



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Propuesta de un sistema de gestión de la calidad para la mejora de procesos en la Dirección Regional de Producción, Chimbote-2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTORES:

Flores Cruzado, Leydi Judith (ORCID: 0000-0002-3132-2796)

Flores Huaman, Miguel Angel (ORCID: 0000-0003-3272-0531)

ASESOR:

Castillo Martinez, Williams Esteward (ORCID: 0000-0001-6917-1009)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

A nuestro señor Dios, por permitirnos llegar
a donde estamos ahora, por guiarnos durante
todo el proceso, por brindarnos sabiduría, perseverancia
para culminar nuestros estudios.

A nuestros Padres, por estar presentes
mostrándonos su apoyo incondicionalmente
en todo momento, por no dejarnos rendir en
malos momentos, por estar aconsejándonos
para lograr nuestra meta.

A nuestros docentes de la universidad, por el tiempo
que nos brindaban en cada asesoría, por compartirnos
sus conocimientos, sus apreciaciones durante la
elaboración.

Agradecimiento

A Dios por permitirnos llegar hasta aquí
por fortalecernos, por siempre mostrarnos
una salida en nuestros momentos de debilidad.

A nuestros padres, por el amor y apoyo incondicional
por el todo el esfuerzo que realizaron durante toda la
carrera, por permitirnos lograr nuestras metas, por estar
presentes día a día con sus consejos y enseñanzas para crecer.

A nuestros familiares, que siempre nos demostraron
su apoyo, aconsejándonos de acuerdo a sus experiencias
para poder lograr nuestra meta.

A nuestros docentes, asesores, por la paciencia
que nos brindaron, por sus enseñanzas, por cada
opinión crítica durante el desarrollo de la tesis ya que
nos servía para mejorar y culminar con éxito.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDOS	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	IV
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	24
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	25
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	26
3.5 PROCEDIMIENTO.....	27
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	28
3.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS.....	54

Índice de tablas

Tabla 1. Esquematización del diseño del proyecto de investigación	23
Tabla 2. Técnicas e instrumentos	26
Tabla 3. Análisis de datos	28
Tabla 4: Comparación de eficacia y eficiencia antes y después de la propuesta de SGC en la Dirección Regional de la Producción – Chimbote.....	38
Tabla 5: Costos de no calidad diagnosticado y proyectado.....	38
Tabla 6. Variables y operacionalización	54
Tabla 7: Procedimientos Administrativos de la Dirección Regional de la Producción Ancash.....	81
Tabla 8: Respuestas del cuestionario de diagnóstico en la DIREPRO – Chimbote.....	84
Tabla 9: Valoración de causas relevantes del bajo nivel de eficiencia y eficacia.....	85
Tabla 10: Respuestas de usuarios a preguntas de la Escala SERVQUAL en la DIREPRO - Chimbote	87
Tabla 11: Satisfacción de usuarios según la Escala SERVQUAL en la DIREPRO - Chimbote	88
Tabla 12: Detalle mensual de procesos realizados en el año 2019.....	90
Tabla 13: Detalle mensual de procesos realizados en el plazo establecido durante el año 2019	93
Tabla 14: Detalle mensual de procesos realizados fuera del plazo establecido durante el año 2019.....	97
Tabla 15: Detalle mensual de procesos conformes (satisfacción de usuario) en el año 2019	100
Tabla 16: Detalle mensual de procesos no conformes (con reclamos de usuario) en el año 2019	104
Tabla 17: Resumen de procesos realizados en el año 2019, conformidades y reclamos	108
Tabla 18: Resumen trimestral de procesos realizados en el año 2019, conformidades y reclamos	108
Tabla 19: Horas hombre planificadas para procesos realizados en el año 2019	109
Tabla 20: Horas hombre utilizadas para procesos realizados en el año 2019	114
Tabla 21: Recursos materiales planificados para procesos realizados en el año 2019 ..	119
Tabla 22: Recursos materiales utilizados para procesos realizados en el año 2019	124
Tabla 23: Recursos totales programados para procesos realizados en el año 2019	129
Tabla 24: Recursos totales utilizados para procesos realizados en el año 2019	135

Tabla 25: Resumen de recursos programados y utilizados en procesos realizados durante el año 2019.....	141
Tabla 26: Resumen trimestral de recursos programados y utilizados en procesos realizados durante el año 2019.....	141
Tabla 27: Medición de eficacia de los procesos de la Dirección Regional de Producción de Chimbote	142
Tabla 28: Medición de eficiencia de los procesos de la Dirección Regional de Producción de Chimbote	142
Tabla 29: Cálculo del índice de conformidad de los procesos realizados durante el año 2019	143
Tabla 30: Cálculo del nivel de incumplimiento de los procesos realizados durante el año 2019	143
Tabla 31: Cálculo del nivel de atención de quejas y reclamos de los procesos realizados durante el año 2019.....	143
Tabla 32: Recursos y materiales para implementar la propuesta.....	147
Tabla 33: Resultados del Diagnóstico ISO 9001:2015	156
Tabla 34: Relación objetivos – causas de la propuesta de SGC en la Dirección Regional de Producción - Chimbote.....	159
Tabla 35: Procesos identificados de la Dirección Regional de Producción - Chimbote ..	161
Tabla 36: Análisis de procesos en la Dirección Regional de Producción - Chimbote	162
Tabla 37: Análisis de procesos en la Dirección Regional de Producción - Chimbote	170
Tabla 38: Valor añadido en el Sistema de seguimiento y control de resultados en la Dirección Regional de Producción - Chimbote.....	172
Tabla 39: Indicadores de control de implementación del SGC en la Dirección Regional de Producción - Chimbote	173
Tabla 40: Matriz EFE	178
Tabla 41: Matriz EFI.....	179
Tabla 42: Matriz FODA	180
Tabla 43: Necesidades y perspectivas de las partes interesadas en la Dirección Regional de Producción - Chimbote.....	181
Tabla 44: Requisitos de los clientes Interno en la Dirección Regional de Producción - Chimbote	182
Tabla 45: Matriz de Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (AMFE).....	185
Tabla 46: Planificación de los cambios en el SGC	187
Tabla 47: Empresas certificadoras de ISO 9001:2015.....	188

Tabla 48: Análisis de cumplimiento de procesos críticos en la DIREPRO - Chimbote....	190
Tabla 49: Análisis proyectado de cumplimiento de procesos críticos en la DIREPRO - Chimbote	191
Tabla 50: Proyección de procesos a realizarse al año 2020, conformidades y reclamos	191
Tabla 51: Resumen trimestral de procesos a realizarse en el año 2020, conformidades y reclamos	192
Tabla 52: Análisis de recursos utilizados en procesos críticos en la DIREPRO - Chimbote	192
Tabla 53: Proyección de recursos utilizados en procesos críticos en la DIREPRO - Chimbote	193
Tabla 54: Proyección de recursos programados y utilizados en procesos a realizarse en el año 2020.....	193
Tabla 55: Proyección trimestral de recursos programados y utilizados en procesos a realizarse en el año 2020.....	194
Tabla 56: Proyección de eficacia de los procesos de la Dirección Regional de Producción de Chimbote, para el año 2020	195
Tabla 57: Proyección de eficiencia de los procesos de la Dirección Regional de Producción de Chimbote, para el año 2020	195
Tabla 58: Cálculo del índice de conformidad de los procesos realizados durante el año 2019	196
Tabla 59: Cálculo del nivel de incumplimiento de los procesos realizados durante el año 2019	196
Tabla 60: Cálculo del nivel de atención de quejas y reclamos de los procesos realizados durante el año 2019.....	196

Índice de figuras

Figura 1: Procedimiento de recolección de datos.....	27
Figura 2: Diagrama de Ishikawa.....	31
Figura 3. Resumen trimestral de procesos realizados, conformidades y reclamos	32
Figura 4. Resumen proyectado trimestral de procesos realizados, conformidades y reclamos	36
Figura 5. Resumen proyectado trimestral de procesos realizados, conformidades y reclamos	37
Figura 6: Mapa de procesos de la Dirección Regional de Producción - Chimbote	83
Figura 7. Diagrama de Pareto de causas relevantes.....	86
Figura 8. Cronograma de actividades de implementación de Propuesta.....	146
Figura 9. Checklist de diagnóstico ISO 9001:2015 de Dirección Regional de Producción - Chimbote	155
Figura 10: Resultados del Diagnóstico ISO 9001:2015	156
Figura 11. Diagrama de proceso: Certificación artesanal para personas naturales o jurídicas dedicadas a la actividad pesquera artesanal en la DIREPRO - Chimbote	166
Figura 12. Diagrama de proceso: Permiso de pesca de embarcaciones artesanales en la DIREPRO - Chimbote	167
Figura 13. Diagrama de proceso: Licencia para la operación de planta de procesamiento pesquero artesanal y/o procesamiento primario en la DIREPRO – Chimbote	168
Figura 14. Ficha de caracterización del proceso: Licencia para la operación de planta de procesamiento pesquero artesanal y/o procesamiento primario en la DIREPRO - Chimbote	169
Figura 15. Rediseño de procesos: Licencia para la operación de planta de procesamiento pesquero artesanal y/o procesamiento primario en la DIREPRO - Chimbote.....	176

Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo principal el diseñar un sistema de gestión de calidad permitiendo mejorar los procesos de la institución objeto de estudio, para ello se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño pre-experimental. Se conformó una muestra, conformada por los procesos llevados a cabo durante los últimos 12 meses del 2019, entra tanto, se inició con el diagnóstico situación referido a la gestión de calidad en la institución en estudio, donde se encontró que no cuenta con instrumentos de Gestión de calidad, procesos, procedimientos e instructivos definidos, respecto al diseño de la propuesta, se encontraron los niveles de cumplimiento de los requisitos del SGC, los cuales presentan un 13% de cumplimiento en promedio, en ese sentido, se llegó a plantear la redefinición de los procesos, además de documentación referida a la ISO 9001 2015. Posterior a la propuesta, se logró mejorar el proceso permiso de pesca de embarcaciones artesanales marítimas, se logró alcanzar un 95% en el nivel de cumplimiento de los procesos en los plazos definidos. Finalmente, se llegó a la conclusión que la propuesta basada en un sistema de gestión de la calidad logró mejorar los procesos en la Dirección Regional de Producción.

