | X |
| 12 | ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditorías? | | X |
| 13 | ¿define los criterios de auditoría y el alcance para cada una? | X | |
| 14 | ¿Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso? | | X |
| 15 | ¿Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la alta dirección? | X | |
| 16 | ¿Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas? | | X |
| 17 | ¿Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados? | X | |
| 9.3 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | | |
| 9.3.1 | Generalidades | | |

| | | | |
|-------------------------------------|--|-------------|------------|
| 18 | ¿La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización? | | X |
| 9.3.2 | Entradas de la revisión por la dirección | | |
| 19 | ¿La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas? | | X |
| 20 | ¿Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC? | | X |
| 21 | ¿Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC? | | X |
| 22 | ¿Considera los resultados de las auditorías? | X | |
| 23 | ¿Considera el desempeño de los proveedores externos? | | X |
| 24 | ¿Considera la adecuación de los recursos? | X | |
| 25 | ¿considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades? | X | |
| 26 | ¿Se considera las oportunidades de mejora? | X | |
| 9.3.3 | Salidas de la revisión por la dirección | | |
| 27 | ¿Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora? | X | |
| 28 | ¿Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC? | | X |
| 29 | ¿Incluye las necesidades de recursos? | X | |
| 30 | ¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones? | X | |
| | SUBTOTAL | 50% | 50% |
| | VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | 100% | |
| CAPITULO 10. MEJORA CONTINUA | | | |
| 10.1 | GENERALIDADES | | |
| 1 | ¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción? | | X |
| 10.2 | NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA | | |
| 2 | ¿La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla? | X | |
| 3 | ¿Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad? | X | |
| 4 | ¿Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad? | X | |
| 5 | ¿Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada? | | X |
| 6 | ¿Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario? | X | |
| 7 | ¿Hace cambios al SGC si fuera necesario? | | X |

| | | | |
|-------------|---|------|-----|
| 8 | ¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas? | X | |
| 9 | ¿Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva? | X | |
| 10.3 | MEJORA CONTINUA | | |
| 10 | ¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC? | | X |
| 11 | ¿Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora? | X | |
| | SUBTOTAL | 64% | 36% |
| | VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | 100% | |

| RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES DEL MAR SAC | | |
|--|--|------------------------------|
| REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015 | PORCENTAJE OBTENIDO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO | ACCIONES POR REALIZAR |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 17% | IMPLEMENTAR |
| 5. LIDERAZGO | 29% | IMPLEMENTAR |
| 6. PLANIFICACIÓN | 0% | IMPLEMENTAR |
| 7. APOYO | 15% | IMPLEMENTAR |
| 8. OPERACIÓN | 62% | OPTIMIZAR |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 50% | OPTIMIZAR |
| 10. MEJORA | 64% | OPTIMIZAR |
| TOTAL DE % DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO | 34% | |
| Calificación del SGC en la empresa | BAJO | |

Anexo 5. Guía de entrevista

| GUÍA DE ENTREVISTA | | INVERSIONES GENERALES DEL MAR SAC | |
|---------------------------|--|--|--|
| Entrevistado: | | Fecha: | |
| Cargo: | | | |
| | | | |
| Nro. | PREGUNTAS | | |
| 1 | ¿La empresa INGEMAR cuenta con un Sistema de gestión de calidad? | | |
| 2 | ¿Qué problemas suceden generalmente en la empresa? | | |

| | |
|----|---|
| 3 | ¿Con que frecuencia ocurre baja rentabilidad? |
| 4 | ¿Los procesos productivos están estandarizados según lo requerido? |
| 5 | ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que destacan a la empresa INGEMAR? |
| 6 | ¿Cuáles son las oportunidades y amenazas que puede presentar la empresa INGEMAR? |
| 7 | ¿Cree usted que la empresa INGEMAR brinda una óptima calidad en sus productos? |
| 8 | ¿Qué es lo que realiza la empresa para mejorar la calidad en sus productos? |
| 9 | ¿Los proveedores brindan documentos que certifican la calidad en sus productos? |
| 10 | ¿La alta dirección realiza la toma de decisiones basado en los resultados obtenidos? |
| 11 | Una vez identificado los problemas, ¿Se toman acciones correctivas a corto, mediano o largo plazo? |
| 12 | ¿La empresa cuenta con un equipo de calidad especializado? |
| 13 | ¿Cuáles son los objetivos que busca lograr la empresa con una implementación bajo estándares de la ISO 9001:2015? |
| 14 | ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa INGEMAR? |
| 15 | ¿Existe trazabilidad de precios en la venta de productos o existe libre mercado? |
| 16 | ¿cuáles son los problemas que generan sobrecostos? |
| 17 | ¿Cuáles son las acciones correctivas que toman para mejorar los problemas? |
| 18 | ¿El nivel de ventas realizadas es bueno en la empresa? |
| 19 | ¿Cuáles son los productos que ofrece la empresa? |
| 20 | ¿Cuáles son los estados financieros y estados de resultados de la empresa? |
| 21 | Concierne a mercados, ¿Conoce las fortalezas y debilidades de su competencia? |

Anexo 6. Análisis FODA

| | | |
|---|---|--|
| <p>INTERNOS</p> <p>EXTERNOS</p> | FORTALEZAS - F | DEBILIDADES - D |
| | <ul style="list-style-type: none"> - F1: Mejora continua ante problemas dentro de área de procesos. - F2: Demanda continua de productos de conservas de pescado. - F3: Soporte por compañeros del área de calidad. - F4: Responsabilidad y compromiso del equipo de calidad. - F5: Ventas por internet a pequeños y nuevos clientes. - F6: Alta dirección abierta a nuevos métodos de trabajo para evitar errores en procesos. - F7: Operarios jornaleros pro-activos. - F8: Máximo aprovechamiento de la materia prima en área de fileteo de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> - D1: Aumento de margen de error en aseguramiento de cierre de envases. - D2: Personal no está preparado adecuadamente para auditorías externas. - D3: Ineficiente limpieza en algunas puntos de la sala de procesos. - D4: Ineficiente control de objetos permitidos dentro de planta. - D5: Área de insumos expuesta hacia exterior de planta. - D6: Ausencia de concientización sobre temas de inocuidad alimentaria. - D7: Bajo control de personal en área de sellado de latas. - D8: Reprocesos de producto. - D9: Formatos de calidad no son registrados "in situ". - D10: Bajo control de inspección de envases de hojalata recibidos en planta. - D11: Alto riesgo de contaminación cruzada del producto. |
| OPORTUNIDADES - O | ESTRATEGIAS - FO | ESTRATEGIAS - DO |
| <ul style="list-style-type: none"> - O1: Ingreso de profesionales proactivos para el aseguramiento de calidad. - O2: Ventas de conservas de pescado realizadas hacia el exterior del país, supermercados u otras entidades. - O3: Evolución continua de control de procesos y sus estandarizaciones. - O4: Incremento de compras por internet. - O5: Establecimiento ubicado cerca de zona pesquera. - O6: Aumento de ventas debido al nuevo SGC bajo la ISO 9001:2015. - O7: Aumento de cartera de clientes debido a un producto con características óptimas de calidad. | <p>E1 (F1, F3, F4, F6, F7, O1, O5, O6): Priorizar cumplimiento de normas de calidad según estándares establecidos por marco nacional y según norma a establecerse.</p> <p>E2 (F2, F5, F8, O2, O4, O5, O6): Mantener el alto control de requerimientos solicitados por los nuevos clientes en el producto a elaborar.</p> <p>E3 (F4, F6, O3, O7): Evaluar constantemente los procesos productivos para evitar errores.</p> | <p>E4 (D2, D3, D6, D7, O1, O6): Elaboración de programas de capacitación e inducción para personal de CHD.</p> <p>E5 (D1, D3, D4, D9, D10, D11, O3, O6, O7): Supervisión de cumplimiento de las BPM y POES, establecer personal capacitado y competente para los puestos de PCC.</p> <p>E6 (D1, O2, D10, O4, O7): Fortalecer límites de críticos operacionales en los PCC para evitar un cumplimiento bajo de los requisitos establecidos por el cliente.</p> <p>E7 (D3, D4, D5, D11, O6): Establecer mayor control de limpieza e higiene mediante concientización de inocuidad alimentaria al personal, aumento en control de objetos prohibidos a planta.</p> |
| AMENAZAS - A | ESTRATEGIAS - FA | ESTRATEGIAS - DA |
| <ul style="list-style-type: none"> - A1: Posibles multas por entes reguladores debido a incumplimiento de normas del marco legal. - A2: Objetos contaminantes que ingresan operarios a planta. - A3: Operarios nuevos no capacitado sobre inocuidad alimentaria. - A4: Alto riesgo de contaminación cruzada en zonas expuestas al exterior. - A5: Alto porcentaje de producto rechazado por el cliente debido a un mal aseguramiento de calidad en área. - A6: Aumento de tiempo de limpieza de envases luego de esterilización botulínica. - A7: Riesgo de insumos contaminados. - A8: Pérdida de clientes por lotes rechazados. | <p>E8 (F1, F3, F4, F6, A1, A3): Asegurar constante capacitación a personal TAC y fortalecer la adaptación al cambio de procesos para mejoras continuas.</p> <p>E9 (F2, F5, F7, A2, A4, A8): Fomentar compromiso a nivel organizacional sobre objetivos extraños ingresados a planta.</p> <p>E10 (F8, A6, A7): Mantener comunicación continua con operarios ante acontecimientos ocurridos en planta.</p> <p>E11 (F6, A4, A7): Implantación de plan de hermetización de planta.</p> <p>E12 (F5, F8, A5, A8): Control de aprovechamiento de materia prima primando la calidad del producto.</p> | <p>E13 (D1, D4, D7, D8, A3, A5, A7, A8): Fomentar y supervisar el compromiso en el trabajo sobre temas de seguridad alimentaria, para mitigar incidentes.</p> <p>E14 (D2, D3, D5, A1, A4): Enfocar la mejora en limpieza y desinfección como específica norma nacional.</p> <p>E15 (D6, D11, A2, A6): Evitar mal manejo de utensilios y sustancias químicas de limpieza rotulando todos los recipientes y lugares donde se almacenan.</p> |

Anexo 7. Plan de acción según ISO 9001:2015

| PLAN DE ACCIÓN | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------------------|--|
| REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 | % NIVEL DE CUMPLIMIENTO | ACCIONES POR REALIZAR | RESPONSABLES | DOCUMENTACIÓN |
| CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 17% | IMPLEMENTAR | Alta dirección, líder de proyecto | Análisis FODA, Organigrama, Mapas de procesos, Partes interesadas. |

| | | | | |
|---------------|-----|-------------|--|---|
| LIDERAZGO | 29% | IMPLEMENTAR | Alta dirección, Recursos humanos. | Política de calidad, Perfil de los puestos, Encuesta de satisfacción a los clientes. |
| PLANIFICACIÓN | 0% | IMPLEMENTAR | Alta dirección, líder del proyecto, Jefe de planta, Jefe de producción, Jefe de aseguramiento de calidad, Administración | Análisis de riesgos y oportunidades, identificación, seguimiento y control de los riesgos, solicitud de cambio. |
| APOYO | 15% | IMPLEMENTAR | Líder de proyecto, Equipo de SGC | Procedimiento ante una no conformidad, Registro de inducción y capacitación, aplicación de ISO 2958 muestreo por atributos en el área de insumos. Cronograma de mantenimiento de máquinas selladoras. |
| OPERACIÓN | 62% | MEJORAR | Equipo SGC, líder del Proyecto | Formato de limpieza y desinfección, Visibilidad de trazabilidad en área de filete y sellado, |

| | | | | |
|--------------------------|-----|-------------|---|---|
| EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 50% | IMPLEMENTAR | Alta dirección, Líder del proyecto, Equipo de SGC | Formato de satisfacción del cliente, Indicadores de productividad visible en sala de procesos, Evaluación sobre capacitaciones a operadores de calidad, Reportes de la auditoría. Informes de revisión. |
| MEJORA | 64% | MEJORAR | Alta dirección, Líder del proyecto, Equipo de SGC | Formato de verificación de gestión de residuos. Fichas para mejorar los procesos de la empresa |

Anexo 8. Información documentada del Plan de acción



Figura 1: Mapa de procesos

Fuente: Elaborado por los autores

Como se puede evidenciar en la figura 1 el proceso estratégico de la empresa Inversiones generales del mar desde una perspectiva de satisfacción hacia el usuario.

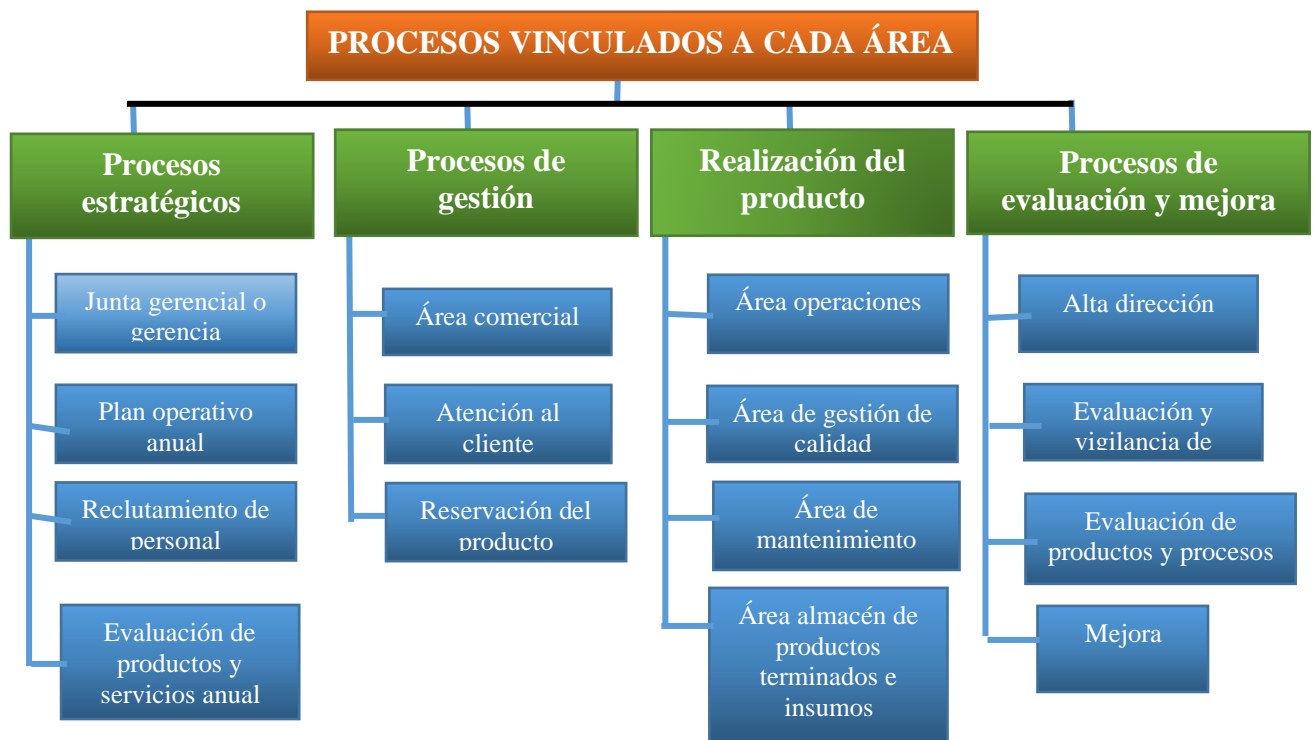


Figura 2: Mapa de procesos vinculados a cada área de trabajo.

Fuente: Elaborado por los autores.

En la figura 2 los procesos vinculados a cada área dentro de la estrategia de la empresa para poder brindar un producto de calidad a los clientes.

En INGEMAR S.A.C. nos dedicamos a la producción de productos hidrobiológicos para consumo humano directo comprometidos con la calidad en su elaboración, en base a ello se han definido y establecido los siguientes compromisos:

- Cumplir con los requisitos de inocuidad para ofrecer productos de calidad para nuestros clientes.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables y otros compromisos suscritos voluntariamente en lo relativo a inocuidad, así como los documentos establecidos en nuestro sistema de gestión.
- Establecer y revisar nuestros objetivos de calidad.
- Cumplir con el compromiso de mejora continua de los procesos productivos para obtener productos de calidad.

Esta política debe ser entendida, acatada y declarada como prioridad por todos los colaboradores de INVERSIONES GENERALES DEL MAR S.A.C., con finalidad de dirigir nuestros esfuerzos a la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes.

Figura 3: Política de calidad

Fuente: Elaborado por autores


En la figura 3 se puede ver la política de la calidad de la empresa para el cumplimiento de todo sus colaboradores interno y externo vinculados a la organización para así poder cumplir los objetivos trazados.

| Nro | PARTES INTERESADAS | Impacto | Influencia | Impacto x Influencia | Necesidades y expectativas |
|-----|------------------------------|---------|------------|----------------------|--|
| 1 | Alta dirección/ propietarios | 9 | 9 | 81 | Rentabilidad creciente de la compañía, incremento de ventas y reducción de costos. |
| 2 | Clientes o usuarios | 10 | 8 | 80 | Relación calidad/precio competitiva, servicio al cliente/nivel de satisfacción alto. |
| 3 | Colaboradores | 9 | 8 | 72 | Remuneración justa, seguridad y clima laboral adecuado, capacitación y desarrollo constante. |
| 4 | Entes reguladores | 7 | 7 | 49 | Cumplimiento de la normativas aplicables (SUNAFIL, INDECI, SUNAT, SANIPES, PRODUCE, ISO 9001:2015, MINTRA, MUNICIPALIDAD). |
| 5 | Competencia y mercados | 8 | 7 | 56 | Investigación de la competencia y gestión de riesgos (innovación, desarrollo, posicionamiento). |
| 6 | Proveedores | 4 | 8 | 32 | Cumplimiento contractual en pagos, ser homologados y formar parte de alianzas estratégicas. |
| 7 | Entorno social/comunidad | 5 | 5 | 25 | Respeto al medio ambiente, impacto de la actividad en la sociedad. |

Figura 4: Partes interesadas, intereses y expectativas

Fuente: Elaboración propia

En la figura 4, se puede observar la determinación de las partes interesadas y sus intereses y expectativas concierne al Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015.

| INDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES DEL MAR SAC | |  <small>INVERSIONES GENERALES DEL MAR S.A.C. AV. Enrique Maigga 460 A.11. Miramar Dpto. Chimbote SANTA ANA</small> |
|---|---|---|
| <p>A continuación una serie de preguntas sobre el trabajo que realiza y como se siente al respecto. De favor, siga las indicaciones marcando con un número correspondiente las casillas en blanco.</p> | | |
| <p>Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), y muy de acuerdo (5)</p> | | |
| ITEM | PREGUNTAS | CALIFICACIÓN |
| 1 | Mi actual trabajo es el mismo todos los días, no varía nunca | |
| 2 | Al finalizar el trabajo rutinario, me suelo encontrar muy cansado | |
| 3 | Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del trabajo pensando en cuestiones laborales. | |
| 4 | Muy pocas veces me he visto obligado/a a emplear "a tope" toda mi capacidad física y mental para cumplir mis tareas rutinarias en el trabajo. | |
| 5 | Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo, o mi salud, o mis horas de sueño. | |
| 6 | Me encuentro muy satisfecho en mi trabajo | |
| 7 | Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo muy poca independencia. | |
| 8 | Tengo pocas oportunidades de aprender cosas nuevas. | |
| 9 | Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo | |
| 10 | Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena. | |
| 11 | Generalmente el reconocimiento que tengo con la empresa por mi trabajo es reconfortante | |
| 12 | La relación con mi jefe es amena. | |
| 13 | Las relaciones con mis compañeros/as son muy cordiales. | |

| | | |
|----|---|--|
| 14 | La empresa respeta mi sueldo y reconoce las horas extra trabajadas. | |
| 15 | Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo está de acuerdo a mis capacidades y preparación que tengo. | |
| 16 | La empresa brinda posibilidades de promoción profesional. | |
| 17 | Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para completar las tareas en mi trabajo. | |
| 18 | Estoy seguro/a de conocer lo que se espera de mí en el trabajo, por parte de mis jefes o jefas. | |
| 19 | Creo que mi trabajo es excesivo, no me abastezco con las cosas que hay que hacer. | |
| 20 | Los problemas personales de mis compañeros de trabajo usualmente me suelen afectar. | |
| 21 | Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo. | |
| 22 | Con frecuencia siento no tener recursos necesarios para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable. | |
| 23 | Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo, me causa estrés o tensión. | |

Figura 5: Formato de calificación de satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la figura 5, se precisa el formato de evaluación de satisfacción laboral a cada uno de los colaboradores de la empresa para poder tomar las decisiones futuras.