Palabras Clave: sistema de gestión, calidad, procesos, documentos.

Abstract

The main objective of this thesis was to design a quality management system allowing to improve the processes of the institution under study, for this a quantitative approach was used, with a pre-experimental design. A sample was formed, made up of the processes carried out during the last 12 months of 2019, so much so, it began with the diagnosis of the situation referring to quality management in the institution under study, where it was found that it does not have instruments of Quality management, processes, procedures and defined instructions, regarding the design of the proposal, the levels of compliance with the requirements of the QMS were found, which present an average 13% compliance, in that sense, the redefinition of processes, in addition to documentation referring to ISO 9001 2015. After the proposal, it was possible to improve the fishing permit process for artisanal maritime vessels, achieving a 95% level of compliance with the processes within the deadlines defined. Finally, it was concluded that the proposal based on a quality management system managed to improve the processes in the Regional Production Directorate.

Keywords: management system, quality, processes, documents

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas que desean competir y desarrollar sus actividades eficientemente, deben aplicar y practicar técnicas de gestión de calidad para así mejorar sus procesos, en los cuales se ven reflejados sus métodos de trabajo y la calidad de capacitaciones brindada a su personal. Por tal motivo, las entidades manifiestan la necesidad de evaluar su actual condición a nivel organizativo y operativo, con la finalidad de diseñar y aplicar programas de gestión de la calidad. Otro aspecto relevante en las empresas de la actualidad, se sienten imperativas en la necesidad de articular las diversas operaciones que realizan, dado que no se puede operar de forma adecuada independientemente, se requiere un trabajo conjunto entre todas las áreas conformantes.

El escenario negativo antes mencionado es observable más en instituciones pertenecientes al estado, ello se justifica en que las empresas privadas responden a un propietario o grupo de accionistas, los mismos que constantemente velan por la mejora de la organización, con el fin de conseguir mayor rendimiento en todos los sectores de la misma, dada la naturaleza lucrativa que tienen. Por el contrario, en las entidades del estado existe una serie de factores adversos, como el clima organizacional inadecuado, falta de iniciativa y poco profesionalismo para implementar estrategias de gestión de calidad; esta falta de iniciativa surge a partir de la deficiente formación académica que ostenta el personal gerencial y directivo; asimismo, no se realiza la definición o jerarquización de métodos de trabajo y se manifiestan notorias carencias en la realización de auditorías para determinar el estado del funcionamiento de sus procesos.

Cabe señalar que la eficacia y eficiencia de los procesos de una empresa, reflejan indefectiblemente la iniciativa del personal a promover las buenas prácticas que requiere una adecuada gestión de calidad, lo cual finalmente repercute en la productividad total de la misma; sin embargo, este escenario no siempre se encuentra presente en las organizaciones; prueba de ello, se mantienen evidencias a nivel internacional en América Latina y El Caribe (ALC), se realizaron investigaciones en mayoría de los países que la integran, determinando que al menos una cuarta parte de estas, presentan instituciones del estado que no ofrecen

la debida capacitación formal a su trabajadores, lo que grafica el negativo panorama de las instituciones de estado, teniendo en consecuencia bajos niveles en la gestión o manejo de procesos.

Otro caso de nivel internacional se presenta en Colombia, donde según lo manifestado por la Tercera Encuesta Longitudinal realizada en el año 2015, las instituciones que invierten en la mejora de sus procesos internos, ya sean privadas o estatales, son un total de 7.267, de las cuales un 63.9% alcanzan gran desarrollo en el mercado donde se desenvuelven, llegando a aplicar estrategias de gestión de calidad para los servicios ofertados; complementándolas principalmente con la capacitación a sus trabajadores. Por otro lado, el 41.1% no aplican o no tienen planes de aplicar las herramientas relacionadas a la gestión de calidad. (Arellano, y otros, 2015)

En el caso peruano, la deficiencia a nivel de los procesos desarrollados en entidades públicas o privadas tiene como consecuencia una baja productividad laboral en el país, la cual es mucho menor a la de EE. UU, según manifestaciones del Banco de desarrollo de América Latina (CAF). El Perú, es uno de los países con la productividad laboral más rezagada, ello debido a la falta de inversión por parte de las instituciones del estado en mejorar sus estándares de calidad mediante estrategias adecuadas. Según el INEI, entre los años 2011 y 2015 la tasa de informalidad de las empresas cayó más de 20 puntos; es decir, en el 2011 se tuvo un 77% y al 2015 disminuyó a un 53%, esto debido a gestiones ineficientes por parte de los representantes de las empresas.

Ahora bien, dicha problemática se encuentra presente también a nivel local, específicamente en la Dirección Regional de Producción de Chimbote, institución del estado encargada de inspeccionar, administrar y controlar la gestión de actividades en materia pesquera y producción acuícola. Los usuarios de la entidad requieren determinados servicios, por los que deben abonar una tasa o derecho de trámite por gastos administrativos o consumo de materiales, tiempo y personal. La principal problemática de la institución se remonta a sus inicios, principalmente vinculada con la carente gestión de calidad, de ello se manifiestan inadecuados niveles de eficiencia y eficacia en los procesos desarrollados.

Uno de los problemas más resaltantes, involucra el excesivo tiempo para tramitar los documentos solicitados por usuarios, esto se da ya que no cuenta con instrumentos de la gestión de calidad, tales como el ciclo de mejora continua y ningún tipo de ISO, asimismo no cuentan con la actualización de manual de procedimientos administrativos, otro de los problemas es que no ponen en práctica la simplificación de procesos, esto se ve reflejado en la demora de atención, ello se debe a la poca iniciativa y falta de capacitación de los directores actuales y que han precedido a la institución, explicada la causa, se hace manifiesto que esta presenta como consecuencia una serie de indicadores y escenarios negativos para la institución.

Aunado a lo mencionado anteriormente, se recogen experiencias pasadas sobre deficientes gestiones con la inadecuada prestación de servicios, registrándose diversas multas a embarcaciones pendientes de pago, con la incapacidad del personal responsable para hacerlas efectivas. Asimismo, se considera que la capacidad operativa de la institución no es suficiente, impidiendo cubrir el total de la demanda de los servicios requeridos. Actualmente, la entidad cuenta con 42 trabajadores, de los cuales 25 son nombrados y 17 son contratados, que manifiestan aún ciertas deficiencias para el desarrollo eficiente de los procesos de la entidad. Por otro lado, en los últimos años, la institución va perdiendo facultades administrativas por reglamentos emitidos por el gobierno central, ello a consecuencia del deficiente desarrollo de sus funciones; siendo imperativa la necesidad de desarrollar más la gestión de sus procesos, con la inclusión de principios y herramientas de calidad, para lograr resultados favorables en la gestión institucional.

Para referirse a una efectiva gestión de calidad, es necesario mantener estándares de calidad en el desarrollo de las actividades de los colaboradores, herramienta como las 5 S, permitiría una eficiente disciplina laboral, sin embargo, lo mencionado no es aplicable en la organización, ello se puede evidenciar en los resultados de una auditoría realizada el año 2016, se encontraron una gran cantidad reclamos por escrito de usuarios insatisfechos con los procedimientos que se llevan a cabo, en cálculos se determinó del total de afiliados o dueños de embarcaciones inscritas, solo el 57.14% se encontraban satisfechos y un considerable 42.86% insatisfechos.

Analizando de forma detallada la problemática existente, se evidencia también que la institución no cuenta con procesos, procedimientos e instructivos definidos, que faciliten al personal desarrollar sus actividades según normas y decretos, mismo que son necesarios al ser una institución del estado, esto conlleva a manifestar entonces que tampoco cuentan con un plan de objetivos y metas, desde su fundación no se cuenta con un plan de acciones, en la coetaneidad los procesos y desarrollo de procesos alegan objetivamente a la experiencia e inteligencia de los colaboradores, generando una gran dependencia de ello para demás trabajadores recién ingresados, por tanto todos los procedimientos que se llevan a cabo alegan al día a día, con objetivos indefinidos y a corto plazo.

Es perceptible también, su inexistencia de supervisión en los procesos administración y operación, lo cual provoca que no se realicen correctamente las actividades en cuanto al costo, tiempo, recursos y otros; así también, no se asegura la calidad de éstos. De acuerdo a los pocos documentos que registran adquisiciones de la institución, se hace manifiesto que éstas se realizan de acuerdo a la necesidad momentánea; es decir, no se tiene un proceso establecido que, de las pautas para llevar a cabo esta operación, dado que los proveedores son seleccionados en cuanto al valor que ofertan, independiente de la calidad de sus servicios.

Lo manifestado previamente, ha ocasionado que durante los últimos años la institución muestra pérdidas económicas respecto al presupuesto gubernamental que maneja, ello debido a que por ejemplo del año 2014 al 2016, se debieron ejecutar 23 políticas de innovación e investigación pesquera, sin embargo, solo llegó a un 41% de cumplimiento respecto al plazo o tiempo definido, provocando una serie de cuestionamientos por parte del gobierno regional y Mypes de industria pesquera, de esto se hace manifiesto también que del año 2015 al 2018, solo se han logrado atender 54% de reclamos, denuncias y demás procedimientos, justificando entonces los datos de descontento por parte de las Mypes del sector pesquero.

Con respecto al personal, según manifiestan trabajadores antiguos, hasta la fecha no se han llevado a cabo ninguna evaluación del desempeño laboral; además de ello, se evidencia también la incomodidad por parte de trabajadores que llevan

mayor tiempo laborando en la institución, ello a causa de la falta de capacitación para mejorar su rendimiento en el desarrollo de sus actividades, aunado a ello, aún se siguen paradigmas de trabajo antiguos, graficado en la individualidad laboral que tiene cada área, es decir, cada área o unidad de la institución trabaja de manera apartada, celosa de la información que maneja, teniendo como causa de origen rencillas entre trabajadores nuevos y antiguos por ocupar mayores cargos.