GERENCIA GENERAL: Es el Ejecutor de todo el Sistema de Gestión de la Calidad

- ❖ **AREA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE:** Se encarga de la administración de los activos y pasivos de la empresa, seguido de informes mediante análisis de ganancias y pérdidas que se genera en la empresa. Encargada de la selección de personal idóneo para el puesto de trabajo, pago a los trabajadores, insumos, proveedores y la selección, evaluación y supervisión del personal. Debe tener en orden los permisos pertinentes y de importancia legal de la empresa.
- ❖ **AREA DE OPERACIONES:** En esta área está incluida todos los operarios de las actividades de proceso, seguido de jefes y supervisores de área concierne a producción. Esta área es la encargada de cumplir con el proceso de manufactura realizando las Buenas prácticas de manufactura y cumpliendo con los programas de saneamiento junto con el área de aseguramiento de la calidad.
- ❖ **AREA DE CALIDAD:** Encargada de hacer cumplir las BPM y POES, de su aplicación, verificación, validación y de cualquier cambio que estén relacionados al proceso productivo y a la preservación de los registros que se generen de la aplicación de dicho plan. Además, supervisa la limpieza diaria del establecimiento. Revisa anualmente el plan HACCP conjuntamente con el gerente, jefe de producción y mantenimiento.
- ❖ **AREA DE MANTENIMIENTO:** Encargado del mantenimiento de las estructuras, equipos y maquinarias pertinentes a la empresa.
- ❖ **ÁREA COMERCIAL:** Encargada de estar al tanto de todas las actividades que puedan demandar los clientes y los requisitos de los productos a solicitar. Estudiar al mercado y competencia. Encargado de estar en coordinación con gerente general, área administrativa, operaciones y calidad.

Figura 6: Formato de roles y responsabilidades.

Fuente: Elaboración propia

| Plan General de contingencia de la empresa INGEMAR | | | | |
|---|--------------------------------------|------------------------------|--|---|
| Operaciones críticas | Identificación de riesgos | Evaluación de riesgos | Solución | Participantes |
| Administrativo / Operativo | Pérdida de documentación | ALTA | Respaldo semanal de la información en disco externo | Todos los empleados |
| | Ausencia de ingresos/ventas | ALTA | Provisiones económicas, según análisis contables. | Departamento de administración y contabilidad |
| | Rechazo del lote por clientes | ALTA | Realizar reporte de incidente, buscar solución de comercialización de producto a mercado. | Departamento de comercialización |
| | Aumento de mermas en área de sellado | ALTA | Análisis de resultados de mantenimientos preventivos, buscar nuevos proveedores de servicios de mantenimiento. | Departamento de operaciones |
| | Aumento de quejas de clientes | MEDIANA | Realizar seguimiento a detalles mencionados en quejas de los clientes sobre los productos. | Departamento de calidad |
| | Separación de socios | ALTA | Buscar nuevos socios que invertir capital monetario y tangible a la empresa. | Junta de socios |
| | Accidentes en planta de procesos | ALTA | Contratación de seguros medicos ocupacionales. | Junta de socios |

| | | | | |
|--|---|---------|---|---|
| | Contaminación cruzada | ALTA | Mitigar probabilidad con revisiones a personal antes de entrada a planta | Junta de socios / Departamento de calidad / Departamento de operaciones |
| | Daños en instalaciones sanitarias y red de agua | MEDIANA | Mediante planos identificar la ubicación de las tuberías para realizar reparaciones periódicas | Departamento de mantenimiento / Departamento de operaciones |
| | subida de precios en compra de insumos | ALTA | Análisis de compra de insumos o insumos sustitutos | Junta de socios / Departamento de comercialización / Departamento de administración |
| | Ineficiente control de sellado de envases | ALTA | Revisión vigilancia periódica de área de sellado para mitigar riesgos de mal aseguramiento de sellado de envases. | Departamento de calidad / Departamento de operaciones |

Figura 7: Formato de identificación, seguimiento y control de riesgos

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 7, el plan general de contingencia de la empresa de la identificación, seguimiento y vigilancia de riesgos que podrían afectar a la organización.

| AREA DE PROYECTOS | |
|--|-----------------------------------|
| SOLICITUD DE CAMBIOS | |
| Página 1 de 1 | |
| 1. INFORMACIÓN GENERAL | |
| NOMBRE DEL PROYECTO: | |
| SOLICITADO POR: | |
| AREA SOLICITANTE: | Líder de proyecto, Alta dirección |
| FECHA: | |
| 2. DESCRIPCIÓN DEL ESTADO ACTUAL | |
| Implementación de SGC bajo ISO 9001:2015 para mejorar rentabilidad | |
| Implementación de SGC bajo ISO 9001:2015 para mejorar rentabilidad | |
| 3. DETALLE DEL CAMBIO SOLICITADO | |
| Durante el análisis a la organización se determinó la aplicación de SGC bajo ISO 9001:2015 para generar productos de calidad y así mismo mejorar rentabilidad. | |
| 4. JUSTIFICACIÓN | |
| Documentación adjunta | |
| 5. EVALUACIÓN | |
| | |
| 6. IMPACTO | |
| Alcance | |
| Tiempo | |
| Costo | |
| Calidad | |
| 7. DECISIÓN | |
| | |
| 8. FIRMAS | |
| Responsable del proyecto | |
| Superintendencia del proyecto | |
| Usuario | |
| Gerente general | |

Figura 8: Formato de solicitud de cambios

Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la figura 8, se presenta el formato para realizar solicitudes de cambios para futuras mejoras para la empresa.

| ETAPA | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
|-----------------------|-------------|--|
| IDENTIFICACIÓN | Todos | <p>La necesidad de implementar correcciones y acciones correctivas son detectadas a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos (indicadores, objetivos del sistema de gestión, etc.). • Resultados de auditorías internas o externas. • Incumplimiento de disposiciones establecidas |

| | | <p>para el sistema de gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados de la revisión por la dirección. |
|------------------------|-------------------------------------|---|
| ETAPA | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
| REGISTRO | Jefe de área | <p>Los responsables las registran en las Solicitudes de Acción Correctiva I-SGI-F-05.</p> <p>En la barra de título coloca el Código y el Nombre asignado a la no conformidad u observación. Los mismos son enviados por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad.</p> |
| | Jefe de Aseguramiento de la Calidad | <p>Para detalles de la forma de registro ver el <i>Anexo 1</i> del presente procedimiento.</p> <p>Adicionalmente, se registra la información para seguimiento en el I-SGI-F-10 Control de Acciones Correctivas, para con ello controlar las acciones que se vayan desarrollando, así como su efectividad.</p> |
| CORRECCIÓN | Jefe de área | <p>Evalúa si aplica realizar una corrección, es decir realizar las acciones para mitigar el efecto de la no conformidad u observación. De aplicar, ésta debe realizarse a la brevedad y registrarse en el campo de "correcciones" del formulario Solicitudes de Acción Correctiva I-SGI-F-05.</p> <p>Debe custodiar los registros que evidencien la implementación y eficacia de la corrección realizada.</p> |
| ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ | Jefe de área | <p>El jefe de área realiza el análisis de causas utilizando la herramienta llamada Diagrama Causa-Efecto o Diagrama de Ishikawa y la envía en medio digital al Jefe de Aseguramiento de Calidad.</p> |
| | Jefe de Aseguramiento de la Calidad | <p>Revisa el análisis. De estar conforme, publica el diagrama en una carpeta del disco público llamada "Análisis de Causa Raíz" (el nombre del archivo debe ser el código de la NC). El plazo para registrar los análisis de causas es de 20 días luego de reportarse la no conformidad.</p> <p>Nota: El Jefe de área puede convocar la participación de personas de otras áreas para realizar el Análisis de Causas. No se realiza para tratamiento de Observaciones el análisis de causas.</p> |
| ETAPA | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |

| | | |
|---|-------------------------------------|--|
| ESTABLECIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS | Jefe de área | Define las acciones correctivas apropiadas a las causas de la no conformidad u observación, para evitar que vuelvan a ocurrir o prevenir su ocurrencia. En caso de No Conformidades las acciones resultan del análisis de causas. Envía sus propuestas de acciones correctivas en medio digital al Jefe de Aseguramiento de Calidad. |
| | Jefe de Aseguramiento de Calidad | Revisa y aprueba las acciones correctivas, las cuales deben ser registradas en el I-SGI-F-10 Control de Acciones Correctivas. |
| | Jefe de área | Completa toda la información necesaria en el formulario Solicitudes de Acción Correctiva I-SGI-F-05 incluyendo la fecha de compromiso para ejecutar las acciones. |
| SEGUIMIENTO Y EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS | Jefe de Área | Cumplida la fecha establecida de la(s) Acción(es) Correctiva(s): Verifica la implementación de las acciones correctivas, y registra en el formulario Solicitudes de Acción Correctiva I-SGI-F-05 su cierre. |
| | Jefe de Aseguramiento de la Calidad | Verifica la eficacia de la(s) Acción(es) Correctiva(s), y lo registra en el en el formulario Solicitudes de Acción Correctiva I-SGI-F-05 su cierre. Nota: Si no se cumple con las fechas de compromiso se replanteará una nueva fecha siempre que sea razonable y autorizado por el Jefe de Aseguramiento de la Calidad. |
| ETAPA | RESPONSABLE | ACTIVIDADES |
| ARCHIVO DE EVIDENCIA DE ACCIONES CORRECTIVAS | Jefe de área | Custodia (en medio físico o electrónico), los registros que evidencien la implementación y eficacia de las acciones realizadas. Los registros de la eficacia deberán señalar el criterio aplicado para decidir si la acción correctiva fue o no eficaz. |

| | | |
|---|-------------------------------|--|
| INFORME DEL ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES y OBSERVACIONES | Líder del Equipo de Inocuidad | Emite un reporte del estado de las no conformidades y observaciones que presenta en la revisión por la dirección según el I-SGI-F-10 Control de Acciones Correctivas. |
|---|-------------------------------|--|

Figura 9: Procedimiento ante una no conformidad.

Fuente: elaboración propia

En la figura 9, se puede observar el procedimiento para las no conformidades que se puedan presentar en la empresa.

| | | | | |
|----------|--------------------------|--|------------------|--|
| TEMA(S): | Entrenamiento | | Re-Entrenamiento | |
| | Formación - capacitación | | Inducción | |
| | FECHA: | | HORA: | |
| | LUGAR: | | | |
| | INSTRUCTOR(ES): | | | |

| N° | NOMBRES Y APELLIDOS | N° IDENTIFICACIÓN | PROCESO | FIRMA | EVALUACIÓN | | RECIBIÓ MATERIAL | OBSERVACIONES |
|----|---------------------|-------------------|---------|-------|------------|-----------|------------------|---------------|
| | | | | | Aprobó | No aprobó | | |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |

Figura 10: Formato de registro de capacitaciones, inducción o entrenamiento.

Fuente: Elaboración propia

En la figura 10, se puede apreciar el formato para registro de capacitaciones, inducciones o entrenamiento pertinentes al SGC bajo la ISO 9001:2015

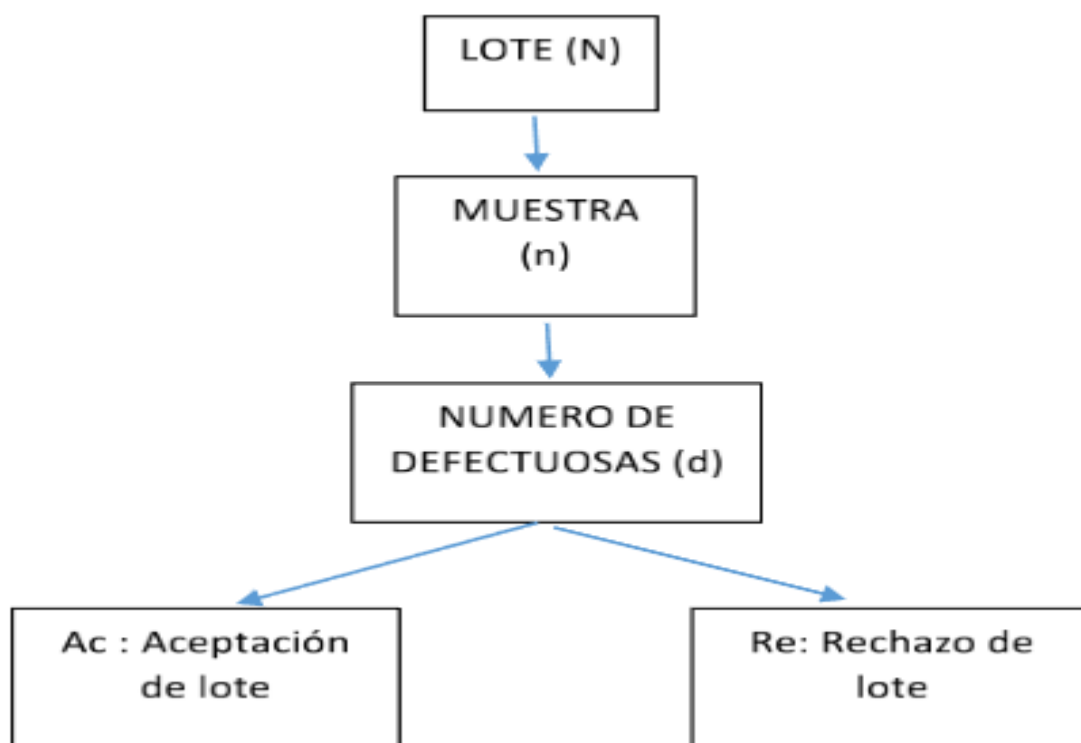


Figura 11: Procedimiento para aplicación de ISO 2859 – 1

Fuente: Elaboración propia

En la figura 11, se puede evidenciar la serie de pasos para aplicación de muestreo por atributos aplicando la ISO 2859 – 1 para inspección de envases en área de insumos.

| Programa de mantenimiento preventivo para maquinas selladoras | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| MESES | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | |
| MAQUINA | Sem -1 | Sem -2 | Sem -3 | Sem -4 | Sem -5 | Sem -6 | Sem -7 | Sem -8 | Sem -9 | Sem -10 | Sem -11 | Sem -12 | Sem -13 | Sem -14 | Sem -15 | Sem -16 |
| Selladora A | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | |
| Selladora B | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X |

Figura 12: Programa de mantenimiento preventivo para máquinas selladoras

Fuente: Elaboración propia

En la figura 12, se puede observar el programa preventivo de mantenimiento a maquinas selladoras, el programa se realizó en conjunto con el personal de mantenimiento.

| EQUIPO O AREA A REVISAR | LUNES | MARTES | MIERCOLES | JUEVES | VIERNES | SABADO | FECHA: | |
|--|-------|--------|-----------|--------|---------|--------|---------|-------------------|
| | | | | | | | DOMINGO | ACCION CORRECTIVA |
| RECEPCION DE MATERIA PRIMA | | | | | | | | |
| TECHOS | | | | | | | | |
| PAREDES | | | | | | | | |
| CANALETAS | | | | | | | | |
| PISOS | | | | | | | | |
| PUERTAS | | | | | | | | |
| LUMINARIAS | | | | | | | | |
| ZONA DE BAJO RIESGO | | | | | | | | |
| TECHOS | | | | | | | | |
| PAREDES | | | | | | | | |
| CANALETAS | | | | | | | | |
| PISOS | | | | | | | | |
| MESAS DE CORTE | | | | | | | | |
| MESAS DE ENVASADO | | | | | | | | |
| CONDICIONADOR CONTINUO | | | | | | | | |
| UTENSILIOS | | | | | | | | |
| ZONA DE ALTO RIESGO | | | | | | | | |
| TECHOS | | | | | | | | |
| PAREDES | | | | | | | | |
| CANALETAS | | | | | | | | |
| PISOS | | | | | | | | |
| CANASTILLAS | | | | | | | | |
| CARRIOS | | | | | | | | |
| CONDICIONADORES ESTATICOS | | | | | | | | |
| MESAS DE FILETE | | | | | | | | |
| UTENSILIOS | | | | | | | | |
| MOLINO | | | | | | | | |
| MESAS DE ENVASADO | | | | | | | | |
| MARMITAS | | | | | | | | |
| EXHAUSTER | | | | | | | | |
| MASINAS SELLADORAS | | | | | | | | |
| LAVADORAS DE LATAS | | | | | | | | |
| LATAS/ENVASES | | | | | | | | |
| AUTOCLAVES | | | | | | | | |
| CARRIOS DE AUTOCLAVES | | | | | | | | |
| PELADORA DE ANCHOYETA | | | | | | | | |
| ALMACEN DE PRODUCTOS TERMINADOS | | | | | | | | |
| TECHOS | | | | | | | | |
| PAREDES | | | | | | | | |
| PISOS | | | | | | | | |
| PUERTAS | | | | | | | | |

: ACEPTABLE NA: NO ACEPTABLE

OBSERVACIONES:

TEC. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

JEFE DE PRODUCCION

Figura 13:

Fuente: Elaborado por autores.

En la figura 13, se puede apreciar el formato de verificación de limpieza y desinfección en diferentes áreas de la planta de procesos de la empresa.

| | |
|--|--|
| FECHA | |
| PRODUCTO: | |
| AREA: | |
| TRAZABILIDAD: | |
| CÓDIGO DE TRAZABILIDAD -FIRMAS DE ENCARGADOS DE ÁREA Y HORA | |

Figura 14: Formato guía de código de trazabilidad del producto.