Por otro lado, la institución no cuenta con métodos de trabajo instaurados, lo que genera que los trabajadores no laboren a su máximo rendimiento, así también, es observable que no existen supervisiones de las actividades que realizan estos, ocasionando en muchas ocasiones que los trabajadores no llegan a cumplir sus horas de trabajo asignadas, escenario que como es evidente no se considera relevante en la institución, puesto que no se han implementado sistemas biométricos que permitan registrar el ingreso y salida de los trabajadores, así también, no se cuenta con un sistema de seguridad de la información, es decir, personas externas o que no laboran en la institución, pueden con facilidad extraer data privada e importante.

Al ser una institución que vela por la sostenibilidad de los recursos hidrobiológicos, debe realizar labores de supervisión de acuerdo a un cronograma establecido las políticas generales y sectoriales en materia de industria, MYPES y pesquería de manera concertada en el ámbito de su jurisdicción, es decir, se han elevado las denuncias en un 41.8% por parte de organismos nacionales e internacionales en donde hacen manifiesto de una serie de atropellos al ecosistema marino, eso se debe entonces a una clara falta de estándares de calidad mínimos que debe cumplir la DIREPRO, aspecto que como es evidente no se hace manifiesto, generando desconfianza en los estamentos que apuestan por la institución.

Todos los elementos del problema desarrollados previamente, develan escenarios e indicadores muy negativos para la DIREPRO, siendo causados principalmente por la falta de implementación de un sistema de gestión de calidad, que permita por lo menos contar con procedimientos, normas y políticas definidas, además de darle una dirección a los objetivos de la institución, brindándole la oportunidad de adaptarse a nuevos paradigmas empresariales y promoviendo el trabajo en forma conjunta entre todas las áreas de la empresa. Al mismo tiempo, permitiría elevar el

nivel de cumplimiento de la ejecución de proyecto a corto, mediano y largo plazo; contribuyendo a la detección de errores antes que estos se conviertan en riesgos para la entidad; del mismo modo, la implementación de un SGC facilita el diseño y establecimiento de normas de cumplimiento laboral y seguridad de la información.

Los escenarios problemáticos internos de la empresa son observables por los usuarios, dado que en repetidas ocasiones se han presentado quejas y hasta denuncias en contra de los directivos de la institución, siendo el principal motivo la falta de atención a sus solicitudes, es decir, se tienen que resolver solicitudes en un tiempo determinado sin embargo, este plazo de entrega de una respuesta o resolución de la solicitud se amplía hasta 5 meses más de lo indicado, originando incomodidades y molestias a los usuarios, quienes tienen que acudir a otras instancias para que sus solicitudes puedan ser respondidas o en el peor de los casos no se llegan a responder por casos de pérdidas documentarias dentro de la institución.

Las mejoras propuestas tendrían una incidencia positiva en el desempeño y satisfacción del personal que labora en la entidad, que se refleja en el servicio ofrecido a los usuarios, permitiendo el establecimiento de normas de sostenibilidad de la materia prima marina, posibilitando el desarrollo de facultades en la institución para su protección y la emisión de sanciones en caso se requiera. Frente a ello, la presente investigación se centra en el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad que permita la mejora de procesos en la Dirección Regional de Producción, de tal modo que sirva como punto de partida, para que otras instituciones del estado puedan implementar sistemas de gestión de calidad con enfoque a la satisfacción de las necesidades de usuarios internos y externos.

Debido a la problemática que existe, se planteó la siguiente **formulación de problema**: ¿Cuál es el efecto del sistema de gestión de la calidad en la mejora de procesos de la Dirección Regional de Producción, Chimbote-2019? Asimismo, tenemos las siguientes hipótesis alternativa: La Propuesta de un sistema de gestión de la calidad mejorará los procesos de la Dirección Regional de la Producción, Chimbote – 2019 y como hipótesis nula tenemos: La Propuesta de un sistema de gestión de calidad no mejorará los procesos de la Dirección Regional de Producción, Chimbote - 2019.

La presente investigación se justifica metodológicamente en la medida en que la misma busca la mejora de los procesos de la DIREPRO, instaurando un plan de mejora continua determinado por una serie de objetivos establecidos, los cuales serán planteados según el requerimiento de la investigación y el problema que se ha detallado; por tanto, la propuesta permitirá la creación de nuevo conocimiento teniendo como origen las alternativas de solución al problema de investigación; cabe señalar que la investigación estará bajo el diseño pre experimental, cuantitativa y transversal. Tiene justificación práctica, puesto que la investigación tiene como propósito principal la mejora de los procesos de la DIREPRO, ello a partir de herramientas que contempla el sistema de gestión de calidad.

Económicamente la implementación de un sistema de gestión de la calidad permitirá mejorar drásticamente la formalización y definición de los procesos, por ende, se reducirán gastos en el presupuesto de manera que la institución objeto de estudio, mejorará en suma la atención a los usuarios internos y externos de la misma. Así también, se justifica tecnológicamente, mediante el sistema de gestión de calidad a futuro podrá ser informatizado en un software administrativo, de tal modo que los datos recolectados podrán ser procesados a fin de poder ser traducidos en información, permitiendo así poder desarrollar una toma de decisiones de forma eficaz.

Socialmente se justifica dado que permitirá a los usuarios quedar satisfechos con los servicios que se les realiza, dado que se logrará atender o dar cobertura a una mayor cantidad de solicitudes, procesos administrativos, sanciones entre otros procedimientos, permitiendo dar solución temprana y oportuna en caso se presenten inconvenientes. Asimismo, se justifica desde el punto de vista ambiental, puesto que permitirá apoyar reducir notablemente el uso del papel bond, ya que los reportes serán generados de manera digital, permitiendo ser más amigable al ambiente.

Laboralmente es justificable en la medida en que, mediante el fortalecimiento de la institución, se incrementarán las ganancias de la empresa (debido a cobros de sanciones y procesos de interés económico), permitiendo poder invertir en mejoras de las instalaciones de la institución, factor que repercute en la motivación laboral

del personal que labora allí. En el proceso específico de estudio, en conclusión, la propuesta permitirá lograr una mejor productividad respecto a los procesos de la institución, mejorando su eficiencia y eficacia, no presentándose en ningún momento un desconocimiento sobre los objetivos, metas, visión y planes de la institución por parte del personal.

Como **objetivo general** se tiene proponer un sistema de gestión de la calidad para la mejora de procesos en la Dirección Regional de Producción, Chimbote-2019 y como **objetivos específicos** se tiene: Diagnosticar la situación inicial de los procesos de la Dirección Regional de la Producción, Chimbote 2019, Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en la Dirección Regional de la Producción, Chimbote – 2019 y evaluar el efecto antes y después de la propuesta de un sistema de gestión de la calidad para mejora de los procesos en la Dirección Regional de Producción, Chimbote-2019.

II. MARCO TEÓRICO

Se considero los siguientes trabajos previos:

En el ámbito internacional, Hernández (2019), en su investigación titulada “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S” tuvo como objetivo elaborar una propuesta para implementar un SGC en la empresa a partir de la norma ISO 9001:2015. Los resultados obtenidos demuestran que la empresa no cuenta con un SGC para la gestión de sus procesos; no obstante, realiza sus actividades de forma eficaz, enfocadas a proporcionar un alto nivel de cumplimiento y fiabilidad para sus clientes, procurando mantener adecuadas condiciones de trabajo para sus colaboradores. El mayor problema detectado a nivel de organización es la falta de formalidad en la documentación, generando la imposibilidad de garantizar su integridad y confiabilidad para tomar decisiones. Asimismo, se establece que el conocimiento del contexto organizacional contribuye con información relevante para implementar un SGC, para el desarrollo de mejoras y estrategias que requieran implementarse. Se concluye que la propuesta de SGC es importante para que la organización incluya procedimientos, políticas, herramientas y puntos de control que faciliten el cumplimiento de los requisitos exigidos por los clientes, con la correspondiente mejora de proceso.

Kurniawan, Nurmala, & Gendut (2017), en su estudio titulado “Implementation of Quality Management System of ISO 9001:2008 In Graduate School, Bogor Agricultural University” tuvo como objetivo determinar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008 desde el aspecto de documentación, responsabilidad de gestión y estrategias de implementación alternativas para acciones correctivas. Los resultados obtenidos demuestran que los elementos esenciales del SGC corresponden a la gestión de responsabilidad (43,9 %), realización del producto (14,1%), gestión de recursos (6,8%) y medición, análisis y mejora (3,8%); considerado como medidas alternativas como la focalización al cliente y el desarrollo de un manual de calidad. Se concluye que al implementar un SGC se aporta positivamente a que las organizaciones alcancen determinados niveles de calidad en la mayoría de sus componentes del negocio;

teniendo en cuenta que la norma ISO proporciona un estándar para el reconocimiento de la calidad en los procesos realizados, para mantener niveles adecuados y la organización pueda responder con mayor eficacia y eficiencia a las dificultades que afronte, con enfoque principal a la satisfacción de sus clientes.

Hernández y Rincón (2017), en su estudio titulado “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 del área de producción de la empresa Papeles Primavera S.A” tuvo como objetivo realizar la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 delimitándola a los procesos del área productiva de la organización Papeles Primavera S.A. Los resultados obtenidos indican que la empresa manifiesta un promedio de 18% en el cumplimiento de requisitos del SGC según la norma ISO 9001, donde los elementos con menor cumplimiento corresponden al contexto de la organización (10%), respecto a la definición de procesos (10%), mejora de procesos (10%), recursos (10%) y definición de políticas (6%); con lo cual, se procede a diseñar la propuesta de gestión de calidad que permita una mejora en la gestión en la institución. Se concluye que la implementación de la norma ISO 9001 permite a la empresa, conocer externa e internamente su propósito y papel en el mercado donde se desenvuelve, dado que afecta sus operaciones en diferentes niveles, orientándose a un incremento en la satisfacción del requerimiento manifiesto por los clientes.

Sánchez (2016), en su investigación titulada “Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.” tuvo como propósito implementar un SGC para aumentar la rentabilidad económica de la empresa, que permita disminuir el tiempo del desarrollo de las tareas del personal. Los resultados demuestran que la implementación del SGC en la organización alcanzó un nivel de cumplimiento de 75% de requisitos establecidos en la norma ISO 9001, con lo que se establece que los procesos estratégicos y operativos de la empresa son eficaces y eficientes. Se concluye que mediante el SGC se logra reducir el riesgo de pérdida de clientes y mejoró la calidad de atención; así también, se logró estandarizar los procesos permitiendo que se disminuya el índice de accidentes.