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 14, se puede observar el formato para comunicar el producto que se está elaborando en cada área de producción, así mismo este formato tiene que ser firmado por encargados de área para darle validez y evitar errores en códigos de trazabilidad.

| | |
|---|---|
| El aspecto evaluado supera lo solicitado. | 5 |
| El aspecto evaluado cumple plenamente con lo solicitado. | 4 |
| El aspecto evaluado cumple apenas con lo solicitado. | 3 |
| El aspecto evaluado cumple con lo mínimo solicitado. | 2 |
| El aspecto evaluado no cumple con lo solicitado. | 1 |

Fecha:

| | | |
|-----|-----|-----|
| Día | Mes | Año |
| | | |

Nombre del cliente (UAA o cliente externo): _____

| ASPECTO A EVALUAR | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Oportunidad en las cotizaciones | | | | | |
| 2. Asesoría prestada en la cotización del producto o servicio | | | | | |
| 3. Diseño o diagramación (asesoría y cumplimiento de las especificaciones) | | | | | |
| 4. Impresión (cumplimiento de las especificaciones de calidad) | | | | | |
| 5. Encuadernación y acabados (argollado, cosido, plegado, pegado y plastificado, empaque) | | | | | |
| 6. Entrega oportuna de los productos o servicios de acuerdo con lo pactado | | | | | |
| 7. La atención ofrecida fue respetuosa por parte del personal del Proceso | | | | | |
| ¿Qué aspectos considera que han mejorado en el Proceso Publicaciones? | | | | | |
| Si desea ampliar la explicación de las respuestas, o hacer un comentario adicional sobre algún aspecto del Proceso Publicaciones, o alguna sugerencia, por favor hacerlo a continuación: | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Figura 15: Encuesta de satisfacción del cliente o usuario.

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 15, se puede apreciar la encuesta que se realiza al usuario o cliente luego de haber recibido el producto solicitado según lo pactado.

CONTROL DE ENVASADO

| | | | | |
|--|------------|--|-------------|--|
| | SUPERVISOR | | JEFE PLANTA | |
|--|------------|--|-------------|--|

| ESPECIE | (Kg) DEL LOTE | TRAZABILIDAD | PROCEDENCIA | (Kg) PESO FILETE | TOTAL DE CAJAS | RENDIMIENTO | CONTROL DE PESO | | | | CERRADORA |
|---------|---------------|--------------|-------------|------------------|----------------|-------------|-----------------|------|--------|------|------------------------|
| | | | | | | | ENVASADO | AGUA | ACEITE | NETO | VELOCIDAD (cjs/minuto) |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

Figura 16: Indicadores en control de envasado

Fuente: Elaboración propia.

CONTROL DE FILETEO

| | | | | | |
|-------|--|------------|--|-------------|--|
| FECHA | | SUPERVISOR | | JEFE PLANTA | |
|-------|--|------------|--|-------------|--|

| LOTE | ESPECIE | (Kg) DEL LOTE | TRAZABILIDAD | PROCEDENCIA | (Kg) PESO | Hra Inicio | Hra Final | Tiempo total | Total de fileteo (KG) | Aprovechamiento (%) | Nro. Fileteras | Avance (KG.mp/H-h) |
|------|---------|---------------|--------------|-------------|-----------|------------|-----------|--------------|-----------------------|---------------------|----------------|--------------------|
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

Figura 17: Indicadores de control de fileteo

Fuente: Elaboración propia

En las figuras 16 y 17 se puede observar indicadores de productividad que se colocaran en zonas visibles del área de fileteo y envasado.


La información para la revisión contiene al menos, la siguiente información:

- a) Los resultados de auditorías.
- b) Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- c) Estado de las no conformidades, acciones correctivas.
- d) Desempeño de los proveedores.
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- f) Los cambios que podrían afectar al sistema de Gestión (Internos y externos).
- g) Las recomendaciones para la mejora.
- h) Resultados del análisis de riesgos y acciones propuestas
- i) Política y resultados de la medición de los objetivos de calidad.
- j) Resultados de los indicadores de proceso.

Figura 18: Contenido de informe de revisión para alta dirección.

Fuente: Elaborado por autores.

En la figura 18 se muestra el contenido del informe de revisión para alta dirección.

|  | | MONITOREO DE DESPERDICIOS Y/O RESIDUOS SOLIDOS | | | CODIGO: | VERSION: |
|---|----------|---|---------|----------|---------------|----------|
| | | | | FECHA: | | |
| AREA DE UBICACIÓN | CON TAPA | SIN TAPA | PINTADO | ROTULADO | OBSERVACIONES | |
| INGRESO A PLANTA | | | | | | |
| NAVE DE PROCESO | | | | | | |
| PRODUCTOS TERMINADOS | | | | | | |
| COMEDOR | | | | | | |
| PATIO | | | | | | |
| TALLER MECANICO | | | | | | |
| ALMACEN TEMPORAL DE RESIDUOS SOLIDOS PELIGROSOS | | | | | | |
| ALMACEN TEMPORAL DE RESIDUOS SOLIDOS NO PELIGROSOS | | | | | | |
| ZONA ADMINISTRATIVA | | | | | | |
| OTROS | | | | | | |

A: ACEPTABLE NA: NO ACEPTABLE

OBSERVACIONES:

TEC. ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

JEFE DE PRODUCCION

Figura 19: Formato de monitoreo de residuos.

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 19, se muestra el formato para gestionar la verificación de residuos en planta de procesos.

| | | | |
|--|--|---|--|
| INVERSIONES GENERALES DEL MAR SAC | MEJORA DE PROCESOS | | CODIGO: |
| | | | VERSIÓN: |
| RESPONSABLE: | | | |
| OBJETO: | | | |
| ALCANCE | | | |
| MEJORAS CUMPLIDAS | | RECURSOS | |
| Enumerar todas las mejoras que se realizaron | | Determinar recursos invertidos para proceso de mejora | |
| MEJORAS POR CUMPLIR | | RECURSOS | |
| Enumerar las mejoras pertinentes | | Disponer recursos para el cumplimiento de mejoras | |
| INDICADOR | FORMA DE CÁLCULO | PERIODICIDAD | RESPONSABLE |
| Porcentaje de efectividad del objetivo 100% | (Total mejoras cumplidas/Total de mejoras programadas)x100 | Trimestral | Responsable de cumplimiento de mejora de proceso |
| FECHA: | | LUGAR | FIRMA: |

Figura 20: Ficha para mejorar los procesos de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 20 la ficha de mejora de la empresa, que permite realizar constantemente aplicaciones de mejora continua para optimizar procesos y poder fortalecer aspectos deficientes de la empresa.

Anexo 9 Nivel de cumplimiento Post – Prueba

DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES DEL MAR BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

| CRITERIOS DE CALIFICACIÓN: Se debe completar el check list con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponde la cual tendrá la alternativa de SI o NO para esto se debe marcar con el símbolo "X" | | | |
|--|---|-----------------------|----|
| Nro. | REQUISITO | NIVEL DE CUMPLIMIENTO | |
| | | SI | NO |
| CAPITULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 4.1 | CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO | | |
| 1 | ¿La organización determina cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC? | X | |
| 2 | ¿La organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas? | X | |
| 4.2 | COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS | | |
| 3 | ¿Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad? | X | |
| 4 | ¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos? | X | |
| 4.3 | DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | |
| 5 | ¿Se ha determinado los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer el alcance de la empresa? | X | |
| 6 | ¿El alcance del SGC se ha determinado considerando las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas y sus productos y servicios? | X | |
| 7 | ¿El alcance está disponible y se mantiene como información documentada? | X | |
| 8 | ¿En el alcance se encuentran establecidos los productos y servicios cubiertos? | X | |
| 9 | ¿Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el SGC? | X | |
| 4.4 | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS | | |
| 10 | ¿La organización ha determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación? | | X |
| 11 | ¿Se tiene establecidos criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos? | X | |

| | | | |
|----------------------------------|---|------|-----|
| 12 | ¿La organización mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos? | X | |
| | SUBTOTAL | 92% | 8% |
| | VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | 100% | |
| CAPITULO 5. LIDERAZGO | | | |
| 5.1 | LIDERAZGO Y COMPROMISO | | |
| 1 | ¿Se demuestra liderazgo y compromiso con responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC? | X | |
| 5.1.2 | Enfoque al cliente | | |
| 2 | ¿La alta dirección garantiza que los requisitos de los clientes se determinan, se comprenden y se cumplen? | X | |
| 3 | ¿Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente? | X | |
| 5.2 | POLÍTICA | | |
| 5.2.1 | Establecimiento de la política de la calidad | | |
| 4 | ¿La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad? | X | |
| 5 | ¿La política de la calidad es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya a su dirección estratégica? | X | |
| 5.2.2 | Comunicación de la política de la calidad | | |
| 6 | ¿Está disponible para las partes interesadas y se ha comunicado dentro de la organización? | X | |
| 5.3 | ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN | | |
| 7 | ¿La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes están asignadas, se comunican y se entienden en toda la organización? | | X |
| | SUBTOTAL | 86% | 14% |
| | VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | 100% | |
| CAPITULO 6. PLANIFICACIÓN | | | |
| 6.1 | ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | |
| 1 | ¿Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados? | X | |

| | | | |
|----------------|--|------|-----|
| 2 | ¿La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema? | X | |
| 6.2 | OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS | | |
| 3 | ¿La organización ha establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC? | X | |
| 4 | ¿La organización mantiene información documentada sobre estos objetivos? | X | |
| 6.3 | PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS | | |
| 5 | ¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación? | | X |
| | SUBTOTAL | 80% | 20% |
| | VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | 100% | |
| | CAPITULO 7. APOYO | | |
| 7.1 | RECURSOS | | |
| 7.1.1 | Generalidades | | |
| 1 | | | |
| 1 | ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC? | X | |
| 7.1.2 | Personas | | |
| 2 | ¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos? | X | |
| 7.1.3 | Infraestructura | | |
| 3 | ¿La organización ha determinado y proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios? | X | |
| 7.1.4 | ambiente para la operación de los procesos | | |
| 4 | ¿La organización ha determinado y proporcionado el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios? | X | |
| 7.1.5 | Recursos de seguimiento y medición | | |
| 7.1.5.1 | Generalidades | | |