Buitrón (2017), en su tesis titulada “Propuesta de diseño de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una empresa consultora de ingeniería”, tuvo como objetivo realizar analizar las actividades relacionadas al cumplimiento de requisitos del SGC según ISO 9001:2015. Se determina un nivel bajo de cumplimiento de los requisitos de SGC con 15%, así como niveles inadecuados de eficacia en los procesos realizados por la empresa, que afectan a los clientes y usuarios internos. Se concluye que al implementar un SGC se logra beneficios para la organización al permitir el control adecuado de procesos, lo que a nivel cuantitativo y cualitativo reduciría la incidencia de errores y demora en su ejecución, contribuyendo al incremento en la sensación de satisfacción de necesidades de los clientes, generando confianza en los interesados.

En el ámbito nacional, se desarrollaron estudios como el de Rentería (2019), denominado “Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019”; con el objetivo de determinar la mejora de los análisis en el Laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha después de la implementación de un SGC a partir de ISO 9001:2015. Los resultados evidencian que existe un nivel alto de cumplimiento en los requisitos de la norma ISO según la percepción del personal, con un 95% de cumplimiento en sistema de gestión, 90% en responsabilidad del directorio, 75% en gestión de recursos, 95% en realización del producto y 100% en medición, análisis y mejora. Se concluye que al implementar un SGC ISO 9001:2015 permite mejorar los niveles de satisfacción de los clientes, mediante el establecimiento de controles, evaluación del desempeño y mejora de la gestión de calidad, se determina su eficacia y mejora continua en las actividades realizadas en el laboratorio.

Coaguila (2017), en su estudio titulado “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C”, tuvo como objetivo desarrollar una propuesta para gestionar las actividades y de la misma manera la calidad en O&C Metals S.A.C., empresa que se dedica a realizar proyectos para fabricar y montar estructuras de metal en el sector industrial y minero. Se obtuvo como resultado que en el diagnóstico de la situación organizacional se evidencia una gestión deficiente de procesos, carencia en la

estandarización de procedimientos en actividades rutinarias e inexistencia en la definición de indicadores; todo ello es causante de fallas en las especificaciones y/o calidad de los productos, así como demora en el tiempo productivo. Por ello, se desarrolló la gestión por procesos soportada por las especificaciones y estándares que aporta los requerimientos plasmados en la norma ISO. Se concluye que el establecimiento de un SGC aporta de forma positiva al cumplimiento de objetivos organizacionales, debiendo implementarse operaciones perdurables en el tiempo, con un efecto a largo plazo. El análisis económico realizado permite determinar la viabilidad de la propuesta diseñada, alcanzado un valor adecuado de rentabilidad con un VAN igual a S/. 73,477.99.

Natividad (2017), en su tesis titulada “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017”, tuvo como propósito determinar los niveles de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 por la adopción de un SGC para la mejora de procesos, para ello la investigación estuvo bajo el diseño preexperimental, de corte transversal. Se obtuvo como resultado la prevalencia en la percepción negativa y regular del cumplimiento de requisitos del SGC según ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa, con 23.33%; mientras que el 18.33% considera adecuado el nivel de cumplimiento de la norma. Se concluye que la mayoría de trabajadores considera como regular el desarrollo del proceso de mejora continua en la empresa, así como el control de riesgos, el proceso de atención de la necesidad y expectativa de los interesados, lo mismo que el aseguramiento de desempeño favorable para alcanzar los objetivos propuestos; lo cual deriva en una baja productividad y eficacia en los procesos de la organización. La mejora en los niveles de cumplimiento del sistema de gestión de calidad permite reducir costos y mejorar los niveles de la competitividad en la empresa.

Núñez (2017), en su estudio titulado “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Marinsa S.R.L” tuvo como finalidad evaluar el beneficio alcanzado al implementar un SGC según ISO 9001:2015 en la empresa MARINSA a partir de la reducción de gastos y costos. Los resultados permiten determinar un excesivo tiempo para las actividades de fabricación y la

recurrente ausencia de los trabajadores como las principales deficiencias de la organización, lo cual genera un costo y/o gasto adicional a los requerido que podría alcanzar un total de S/ 22473.10 soles. La implementación del SGC ISO 9001:2015 se presenta como una solución de mayor viabilidad al propiciar una reducción de 15% en costo, permitiendo a la empresa diferenciarse de sus competidores más cercanos, generando un beneficio estimado de S/ 118539.79 soles; con una relación B/C de 1.40 por cada sol invertido. Se establece un índice VAN de S/. 24498.22 soles y valor TIR del 19% a partir de un COK igual a 0.1 (10%), con ello puede confirmarse los niveles de rentabilidad de la propuesta. Se concluye que la implementación de un SGC involucra determinados beneficios para la empresa, incrementa su competitividad en el mercado, permite mejorar continuamente los procesos mediante la definición de indicadores, lo que conlleva a una reducción de costos y gastos de producción, con el consecuente beneficio económico para la empresa.

Canchumanya (2016), en su trabajo de investigación denominado “Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores”, tuvo como propósito demostrar que al implementar ISO 9001:2015 se mejoró el nivel de posicionamiento organizacional en el mercado. Se logra evidenciar que al implementar un SGC se gestionan adecuadamente los procesos, utilizando herramientas de control evaluación, obteniendo un incremento a nivel de la satisfacción de los clientes. La evaluación del pre-test y post-test muestra el incremento de cumplimiento de requisitos del cliente respecto a plazos programados y soporte adecuado a sus actividades, incrementándose de un 37% a 52%, a partir de las mejoras impuestas por el SGC. Se concluye que la adopción de un SGC a partir del insumo ISO 9001:2015 permite a la organización comprender su contexto y los componentes internos y externos correspondientes a su fin y gestión de estrategia; así como, la definición adecuada de procesos y su organización con enfoque en el logro de sus objetivos, los que serán valorados a partir de índices de gestión correspondientes al ciclo de mejora de procesos, estableciendo un método apropiado para el control de actividades; lo que deriva en un incremento en la satisfacción de los clientes.

Como base teórica tenemos:

Para iniciar con los postulados teóricos, se cita a Metcalfe citado en Imbaquingo (2012), quien respecto al término gestión, la define como la responsabilidad que se tiene para el eficiente funcionamiento de los sistemas para administrar de los recursos de una organización, por medio de ello se logrará alcanzar las metas establecidas en el tiempo planificado, aunado a ello, menor a lo presupuesto económicamente. Así también, Pérez (2013), manifiesta que el término gestión y mejora, guardan parcial relación, puesto que una eficiente y eficaz gestión, da como resultado la mejora de los procesos de una organización. (p.124)

Entonces la gestión de calidad, conlleva una secuencia de fases o pasos a seguir, ello como compromiso que se tiene el comprender la importancia de la gestión de calidad, es por ello que se debe formar, capacitar y educar al personal que labora en la organización, logrando así como identificar los procesos de gestión que interactúan con los usuarios tanto internos como externos; cabe señalar que se deben clasificar los procesos claves que generan valor a la organización, esto con la finalidad de establecer los recursos que utilizarán; mapeo de avance, alinear los procesos a la estrategia, política y misión de la organización; planteamiento de indicadores para la toma decisiones, para la gestión de calidad se debe establecer e implementar criterios de selección de los responsables; y aplicación de la metodología PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) (Itziarlecea, 2018).

Para González y Arciniegas (2015), definiendo el control de la calidad, aborda la necesidad de identificar los indicadores problemáticos con la finalidad de establecer medidas correctivas y de contingencia; por tanto, el control de calidad trata los parámetros de la problemática como si fuera un sistema que se encuentra correlacionado en todos los procesos de la organización, es decir, que el problema se encuentra concatenado con los procesos, por tanto, al mejorar el problema este tendrá una incidencia general en todos los procesos de la organización (p. 4). De lo manifestado entonces se concluye que el control de calidad se entiende como el reconocimiento del problema y su posterior de solución mediante la aplicación de técnicas adaptables a los indicadores problemáticos.

De acuerdo a Cortez (2017, p. 24), ya centrándose en los sistemas de gestión de la calidad, la define como una serie de actividades que son determinadas por las

normas o políticas de la organización, aunado a las responsabilidades de los grupos de trabajo, los cuales llevan a cabo una adecuada planificación, control y aseguramiento de la calidad. De tal forma entonces que uniendo los términos gestión y calidad, se habla de gestión de la calidad de los procesos, el mismo es definido como un conjunto de variables que resaltan importancia, se encuentra contenido dentro de sus sistemas de partes que interactúan entre sí para conseguir el bien común, así mismo, la gestión de calidad contempla la práctica, principios y las técnicas para mejorar la calidad.

Asimismo, el principio de gestión de la calidad se basa en ocho principios. Como primer principio se tiene al enfoque del cliente, este principio contempla los requerimientos actuales y futuros del mismo; otro es el liderazgo dentro de la participación del personal de la organización, por tanto, el compromiso del personal generará un beneficio para esta; otro principio se encuentra basado en los procesos, que será medido en base a la eficiencia del cumplimiento de las actividades y los recursos que se invierten en los procesos; de tal forma entonces los principios o enfoques del sistema de gestión permiten identificar, analizar y gestionar los procesos. (Lizarzaburu, 2016, p. 39-40)

Del mismo modo, Max, Torre, & Lacasa, citado en Natividad (2017), al igual que el postulado anterior, el sistema de gestión de la calidad tiene como principal objetivo el satisfacer las necesidades o requerimientos de los clientes internos y externos de la organización, permitiendo así poder trabajar desde una perspectiva más analítica, alcanzando así niveles altos respecto a la eficiencia y eficacia de los procesos. Es indispensable que se tengan procesos de mejora continua respecto a los proyectos que se plantea la empresa, con ello la organización se podrá asegurar cuales son los estados de los indicadores de gestión, por tanto, de encontrarse aspectos negativos, se podrán aplicar medidas de contingencia.

Respecto a las fases del sistema de gestión de calidad, esta presenta según autores se precisan 12 fases o etapas, según Daruma (2016), menciona y explica estas fases o etapas del sistema de gestión de calidad:

La primera fase es el análisis de la situación actual, donde se formulan una serie de preguntas o interrogantes que indican la situación actual de la empresa, ello

permitirá conocer el estado en que se encuentra la misma y poder adaptar el sistema de gestión de calidad de acuerdo a sus necesidades, con esto se logrará determinar los objetivos que se quieren alcanzar y hacia donde se quiere llegar con el sistema que se va a implantar en la organización. La segunda fase del sistema de gestión de calidad es el mapeo de procesos, en el mismo se establecen y se registran los procesos que se llevan a cabo en la organización, ello permitirá tener una visión global de las funciones que cumplen estos en cada una de las áreas, permitiendo a su vez conocer el tipo de información fluye entre estos.

La tercera fase del sistema de gestión de calidad es la documentación de política y plan de calidad, aquí es donde se debe tener en cuenta e identificar que planes y políticas de calidad no podrán ser incluidos e implementados en el sistema de gestión de calidad; la cuarta fase es la elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo, en esta fase se deben considerar ciertos aspectos tales como llevar a cabo una debida documentación de los procesos desarrollados en la organización, así también servirá como una suerte de bitácora en donde se registrará las actividades que se va a desarrollar, el cómo se va a llevar a cabo, los alcances y los responsables de cada actividad llevada a cabo.

La quinta fase es la elaboración del manual de calidad, en esta fase se inicia la con la elaboración del manual de calidad, aquí se debe tener en consideración lo manifestado por la norma ISO 9001 abocado a una empresa, por tanto, esta debe contener los procedimientos documentados previamente, pertenecientes a la organización. El contenido del mencionado manual va a variar dependiendo del tamaño de la organización, los objetivos y metas que se planteen, lo complejo de sus procesos entre otros aspectos propias de la misma. La sexta fase viene a ser la capacitación, aquí es donde se debe tener más cuidado, dado que es la fase más compleja, puesto que existen responsables de la organización que se resisten al cambio y presentan temar al desconocer si se adaptaran a un nuevo escenario, por tanto, la capacitación será un aspecto muy importante para evitar desconocimientos y borrar dudas.

La séptima etapa es ya la implementación, esto se lleva a cabo una vez se hallan culminado con el desarrollo del contenido de las anteriores fases, puesto que es aquí en donde se da inicio a todo el sistema y donde el personal de la organización

empieza a utilizar y poder en marcha lo aprendido en las capacitaciones, haciendo uso de las herramientas de gestión de calidad. La octava fase es la primera auditoría interna, una vez implementado el sistema de gestión de calidad, en la organización se debe llevar a cabo una auditoría que permita evidencias y analizar los cambios obtenidos, a la vez de identificar puntos débiles del sistema que se puedan mejorar.

La novena etapa es la revisión general, aquí se debe llevar a cabo un análisis profundo de la implementación del nuevo sistema, es decir, en la fase 8 se desarrolla la auditoría, de la cual los resultados arrojarán una serie de indicadores que tendrán que ser revisados a fin de corregir puntos negativos o que no esté funcionando correctamente, ello se da mediante el diseño de medidas de contingencia y acciones correctivas; este último lleva a la décima fase, que son las acciones correctivas y preventivas, puesto que de encontrar indicadores negativos o no funcionales, estos podrían convertirse en un riesgo para la organización si no se toman medidas a tiempo, es por ello que aquí es donde entran a tallar las acciones que permitirán corregir dichos puntos, permitiendo implantar un estado de prevención en la organización.

En la onceava fase se lleva a cabo la auditoría externa, que es donde se lleva a cabo una suerte de preparación para que la organización se encuentra preparada previo a la supervisión y evaluación que se le hará para lograr certificarse por medio de una institución que la califique como una organización de calidad con certificación ISO 9001; esto último se conecta con la última fase que es la certificación, en esta fase se lleva a cabo la supervisión por parte de un ente externo certificados, que en caso de encontrar no conformidades, se le dará un plazo de 30 días a la organización para levantar las observaciones, en caso no se cumpla lo establecido, simplemente se le negará la certificación y la organización tendrá que reiniciar el desarrollo de las todas las fases.

Si se habla de herramientas del sistema de gestión de la calidad, se debe hablar del ciclo PHVA, esta herramienta puede aplicarse o desarrollarse en cualquier tipo de organización, dado que permite el involucramiento del personal, la recolección de datos, el requerimiento de los clientes o usuarios, analizar y gestionar los procesos y la capacitación del personal; aunado a ello, incluye la instauración de

mejoras, mediante la identificación de las causas raíces problemáticas; una vez implementadas las mejoras, la herramienta permite llevar a cabo un control, ello mediante el análisis de datos y la contrastación de estos; como se mencionó en líneas atrás, tras la aplicación de una alternativa de mejora, aun se deben tener en cuenta posibles riesgos imprevistos, ante ello, la herramienta permite la mejora continua, es decir, el poder aplicar medidas de contingencia que tenga como responsables al personal de la organización (García, Quispe, & Ráez, citado en Ramírez, 2018).

Al ser la propuesta la implementación de un sistema de gestión de la calidad, se debe tener en cuenta aspectos de esto, por tanto, la implementación del sistema requiere compromiso por parte del personal, puede asegurarse un seguimiento continuo y el control de cumplimiento de los objetivos; de tal modo entonces, el propósito del Sistema de gestión de la calidad es el mejoramiento de forma conjunta de los procesos de la organización, aunado a ello, mejora el desarrollo de todas las actividades de la misma, logrando así finalmente la satisfacción de las necesidades o requerimientos del cliente; para cumplir con lo mencionado, se debe utilizar todos los recursos disponibles de la empresa, con la finalidad de aprovecharlos para lograr el éxito. (Natividad, 2017, p.41).

Por tanto, un sistema de gestión de calidad, vienen a ser una herramienta fundamental en el desarrollo una empresa, dado que permite cumplir una serie de estándares de calidad, siendo el más importante la mejora de sus procesos, así también, genera medidas de contingencia que permita seguir con la mejora continua, ello con un compromiso responsable que debe estar evidenciado en las políticas y objetivos de la organización, puesto que la gestión de calidad implica el trabajo conjunto entre las áreas que conforman la organización, por tanto, se deben adaptarse a los nuevos paradigmas de trabajo empresarial, donde se aplican herramientas que se encuentran interrelacionadas al igual que el equipo de trabajo que las precide (Buendía & Payares, 2014).

De tal manera entonces, para proponer un sistema de gestión de calidad, se debe siempre tener en cuenta una serie de aspectos fundamentales, tales como, conocer las normativas de cantidad, planificar la documentación necesaria, y por último

capacitar al personal sobre la importancia de la mejora continua del sistema de gestión de calidad, generando así nuevo conocimiento que será de beneficio para la organización (Yáñez, citado en Natividad, 2017). Los mencionados beneficios se traducen en la mejora de la calidad de atención al cliente, así también el poder minimizar posibles riesgos en ellos procesos, y medidas de contingencia para llevar a cabo una adecuada mejora continua (Suavita, 2017).

Una vez definido la variable gestión de calidad y cómo este incide en las mejoras de los procesos que se llevan a cabo en una organización, ello por medio claro de la aplicación de una serie de herramientas que contempla el sistema de gestión de calidad. Los procesos vienen a ser una serie de secuencias lógicas y ordenadas jerárquicamente, que tiene como propósito el lograr los resultados para los cuales han sido diseñados, por lo tanto, su funcionamiento es similar a un sistema, puesto que también se encuentra construido por una serie de partes que tiene como único propósito el flujo continuo de la información, y trabajando en forma conjunta para un fin en común, que para el caso de la investigación sería el mejorar los procesos de la institución, mejora que tendrá incidencia directa en la eficiencia y la eficacia de estos, los cuales serán los indicadores de medición (Medina, Nogueira, & Hernández, 2015).

Ahora bien, según teoría de procesos, Cárdenas (2017), manifiesta que los diferentes procesos de una empresa son imagen de la responsabilidad que se tienen sobre las actividades del sistema de gestión de calidad, por tanto, el sistema de gestión de la calidad funge como herramienta de mejora de estas. Según Aguilar (2015), afirma que el cumplimiento de los procesos permite asegurar la satisfacción del cliente y su fidelización, por tanto, este cumplimiento estará centrado en el esfuerzo de los procesos para generar valor a la organización, teniendo como propósito principal el conseguir la satisfacción máxima de los clientes.

Es de precisar también, que el desarrollo de procesos se mide en términos de su eficiencia y la eficacia, respecto a ello Fernández, citado en Collado (2017), manifiesta que la mejora de los procesos, se evidencian mediante la eficiencia y la eficacia de los mecanismos internos de la organización, ello responderá a las demandas o requerimientos de los niveles actuales y los futuros." (p.1). En cuanto a la eficiencia y eficacia, EUDE (2019), manifiesta respecto al primero que es la

relación que existe entre los recursos que se emplean o utilizan para conseguir un logro con la ayuda de estos; respecto al segundo, manifiesta que hace referencia a la capacidad que se tiene en la empresa para conseguir algo que se ha planificado.

La mejora de procesos se refiere a la evaluación de un conjunto secuencial de acciones, que abarca la entrada y salida de elementos, que tiene por finalidad comprender los procesos y sus atributos principales. La perspectiva de mejora pretende implementar medios para el mejor desempeño de cada proceso; logrando su optimización respecto a los recursos utilizados, con el correspondiente incremento a nivel de calidad y productividad; con ello, se alcanzan un nivel de perfección en los procesos de la organización, al mantener niveles óptimos en su desempeño, lo que directamente contribuye a la satisfacción de los usuarios (Álvarez y De La Jara, 2012).

Un proceso involucra toda actividad que lograr obtener un resultado a partir de la transformación de entradas, para lo cual emplea recursos de diversa naturaleza. Normalmente, los inputs del proceso se asocian con proveedores, mientras que se mantiene un proceso productivo encargado de transformar la entrada en salidas o productos (outputs); asimismo, existe un usuario interno o externo que recibe dicho bien producido (Mejía, 2016).