| | | | |
|-------------|---|-----|-----|
| 5 | ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando realiza el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos? | X | |
| 7.1. 5.2 | Trazabilidad de las mediciones | | |
| 6 | ¿Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional? | X | |
| 7.1. 6 | Conocimientos de la organización | | |
| 7 | ¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y ha implementado un proceso de experiencias adquiridas? | X | |
| 7.2 | COMPETENCIA | | |
| 8 | ¿La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, y ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria? | X | |
| 7.3 | TOMA DE CONCIENCIA | | |
| 9 | ¿Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas? | X | |
| 7.4 | COMUNICACIÓN | | |
| 10 | ¿Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización? | X | |
| 7.5 | INFORMACION DOCUMENTADA | | |
| 7.5. 1 | Generalidades | | |
| 11 | ¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC? | X | |
| 7.5. 2 | Creación y actualización | | |
| 12 | ¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos? | X | |
| 7.5. 3 | Control de información documentada | | |
| 13 | ¿Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC? | | X |
| | SUBTOTAL | 85% | 15% |

| VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | | 100% | |
|--|---|------|---|
| CAPITULO 8. OPERACIÓN | | | |
| 8.1 | PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL | | |
| 1 | ¿Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos o servicios? | X | |
| 2 | ¿La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización? | X | |
| 3 | ¿Se asegura que los procesos contratados externamente están controlados? | X | |
| 4 | ¿Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso? | X | |
| 8.2 | REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |
| 8.2.1 | Comunicación con el cliente | | |
| 5 | ¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios? | X | |
| 6 | ¿Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas? | | X |
| 7 | ¿Se establecen los requisitos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente? | | X |
| 8.2.2 | Determinación de los requisitos para los productos y servicios | | |
| 8 | ¿Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización? | X | |
| 8.2.3 | revisión de los requisitos para los productos y servicios | | |
| 9 | ¿La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen a los clientes? | X | |
| 10 | ¿La organización revisa los requisitos antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente? | X | |
| 11 | ¿Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto? | X | |
| 12 | ¿Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente? | X | |
| 13 | ¿Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios? | X | |

| | | | |
|-------------------|---|---|---|
| 8.2. 4 | Cambios en los requisitos para los productos y servicios | | |
| 14 | ¿Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifican la información documentada pertinente a estos cambios? | X | |
| 8.3 | DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |
| 8.3. 1 | Generalidades | | |
| 15 | ¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de productos y servicios? | | X |
| 8.3. 2 | Planificación del diseño y desarrollo | | |
| 16 | ¿La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios? | X | |
| 8.3. 3 | Entradas para el diseño y desarrollo | | |
| 17 | ¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios? | | X |
| 18 | ¿Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias? | | X |
| 19 | ¿Se conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo? | | X |
| 8.3. 4 | Controles del diseño y desarrollo | | |
| 20 | ¿Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr? | | X |
| 21 | ¿Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos? | X | |
| 22 | ¿Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas? | X | |
| 23 | ¿Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que se tome cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación? | X | |
| 24 | ¿La organización conserva información documentada sobre las acciones tomadas? | X | |
| 8.3. 5 | Salidas del diseño y desarrollo | | |

| | | | |
|--------------|---|---|---|
| 25 | ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas? | X | |
| 26 | ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios? | | X |
| 27 | ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación? | X | |
| 28 | ¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta? | X | |
| 29 | ¿Se conserva información documentada sobre salidas del diseño y desarrollo? | X | |
| 8.3.6 | Cambios del diseño y desarrollo | | |
| 30 | ¿Se identifica, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios? | X | |
| 31 | ¿Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos? | X | |
| 8.4 | CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE | | |
| 8.4.1 | Generalidades | | |
| 32 | ¿La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos? | X | |
| 33 | ¿Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente? | X | |
| 34 | ¿Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimientos del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos? | X | |
| 35 | ¿La organización conserva información documentada de estas actividades? | X | |
| 8.4.2 | Tipo y alcance del control | | |
| 36 | ¿La organización asegura los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes? | X | |

| | | | |
|-----------|--|---|--|
| 37 | ¿Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo a las salidas resultantes? | X | |
| 38 | ¿Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios? | X | |
| 39 | ¿Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC? | X | |
| 40 | ¿Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos? | X | |
| 8.4. 3 | Información para los proveedores externos | | |
| 41 | ¿La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios? | X | |
| 42 | ¿Se comunica la aprobación de productos, servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios? | X | |
| 43 | ¿Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas? | X | |
| 44 | ¿Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización? | X | |
| 45 | ¿Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización? | X | |
| 8.5 | PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO | | |
| 8.5. 1 | Control de la producción y de la provisión del servicio | | |
| 46 | ¿Se implementa la producción y la provisión de los productos bajo condiciones controladas? | X | |
| 47 | ¿Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar? | X | |
| 48 | ¿Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar? | X | |
| 49 | ¿Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados? | X | |
| 50 | ¿Se controla la implementación de actividades de seguimientos y medición en las etapas apropiadas? | X | |
| 51 | ¿Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos? | X | |
| 52 | ¿Se controla la designación de personas competentes? | X | |
| 53 | ¿Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados? | X | |

| | | | |
|-------|---|---|---|
| 54 | ¿Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos? | | X |
| 55 | ¿Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega? | X | |
| 8.5.2 | Identificación y trazabilidad | | |
| 56 | ¿La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios? | X | |
| 57 | ¿Identifica el estado de la salidas con respecto a los requisitos? | X | |
| 58 | ¿Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad? | X | |
| 8.5.3 | Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos | | |
| 59 | ¿La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo control de la organización o siendo utilizada por la misma? | X | |
| 60 | ¿Se identifica, verifica, protege y salvaguarda de la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización? | X | |
| 61 | ¿Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido? | X | |
| 8.5.4 | Preservación | | |
| 62 | ¿La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos? | X | |
| 8.5.5 | Actividades posteriores a la entrega | | |
| 63 | ¿Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios? | | X |
| 64 | ¿Al determinar el alcance de la actividades posteriores a la entrega, la organización consideró los requisitos legales y reglamentarios? | | X |
| 65 | ¿Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios? | X | |
| 66 | ¿Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios? | X | |
| 67 | ¿Considera los requisitos del cliente? | X | |
| 68 | ¿considera la retroalimentación del cliente? | | X |

| | | | |
|---|---|------|-----|
| 8.5.6 | Control de los cambios | | |
| 69 | ¿La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos? | X | |
| 70 | ¿Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión? | X | |
| 8.6 | LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS | | |
| 71 | ¿La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplan los requisitos de los productos y servicios? | X | |
| 72 | ¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios? | X | |
| 73 | ¿Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación? | X | |
| 74 | ¿Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación? | X | |
| 8.7 | CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES | | |
| 75 | ¿La organización se asegura las salidas no conformes son sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega? | X | |
| 76 | ¿La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios? | X | |
| 77 | ¿Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes? | X | |
| 78 | ¿La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras? | | X |
| 79 | ¿La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad? | X | |
| | SUBTOTAL | 83% | 17% |
| | VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | 100% | |
| CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | | | |
| 9.1 | SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN | | |
| 9.1.1 | Generalidades | | |
| 1 | ¿La organización determina que necesita seguimiento y medición? | X | |
| 2 | ¿determina métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos? | X | |

| | | | |
|-------|---|---|---|
| 3 | ¿Determina cuándo se lleva a cabo el seguimiento y la medición? | X | |
| 4 | ¿determina cuándo analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición? | X | |
| 5 | ¿Evalúa desempeño y la eficacia del SGC? | | X |
| 6 | ¿conserva información documentada como evidencia de los resultados? | X | |
| 9.1.2 | Satisfacción del cliente | | |
| 7 | ¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas? | X | |
| 8 | ¿Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información? | X | |
| 9.1.3 | Análisis y evaluación | | |
| 9 | ¿La organización analiza y evalúa los datos y la información que surge del seguimiento y la medición? | X | |
| 9.2 | AUDITORIA INTERNA | | |
| 10 | ¿La organización lleva auditorías internas a intervalos planificados? | X | |
| 11 | ¿Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015? | X | |
| 12 | ¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditorías? | X | |
| 13 | ¿define los criterios de auditoría y el alcance para cada una? | X | |
| 14 | ¿Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso? | X | |
| 15 | ¿Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la alta dirección? | X | |
| 16 | ¿Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas? | X | |
| 17 | ¿Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados? | X | |
| 9.3 | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | | |
| 9.3.1 | Generalidades | | |
| 18 | ¿La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización? | | X |

| | | | |
|-------------------------------------|--|-------------|------------|
| 9.3.2 | Entradas de la revisión por la dirección | | |
| 19 | ¿La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas? | | X |
| 20 | ¿Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC? | X | |
| 21 | ¿Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC? | | X |
| 22 | ¿Considera los resultados de las auditorías? | X | |
| 23 | ¿Considera el desempeño de los proveedores externos? | | X |
| 24 | ¿Considera la adecuación de los recursos? | X | |
| 25 | ¿considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades? | X | |
| 26 | ¿Se considera las oportunidades de mejora? | X | |
| 9.3.3 | Salidas de la revisión por la dirección | | |
| 27 | ¿Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora? | X | |
| 28 | ¿Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC? | | X |
| 29 | ¿Incluye las necesidades de recursos? | X | |
| 30 | ¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones? | X | |
| | SUBTOTAL | 80% | 20% |
| | VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | 100% | |
| CAPITULO 10. MEJORA CONTINUA | | | |
| 10.1 | GENERALIDADES | | |
| 1 | ¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción? | X | |
| 10.2 | NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA | | |
| 2 | ¿La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla? | X | |
| 3 | ¿Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad? | X | |
| 4 | ¿Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad? | X | |
| 5 | ¿Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada? | X | |
| 6 | ¿Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario? | X | |
| 7 | ¿Hace cambios al SGC si fuera necesario? | X | |

| | | | |
|-------------|--|------|----|
| 8 | ¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas? | X | |
| 9 | ¿Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva? | X | |
| 10.3 | MEJORA CONTINUA | | |
| 10 | ¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC? | X | |
| 11 | ¿Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la alta dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora? | X | |
| | SUBTOTAL | 100% | 0% |
| | VALOR DEL CAPITULO: % OBTENIDO (SI+NO) | 100% | |

| RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES DEL MAR SAC | | |
|--|--|--------------------------|
| REQUISITOS DE LA ISO 9001:2015 | PORCENTAJE OBTENIDO DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO | ACCIONES POR REALIZAR |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 92% | MANTENER |
| 5. LIDERAZGO | 86% | MANTENER |
| 6. PLANIFICACIÓN | 80% | MEJORAR |
| 7. APOYO | 85% | MANTENER |
| 8. OPERACIÓN | 83% | MEJORAR |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 80% | MEJORAR |
| 10. MEJORA | 100% | MANTENER |
| TOTAL DE % DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO | 87 | |
| Calificación del SGC en la empresa | ALTO | |