La Gestión por Procesos considera una transición en lo que respecta a gestión, dado que supera la idea tradicionalista de una estructura basada en jerarquías, donde cada elemento que participa en la ejecución de una actividad, se asocia con un área funcional de la organización; mientras que la versión actual de gestión por procesos, considera a su estructura como un conjunto de actividades independientemente de quien las realice, lo cual se encuentra preferiblemente orientada a los usuarios internos y externos, mediante el control de los procesos y la mejora continua del resultado generado, según los niveles de satisfacción alcanzados por los usuarios. Con esto, se busca suprimir los elementos que tiene un reducido aporte a la organización, pero sin embargo generan costos adicionales. La gestión por procesos asevera que resultados obtenidos resultan ser más eficientes cuando las tareas involucradas y el recurso empleado, se gestión como un proceso, lo cual implica la aplicación de procedimientos específicos para la transformación de entradas, que puede ser materiales o información, para lograr una

salida, que puede ser un producto, materiales o información, pero con un valor agregado por el proceso al que se sometió (Martínez, 2007).

Dentro de las ventajas la gestión por procesos se menciona la facilidad de controlar continuamente las relaciones entre cada proceso y las actividades individualizadas al interior de las empresas. De la misma manera, se enfatiza la correcta definición y cumplimiento de requerimientos, donde la consigna es incluir actividades que contribuyan a la organización con la creación de valor. Permite obtener resultados adecuados en términos de eficacia y eficiencia de procesos. Los procesos se mejoran a partir de mediciones realizadas con objetividad. Incrementa las capacidades para el uso de recursos similares (Mejía, 2016).

El Ciclo PDCA de mejora continua es la metodología utilizada frecuentemente para la implantación de un sistema de mejora continua, con autoría de Edwards Deming a mediados del siglo pasado, por ello la denominación de ciclo de Deming; donde las siglas que conforman el término en castellano aluden a los elementos siguientes: 1) Planificar, 2) Hacer, 3) Verificar y 4) Actuar. La estructura sistemática del ciclo considera la aplicación de los cuatro componentes para implementar un proceso de continua mejora en la organización, con orientación al logro de la calidad. El círculo PHVA involucra actividades desarrolladas de manera cíclica, donde el término de la última actividad involucra el reinicio de todas ellas; de tal manera, que las actividades realizadas se evalúen de forma periódica, para la incorporación de mejoras adicionales. El principal enfoque de la metodología radica en su aplicabilidad a organizaciones y empresas (Perez & Munera, 2007).

Para implementar el ciclo de mejora se considera las siguientes fases:

Planificar (Plan): Identifica las actividades con oportunidades de mejora, determinando los objetivos específicos a lograrse. Para identificar las oportunidades de mejoras se procede con la realización de equipos de trabajo, con la participación del personal, con la incorporación de tecnologías de vanguardia.

Hacer (Do): Permite incorporar modificaciones para materializar las alternativas propuestas; para lo cual se procede con la realización de un piloto de funcionamiento y factibilidad de la mejora, previo a la realización de la propuesta en su totalidad.

Controlar o Verificar (Check): Con la implementación de las mejoras propuestas, se considera un plazo específico de prueba con el fin de comprobar el funcionamiento adecuado; el caso de que, los resultados obtenidos no concuerden con los esperados, se realizan ajustes específicos que aseguren el logro de objetivos trazados.

Actuar (Act): Finalmente, al concluir con el plazo de pruebas en la implementación, deberán evaluarse los resultados obtenidos en comparativa con el nivel de desempeño de actividades previo a la inserción de mejoras. De obtenerse resultados favorables se aplicarán los dispositivos de mejorar definitivamente, y en caso no se presenten resultados satisfactorios, pueden adoptarse medidas adecuadas para reajustar los resultados, o en caso se decida desechar la propuesta. Al culminar el último paso, debería retornarse al primerio de ellos, a fin de introducir de forma periódica nuevas alternativas para mejora de procesos (Escudero, 2014).

Dentro de las herramientas usadas en la Gestión por procesos se menciona:

El Diagrama de Pareto, que se constituye por un diagrama donde se especifican las causas relevantes de una situación problemática, diferenciando los de menor cantidad y mayor impacto, con los de mayor cantidad, pero menor impacto. Con lo cual se posibilita, enfocar las acciones a realizar en las causas de mayor impacto, logrando optimizar la ejecución de mejoras. Permite conocer una realidad simplificada y ágil de la relevancia de los problemas identificados, ayudando a reducir el riesgo de empeorar la situación identificada al solucionar determinados eventos y obviando otros, a partir de la perspectiva gráfica que aporta a la analítica realizada, de fácil comprensión y orientada a estimular la realización de mejoras (García, Quispe y Ráez, 2003).

Al Diagrama Pareto se le conoce como medida 80 y 20, siendo una herramienta que se utiliza para la priorización de defectos o causas generadoras. A partir de esta métrica el 20 % de causas son prioritarias y permite resolver el 80% de problemas identificados. Entre las principales características del diagrama se menciona: permite identificar los aspectos de mayor relevancia en un grupo de causas probables de un problema; logra enfocar y dirigir esfuerzos hacia objetivos

prioritarios y comunes; suprime la subjetividad al tomar decisiones a partir de eventos específicos; orienta su aplicación a la totalidad de situaciones que involucra acciones de mejora; promueve la participación de un equipo de trabajo con el involucramiento en las áreas del problema detectado. Entre las etapas o fases de diseño del diagrama, se menciona: decisión de la clasificación de los componentes, elección del periodo de análisis del o los problemas, recolección y análisis de información, diagramación de los ejes y representación de componentes del diseño, plasmar líneas acumuladas e ingreso de información básica (Camison, 2000).

El Diagrama de Ishikawa (causa y efecto) es la representación de una colección de supuestos, determinados como causas, plasmando sus posibles efectos o influencia en determinados eventos. Se desarrolló en 1943 por el Dr. Kaoru Ishikawa, como consecuencia de su trabajo para idear mecanismos de control que permita mantener niveles de calidad en los procesos. La herramienta desarrollada permite caracterizar la ocurrencia de eventos no deseables, que alcanzan la categoría de realidad problemática, la cual se plasma como el efecto a impactar (cabeza del pescado); posteriormente, se identifican los componentes que aportan a su desarrollo, siendo éstas las causas (espinas del pescado) que se encuentran unidas a la cabeza por medio de la columna vertebral. De forma general, las causas probables se dividen en cinco categorías consideradas principales, entre las que se menciona el aspecto humano, maquinaria, materiales, métodos, aspecto administrativo y medioambiental, las que a la vez se dividen en sub causas. (Camison, 2000)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación bajo el cual estuvo la presente investigación fue cuantitativo, dado que las mediciones realizadas tuvieron una fuente numérica que permitió verificar la hipótesis establecida. De acuerdo a esto, Baena (2014, p.11), manifiesta respecto a este tipo de investigación que, se lleva a cabo un marco fijo en caso no se relate lo que se va a desarrollar, por tanto, esto permitió tener una visión general sobre consejos sobre que variables es factible medir de forma cuantitativa.

El diseño de la investigación fue pre-experimental, puesto que se llevó a cabo la manipulación de las variables objeto de estudio con la finalidad de incidir en la mejora del problema de investigación; de acuerdo a lo mencionado, según Palella y Martins (2015, p.99), mencionan que el grado de manipulación que se tiene sobre una variable es mínimo para el establecer relaciones o identificar influencia entre independientes y dependientes.

Tabla 1. *Esquematización del diseño del proyecto de investigación*

Diseño del Proyecto de Investigación: G: O1 → X→O2
G: Dirección Regional de Producción
O1: procesos de iniciales
X: aplicación del sistema de gestión de calidad
O2: procesos después de la aplicación del sistema de gestión de la calidad

Fuente: elaboración propia

3.2 Variables y Operacionalización

La variable dependiente fue los procesos que se realizan en la Dirección Regional de Producción, la cual se define conceptualmente que los procesos son actividades las cuales tienen un determinado propósito, del cual claro está generará un valor agregado a la organización y quien será el principal beneficiario de esta mejora es el cliente tanto interno como externo. Es de precisar también que los estados de los procesos se midieron mediante su eficiencia y la eficacia y asimismo se definieron operacionalmente como una serie de procedimientos que funcionan como un

sistema que trabajan de forma conjunta para alcanzar un objetivo en común; esta es medida mediante su eficacia y eficiencia.

La variable independiente fue el sistema de gestión de calidad, la cual se define conceptualmente como la relación de la percepción del usuario o cliente de una organización con respecto a la adquisición de un producto o servicio y las expectativas que se tienen sobre estos; por tanto, la calidad se encuentra referida a la capacidad que tiene un producto o servicio de satisfacer las necesidades y cumplimiento de una serie de requisitos, ello manifestado claro está por el cliente o usuario, asimismo se definió operacionalmente como una estructura de carácter funcional de trabajo, desarrollada por toda la organización, se logra la efectividad de los procedimientos mediante un trabajo coordinado del equipo de trabajo, esta efectividad fue medida en base a la planificación, control de calidad, aseguramiento de calidad y mejora. Ver la matriz de operacionalización de variable (Anexo 1, tabla 6)

3.3 Población, muestra y muestreo

La población, según Hernández et al. (2010) mencionan que “es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de puntos” (p. 177), por tanto, la población que se conformó para la presente investigación estuvo compuesta por todos los procesos llevados a cabo en el año 2019 en la Dirección Regional de Producción.

Se consideró entonces la totalidad de los procesos llevados a cabo en el año 2019 de la empresa, por tanto, el muestreo fue por conveniencia. (Benites y Villanueva, 2015, p. 95).

El muestreo fue no probabilístico, por conveniencia, escogido por los autores de la presente investigación.

Respecto a la muestra, estuvo compuesta por los procesos llevados a cabo durante los últimos 12 meses del 2019 en la Dirección Regional de Producción. Tal conformación se dio por lo repetitivo de los procesos que se desarrollan de manera mensual.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la tabla 2 se presenta las técnicas e instrumentos aplicadas en la investigación.

Tabla 2. Técnicas e instrumentos

Variable	Técnica/Herramienta	Instrumento	Fuente/Informante
VI: Sistema de gestión de la calidad	Investigación bibliográfica	Fichas bibliográficas	Libros, revistas y repositorios digitales
	Observación	Checklist según ISO 9001:2015 (Anexo 8)	Dirección Regional de Producción - Chimbote
	Ciclo PDCA (PHVA)	Propuesta de SGC según Norma ISO 9001:2005	Procesos en la Dirección Regional de Producción - Chimbote
	Encuesta	Cuestionario de diagnóstico situacional (Anexo 4)	Oficina de control de calidad
VD: Procesos	Revisión documentaria	Instrumentos de medición de eficacia y eficiencia (Anexo 2 y 3)	Dirección Regional de Producción - Chimbote
	Encuesta	Cuestionario SERVQUAL (Aneo 9)	Oficina de control de calidad

Fuente: elaboración propia

La validez, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona vienen a ser el nivel en que el instrumento de recolección de datos presenta para lograr medir las variables, en ese sentir, el instrumento es válido y aplicable cuando este persigue un propósito que está ligado a un evento o a la población a la cual fue aplicada, es por ello que la validez fue verificada por juicio de expertos y conocedores de área inherente al problema estudiado (p. 201).

3.5 Procedimiento

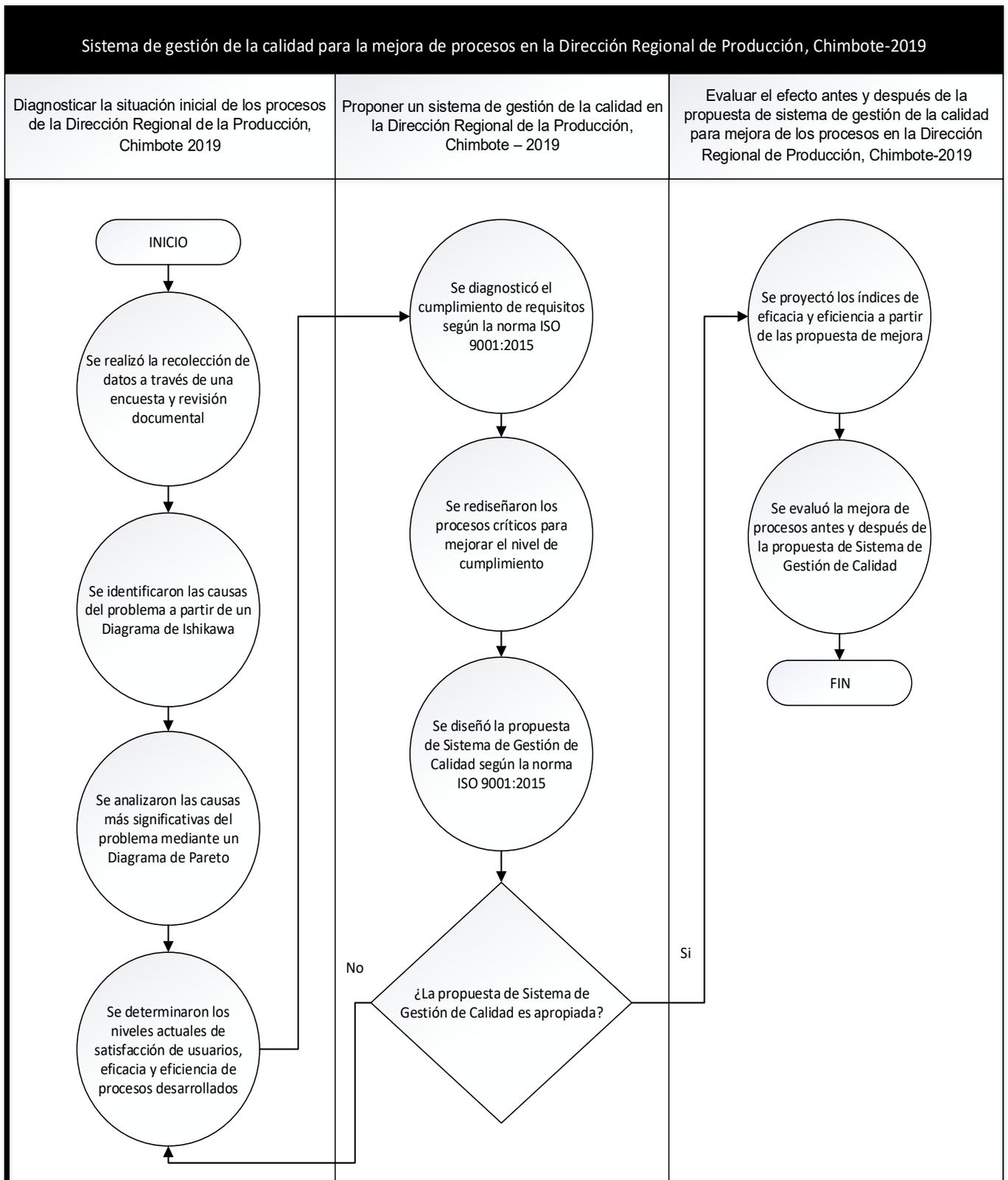


Figura 1: Procedimiento de recolección de datos

Fuente: Elaboración propia

3.6 Método de análisis de datos

En la tabla 3 se presentan los objetivos, con sus técnicas e instrumentos utilizados para lograr el resultado esperado.

Tabla 3. *Análisis de datos*

Objetivos	Técnicas	Instrumentos	Resultado esperado
Diagnosticar la situación inicial de los procesos de la Dirección Regional de la Producción, Chimbote 2019	Análisis situacional y diagnóstico	Diagrama de Ishikawa (Anexo 5) Diagrama Pareto (Anexo 5) Mapa de procesos (Anexo 4)	Identificar el estado de la situación inicial de los procesos mediante los indicadores de eficiencia y eficacia, esto antes de aplicar el sistema de gestión de la calidad.
	Priorización de causas relevantes	Cuestionario de diagnóstico situacional	
	Análisis de satisfacción del usuario a partir de la calidad de servicio ofrecida	Cuestionario SERVQUAL (Aneo 9)	
	Análisis de eficiencia y eficacia	Instrumento de medición de la eficacia (Anexo 2) Instrumento de medición de eficiencia (Anexo 3)	
Proponer un sistema de gestión de la calidad en la Dirección Regional de la Producción, Chimbote – 2019	Diagnóstico de cumplimiento de requisitos Norma ISO 9001:2015	Checklist según ISO 9001:2015 (Anexo 8)	Propuesto de rediseño de procesos, estrategias de calidad, herramientas de mejora continua y capacitación de personal.
	Propuesta de SGC según Norma ISO 9001:2005	Flujograma (Anexo 6) Rediseño de procesos AMFE	
	Verificación y seguimiento de control de mejoras	Instrumento de cálculo de índice de conformidad, nivel de cumplimiento de entrega y atención de quejas/reclamos	
Evaluar el efecto antes y después de la propuesta de sistema de gestión de la calidad para mejora de los procesos en la Dirección Regional de Producción, Chimbote-2019.	Comparación de eficacia y eficiencia de procesos	Instrumento de medición de la eficacia (Anexo 2) Instrumento de medición de eficiencia (Anexo 3) Cuadro de variación de pre prueba y post prueba (Anexo 10)	Determinar la variación de mejora, desde la situación actual hasta después de la implementación del sistema de gestión de la calidad

Fuente: elaboración propia

3.7 Aspectos éticos

Es de señalar que, en la presente investigación, se postularon una serie de teorías y artículos científicos, los cuales se encuentran debidamente citados y referenciados siguiendo la normativa de citados y referencia ISO 690, por lo cual, no se está incurriendo la violación de los derechos de autor. Así también, se mantuvo la confidencialidad o anonimato de los entes que proporcionan la información de la Dirección Regional de la Producción.

Asimismo, los investigadores que llevan a cabo el presente proyecto, desarrollaron los puntos establecidos en la metodología que desarrolla la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADO

4.1. Diagnosticar la situación inicial de los procesos de la Dirección Regional de la Producción, Chimbote 2019

Se analizaron los principales procesos de la Dirección Regional de la Producción, Chimbote, orientados a suplir una necesidad de los usuarios y lograr su satisfacción (Anexo 14), para lo cual se realizó un mapa de procesos (Anexo 15) en el cual se agruparon los procesos misionales, representando los principales procesos estratégicos y de apoyo con que cuenta la institución.

Se determinó mediante la observación, la presencia de procesos con reducido nivel de eficiencia y eficacia, para lo cual se procede a la evaluación correspondiente de las causas probables a partir de un cuestionario (Anexo 16), lo que permitió valorar las causas de mayor relevancia según la percepción del personal administrativo de la institución y lograr la representación de ellas en un Diagrama de Ishikawa (Figura 2), posteriormente se determinó la prioridad de los problemas identificados mediante un Diagrama de Pareto (Anexo 17).

En la figura 2 se presenta diagrama causa – efecto para identificar las deficiencias que se presentan en las diferentes perspectivas tales como: método, herramientas, abastecimiento, proveedor y personas que causan bajos niveles de eficacia y eficiencia de procesos. Se detectó los principales problemas en la institución a partir de las observaciones realizadas, el bajo nivel de eficacia se evidencia a partir del tiempo excesivo en la realización de los procesos críticos de la institución, que de acuerdo al análisis ejecutado se genera a partir de la deficiente capacitación del personal y falta de inducción de los nuevos ingresantes, así como las dificultades mostradas por la falta de métodos definidos e instrumentos de gestión de calidad, falta de procesos, procedimientos e instructivos delimitados y documentados.