Anexo 10. Estado de pérdidas y Ganancias de la empresa Inversiones generales del mar SAC

**REPORTE DE INGRESOS Y EGRESOS DEL AÑO 2021 DE LA EMPRESA INVERSIONES
GENETRALES DEL MAR SAC**

| Ingresos | | | | | | |
|------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | ene-21 | feb-21 | mar-21 | abr-21 | Total |
| Total de Ventas | | 340.057,80 | 340.700,40 | 350.343,00 | 340.379,10 | 1.371.480,30 |
| Costo de Ventas (-) | | -226600 | -226600 | -226600 | -226600 | -906400 |
| Ingresos totales (Soles) | | 113.457,80 | 114.100,40 | 123.743,00 | 113.779,10 | 465.080,30 |
| | | | | | | |
| Costos | | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 170.480,00 |
| Gastos Administrativos | | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 170.480,00 |
| Sueldos y Salarios | | 18.000,00 | 18.000,00 | 18.000,00 | 18.000,00 | 72.000,00 |
| Utensilios de limpieza | | 1.200,00 | 1.200,00 | 1.200,00 | 1.200,00 | 4.800,00 |
| Seguridad y Vigilancia | | 2400 | 2400 | 2400 | 2400 | 9.600,00 |
| Mantenimiento | | 1.020,00 | 1.020,00 | 1.020,00 | 1.020,00 | 4.080,00 |
| servicios básicos | | 20.000,00 | 20.000,00 | 20.000,00 | 20.000,00 | 80.000,00 |
| Costos totales (Soles) | | 70.837,80 | 71.480,40 | 82.123,00 | 71.159,10 | 295.600,30 |
| | | | | | | |
| Inversión | -18240,00 | | | | | |
| Utilidad antes de participacion | | 70.837,80 | 71.480,40 | 81.123,00 | 71.159,10 | 294.600,30 |
| Distribucion legal de Renta 10% | | 7083,78 | 7148,04 | 8112,3 | 7115,91 | 29460,03 |
| Utilidad antes de Impuestos | | 63.754,02 | 64.332,36 | 73.010,70 | 64.043,19 | 265.140,27 |
| Impuesto a la Renta (29.5%) | | 18.807,44 | 18.978,05 | 21.538,16 | 18.892,74 | 78.216,38 |
| Utilidad Neta | -18240,00 | 44.946,58 | 45.354,31 | 51.472,54 | 45.150,45 | 186.923,89 |

Anexo 11. Reporte de pérdidas y ganancias del año 2021 de la empresa inversiones generales del mar SAC

**REPORTE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL AÑO 2021 DE LA EMPRESA
INVERSIONES GENETRALES DEL MAR SAC**

| CONCEPTO | ene-21 | feb-21 | mar-21 | abr-21 | Total |
|----------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Ventas | 340.057,80 | 340.700,40 | 350.343,00 | 340.379,10 | 1.371.480,30 |

| | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Costo de Ventas (-) | -226600 | -226600 | -226600 | -226600 | -906400 |
| Utilidad Bruta | 113.457,80 | 114.100,40 | 123.743,00 | 113.779,10 | 465.080,30 |
| Razon de Margen de Utilidad Bruta (%) | 33,36 | 33,49 | 35,32 | 33,43 | 33,91 |
| | | | | | |
| Gasto Operativos | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 170.480,00 |
| Gastos Administrativos | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 170.480,00 |
| Sueldos y Salarios | 18.000,00 | 18.000,00 | 18.000,00 | 18.000,00 | 72.000,00 |
| intensillos de limpieza | 1.200,00 | 1.200,00 | 1.200,00 | 1.200,00 | 4.800,00 |
| Seguridad y Vigilancia | 2.400 | 2400 | 2400 | 2400 | 9.600,00 |
| Mantenimiento | 1.020,00 | 1.020,00 | 1.020,00 | 1.020,00 | 4.080,00 |
| servicios | 20.000,00 | 20.000,00 | 20.000,00 | 20.000,00 | 80.000,00 |
| Utilidad Operativa | 70.837,80 | 71.480,40 | 81.123,00 | 71.159,10 | 294.600,30 |
| Razon de Margen de Utilidad Operativa (%) | 20,83 | 20,98 | 23,16 | 20,91 | 21,48 |
| | | | | | |
| Utilidad antes de participacion | 70.837,80 | 71.480,40 | 81.123,00 | 71.159,10 | 294.600,30 |
| Distribucion legal de Renta 10% | 7083,78 | 7148,04 | 8112,3 | 7115,91 | 29460,03 |
| Utilidad antes de Impuestos | 63.754,02 | 64.332,36 | 73.010,70 | 64.043,19 | 265.140,27 |
| Impuesto a la Renta (29.5%) | 18.807,44 | 18.978,05 | 21.538,16 | 18.892,74 | 78.216,38 |
| Utilidad Neta | 44.946,58 | 45.354,31 | 51.472,54 | 45.150,45 | 186.923,89 |
| Rentabilidad Neta (%) | 13,22 | 13,31 | 14,69 | 13,26 | 13,63 |

Anexo 12. Reporte de ingresos y egresos del año 2022 de la empresa inversiones generales del mar SAC

**REPORTE DE INGRESOS Y EGRESOS DEL AÑO 2022 DE LA EMPRESA INVERSIONES
GENETRALES DEL MAR SAC**

| Ingresos | | ene-22 | feb-22 | mar-22 | abr-22 | Total |
|------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| Total de Ventas | | 520.785,00 | 577.975,00 | 630.112,50 | 610.582,50 | 2.339.455,00 |
| Costo de Ventas (-) | | -226300 | -226300 | -226300 | -226300 | -905200 |
| Ingresos totales (Soles) | | 294.485,00 | 351.675,00 | 403.812,50 | 384.282,50 | 1.434.255,00 |
| Costos | | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 170.480,00 |
| Gastos Administrativos | | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 170.480,00 |
| Sueldos y Salarios | | 18.000,00 | 18.000,00 | 18.000,00 | 18.000,00 | 72.000,00 |
| Utensilios de limpieza | | 1.200,00 | 1.200,00 | 1.200,00 | 1.200,00 | 4.800,00 |
| Seguridad y Vigilancia | | 2400 | 2400 | 2400 | 2400 | 9.600,00 |
| Mantenimiento | | 1.020,00 | 1.020,00 | 1.020,00 | 1.020,00 | 4.080,00 |
| servicios básicos | | 20.000,00 | 20.000,00 | 20.000,00 | 20.000,00 | 80.000,00 |
| Costos totales (Soles) | | 251.865,00 | 309.055,00 | 361.192,50 | 341.662,50 | 1.263.775,00 |
| Inversión | -18240,00 | | | | | |
| Utilidad antes de participacion | | 251.865,00 | 309.055,00 | 361.192,50 | 341.662,50 | 1.263.775,00 |
| Distribucion legal de Renta 10% | | 25186,50 | 30905,50 | 36119,25 | 34166,25 | 126377,50 |
| Utilidad antes de Impuestos | | 226.678,50 | 278.149,50 | 325.073,25 | 307.496,25 | 1.137.397,50 |
| Impuesto a la Renta (29.5%) | | 66.870,16 | 82.054,10 | 95.896,61 | 90.711,39 | 335.532,26 |
| Utilidad Neta | -18240,00 | 159.808,34 | 196.095,40 | 229.176,64 | 216.784,86 | 801.865,24 |

Anexo 13. Estado de pérdidas y ganancias del año 2022 de la empresa inversiones generales del mar SAC

**REPORTE DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS DEL AÑO 2022 DE LA EMPRESA
INVERSIONES GENETRALES DEL MAR SAC**

| CONCEPTO | ene-22 | feb-22 | mar-22 | abr-22 | Total |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| Ventas | 520.785,00 | 577.975,00 | 630.112,50 | 610.582,50 | 2.339.455,00 |
| Costo de Ventas (-) | -226300 | -226300 | -226300 | -226300 | -905200 |

| | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| utilidad bruta | 294.485,00 | 351.675,00 | 403.812,50 | 384.282,50 | 1.434.255,00 |
| Razon de Margen de Utilidad Bruta (%) | 56,55 | 60,85 | 64,09 | 62,94 | 61,31 |
| Gasto Operativos | | | | | |
| Gasto Operativos | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 170.480,00 |
| Gastos Administrativos | | | | | |
| Gastos Administrativos | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 42.620,00 | 170.480,00 |
| Sueldos y Salarios | 18.000,00 | 18.000,00 | 18.000,00 | 18.000,00 | 72.000,00 |
| Alquiler de local | 1.200,00 | 1.200,00 | 1.200,00 | 1.200,00 | 4.800,00 |
| Seguridad y Vigilancia | 2400 | 2400 | 2400 | 2400 | 9.600,00 |
| Mantenimiento | 1.020,00 | 1.020,00 | 1.020,00 | 1.020,00 | 4.080,00 |
| servicios | 20.000,00 | 20.000,00 | 20.000,00 | 20.000,00 | 80.000,00 |
| Utilidad Operativa | 251.865,00 | 309.055,00 | 361.192,50 | 341.662,50 | 1.263.775,00 |
| Razon de Margen de Utilidad Operativa (%) | 48,36 | 53,47 | 57,32 | 55,96 | 54,02 |
| Utilidad antes de participacion | | | | | |
| Utilidad antes de participacion | 251.865,00 | 309.055,00 | 361.192,50 | 341.662,50 | 1.263.775,00 |
| Distribucion legal de Renta 10% | | | | | |
| Distribucion legal de Renta 10% | 25186,50 | 30905,50 | 36119,25 | 34166,25 | 126377,50 |
| Utilidad antes de Impuestos | | | | | |
| Utilidad antes de Impuestos | 226.678,50 | 278.149,50 | 325.073,25 | 307.496,25 | 1.137.397,50 |
| Impuesto a la Renta (29.5%) | | | | | |
| Impuesto a la Renta (29.5%) | 66.870,16 | 82.054,10 | 95.896,61 | 90.711,39 | 335.532,26 |
| Utilidad Neta | 159.808,34 | 196.095,40 | 229.176,64 | 216.784,86 | 801.865,24 |
| Rentabilidad Neta (%) | 30,69 | 33,93 | 36,37 | 35,50 | 34,28 |

| | Rentab_antes | Rentab_despues | Diferencia_Rentabilidad | MUB_antes | MUB_despues | Diferencia_MUB | MUO_antes | MUO_despues | Diferencia_MUO |
|----|--------------|----------------|-------------------------|-----------|-------------|----------------|-----------|-------------|----------------|
| 1 | 13,22 | 32,39 | 19,17 | 33,36 | 56,55 | 23,19 | 20,83 | 48,36 | 27,53 |
| 2 | 13,31 | 36,98 | 23,67 | 33,49 | 62,31 | 28,82 | 20,98 | 55,21 | 34,23 |
| 3 | 14,83 | 38,39 | 23,56 | 35,50 | 64,09 | 28,59 | 23,37 | 57,32 | 33,95 |
| 4 | 13,26 | 37,48 | 24,22 | 33,43 | 62,94 | 29,51 | 20,91 | 55,96 | 35,05 |
| 5 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 6 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |

Anexo 16. Certificado de autorización de la empresa.



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA RECABAR INFORMACIÓN PARA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El Sr. César Alvarado Pérez. Jefe de Planta, identificado con DNI 45568385, en representación de Inversiones Generales del Mar S.A.C. con RUC 20445587428.


AUTORIZA:

A los señores Paredes Velásquez Daniel Arturo, identificado con DNI 47359339 y Rebaza López Leonard Joseph, identificado con DNI 73508478, para recabar información para el proyecto de investigación "Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en el proceso de conservas de la empresa inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote - 2022".

El trabajo realizado no generará compromiso alguno con la industria, de índole laboral y otros.

Le entregamos la presente Constancia de autorización, para los fines que estime por conveniente.

Chimbote, 5 de marzo del 2022


Blgo. César A. Alvarado Pérez
JEFE DE PLANTA
INVERSIONES GENERALES DEL MAR S.A.C.

DOM. FISCAL: Cal. Júpiter N° 102 Res. Aeropuerto - Prov. Const. del Callao - Prov. Const. del Callao - Callao
PR. S. PRODUCTIVA: Av. Enrique Meiggs N° 468 P.J. Miramar Bajo - Chimbote
Telf.: 043-344040 Cel.: 947564001 - 923219881 - 923717448 - RPM: # 947564001
E-mail: inversionesgeneralesdelmar_2012@hotmail.com

Anexo 17. validación de instrumentos de investigación.

| CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES DEL MAR S.A.C., CHIMBOTE, 2022 | | | | | | | |
|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| VARIABLE 1 / DIMENSIÓN | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
| VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 9001:2015 | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Contexto de la organización | X | | X | | X | | |
| %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | | | | | | | |
| Dimensión 2: Liderazgo | X | | X | | X | | |
| %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | | | | | | | |
| Dimensión 3: Planificación | X | | X | | X | | |
| %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | | | | | | | |
| Dimensión 4: Apoyo | X | | X | | X | | |
| %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | | | | | | | |
| Dimensión 5: Operación | X | | X | | X | | |
| %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | | | | | | | |
| Dimensión 6: Evaluación del desempeño | X | | X | | X | | |
| %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | | | | | | | |
| Dimensión 7: Mejora | X | | X | | X | | |
| %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | | | | | | | |
| VARIABLE 2 / DIMENSIÓN | X | | X | | X | | |
| VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Razón de margen de utilidad bruta | X | | X | | X | | |
| %RMBU = (Utilidad Bruta en ventas/ventas)*100 %RMBU = % Razón de margen de utilidad bruta | | | | | | | |
| Dimensión 2: Razón de margen de utilidad operativa | X | | x | | x | | |
| %RMBU = (Utilidad operativa en ventas/ventas)*100 %RUO = % Razón de utilidad operativa | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. D^o/ Mg: ANTIS JESUS CRUZ ESCOBEDO..... DNI:.....18129310.....

TRUJILLO ...07.de...Julio.del.2021



Firma del Experto Informante.

DNI: 18129310

CIP: N° 190778

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

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

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

| CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES DEL MAR S.A.C., CHIMBOTE, 2022 | | | | | | | |
|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| VARIABLE 1 / DIMENSIÓN | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
| VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 9001:2015 | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Contexto de la organización %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Liderazgo %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Planificación %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Apoyo %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 5: Operación %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 6: Evaluación del desempeño %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 7: Mejora %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| VARIABLE 2 / DIMENSIÓN | X | | X | | X | | |
| VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Razón de margen de utilidad bruta %RMBU = (Utilidad Bruta en ventas/ventas)*100 %RMBU = % Razón de margen de utilidad bruta | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Razón de margen de utilidad operativa %RMBU = (Utilidad operativa en ventas/ventas)*100 %RUO = % Razón de utilidad operativa | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

27 de Junio del 2022

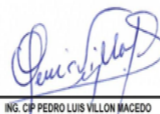
Apellidos y nombres del juez validador: Villón Macedo, Pedro Luis DNI: 32845247

Especialidad del validador: Maestría en Gestión ambiental, Especialista y auditor SST - MTPE- Ingeniero Industrial - CIP 38326-Vitalicio

¹Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

²Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



ING. CP PEDRO LUIS VILLÓN MACEDO
CONTRUJEN AJUSTOR EN CALIDAD, SEGURIDAD Y AMBIENTAL
REG. CIP N° 38326

Firma del Experto Informante.

| CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES DEL MAR S.A.C., CHIMBOTE, 2022 | | | | | | | |
|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| VARIABLE 1 / DIMENSIÓN | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
| VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 9001:2015 | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Contexto de la organización %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Liderazgo %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 3: Planificación %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 4: Apoyo %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 5: Operación %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 6: Evaluación del desempeño %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| Dimensión 7: Mejora %NC = (Puntaje recaudado/Puntaje total)*100 NC = Nivel de cumplimiento | X | | X | | X | | |
| VARIABLE 2 / DIMENSIÓN | X | | X | | X | | |
| VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Dimensión 1: Razón de margen de utilidad bruta %RMBU = (Utilidad Bruta en ventas/ventas)*100 %RMBU = % Razón de margen de utilidad bruta | X | | X | | X | | |
| Dimensión 2: Razón de margen de utilidad operativa %RMBU = (Utilidad operativa en ventas/ventas)*100 %RUO = % Razón de utilidad operativa | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. : ...ing. Humberto Angel Chavez Milla..... DNI: 32793925.....

|

Chimbote, 13 de Julio .del 2021

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

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

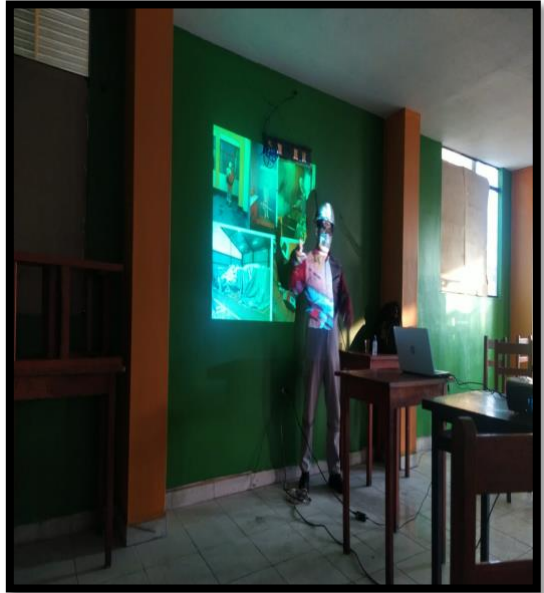
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Ing. CIP. CHÁVEZ MILLA HUMBERTO ÁNGEL
ING. INDUSTRIAL
Reg. Colegio de Ingenieros N° 27195
Ing. Humberto Chavez Milla

Anexo 18. Fotos de sala de procesos.



Anexo 19. TURNITIN



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 rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en la empresa Inversiones generales del mar S.A.C., Chimbote-2022", cuyos autores son REBAZA LOPEZ LEONARD JOSEPH, PAREDES VELASQUEZ DANIEL ARTURO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis 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

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| JOSÉ ANTONIO MULLER SOLÓN DNI: 17812491 ORCID: 0000-0001-7273-2882 | Firmado electrónicamente por: JMULLERS el 10-10- 2022 12:55:45 |

Código documento Trilce: TRI - 0432508