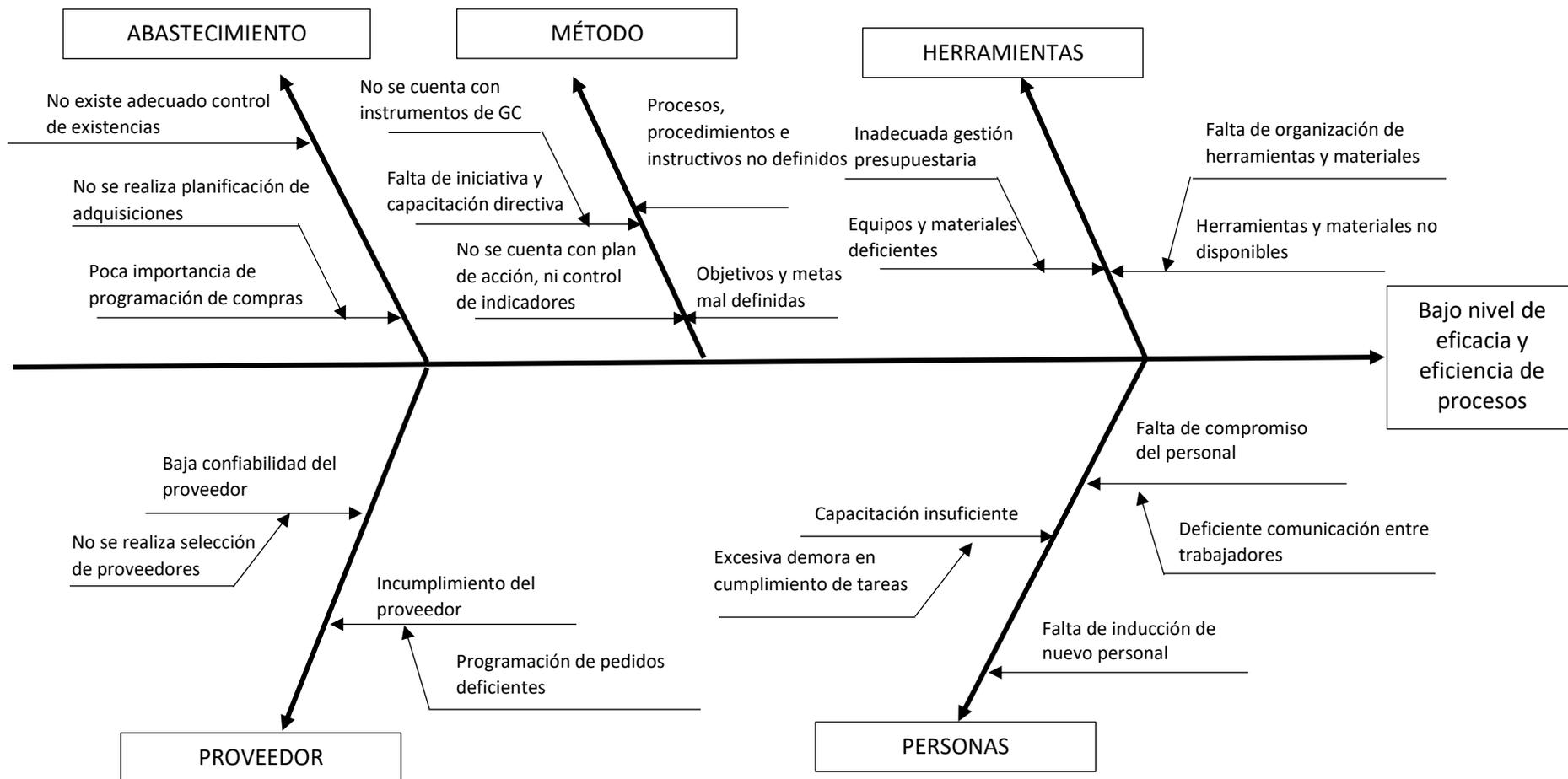


Figura 2: Diagrama de Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, se mostraron las falencias a nivel de eficiencia, con la cual se evidencia que los recursos utilizados en algunos de los procesos críticos fueron superiores a los programados de acuerdo a lo establecido por la institución. La priorización de las causas relevantes se realizó a través de un Diagrama de Pareto, estableciendo la presencia prioritaria de problemas como: no se cuenta con instrumentos de Gestión de calidad, no se cuenta con procesos, procedimientos e instructivos definido, así como capacitación insuficiente del personal.

A partir del análisis realizado a los procesos desarrollados por la institución en el año 2019, se obtiene lo siguiente:

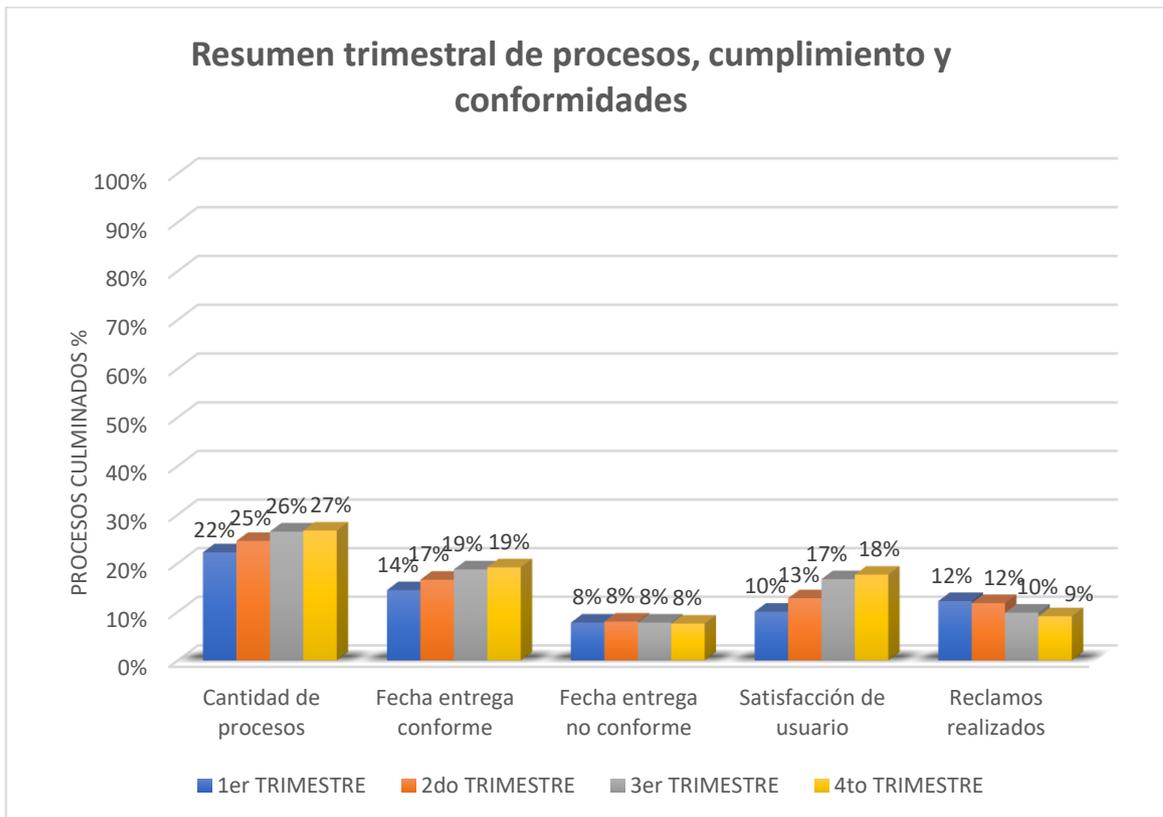


Figura 3. Resumen trimestral de procesos realizados, conformidades y reclamos

Fuente: Anexo 19

En la figura 3 se puede apreciar, que el último trimestre del año 2019 engloba a la mayor cantidad de procesos, desarrollándose 512 (26.7%) de un total de 1917 que se realizan en el año. Además, de acuerdo a la información recolectada puede apreciarse que el 68.9% de procesos se entregaron en el plazo establecido, el 31.1% no cumplieron con el plazo de entrega, ello se manifestó en un promedio de 8% por trimestre durante el año. Por otro lado, respecto a la conformidad de los procesos, el 57.1% del total presentó la satisfacción de los usuarios, con predominancia de los procesos en el último trimestre. Finalmente, se evidencia que los procesos con reclamos (no conformes) alcanzó un total de 42.9%, encontrándose la mayor cantidad de reclamos en el primer trimestre del año.

Como parte culminante del diagnóstico de la situación actual de la institución, se establecieron los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos realizados, determinando que: el índice de **eficiencia** actual es de **68.20%** y el índice de **eficacia** es de **68.91%**, con lo cual se evidencia una realidad discordante con lo programado, a partir de causas propias a la ejecución de los procesos y la gestión institucional. (Anexo 20)

4.2. Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en la Dirección Regional de la Producción, Chimbote – 2019

En la Dirección Regional de Producción de Chimbote se analizó el desempeño de las especificaciones de la norma ISO 9001:2015, de acuerdo a la documentación analizado y procesos observados; obteniendo sólo un 13% de cumplimiento (ver Anexo 22 – Tabla 33), por lo que puede establecerse que la institución está ubicada en una etapa inicial y básica respecto a la implementación de un SGC.

Las deficiencias detectadas durante el incumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se orientan principalmente a la deficiencia en la planificación, definición, delimitación de procesos estratégicos, misionales y de

apoyo, lo que repercute en la calidad del servicio ofrecido al usuario (ver Anexo 22 – Figura 10)

El no contar con un sistema de control, dificulta la presencia de indicadores de medición los cuales pueda gestionarse el índice de desempeño del SGC.

Dado que la propuesta de implementación del SGC bajo la Norma ISO 9001:2015 se basa en el círculo de Deming (PDCA), la etapa de planificación será de gran relevancia para el diseño e implementación del SGC adecuado, siendo el objeto de partida para lograr los requisitos de la entidad. La propuesta de mejora en la Dirección Regional de Producción de Chimbote se fundamenta en las acciones de implementación del SGC, considerando fases como: Presentación del proyecto, Diagnóstico, preparación y diseño, Planificación de implementación de SGC, Sensibilización y formación del personal, Implementación del SGC, Verificación y validación de acciones implementadas, Mejora continua y Certificación; las que se implementarán en el periodo de 8 meses, de setiembre del año 2020 a abril del año 2021, con una inversión estimada de S/ 98,400.00 soles, a partir de las consultorías, materiales, equipos y horas de trabajo que se invertirán en su desarrollo. (ver Anexo 21– Tabla 32).

4.3. Evaluar el efecto antes y después de la propuesta de sistema de gestión de la calidad para mejora de los procesos en la Dirección Regional de Producción, Chimbote-2019.

Con la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad, se estima que la entidad alcance mayor crecimiento a nivel operativo, con mejoras a corto, mediano y largo plazo. Con el establecimiento de políticas de calidad y la formulación de objetivo configurados bajo dicha visión, se busca mantener comprometido e involucrado al personal, especialmente a los directivos, en busca del cumplimiento de lineamientos y requisitos del SGC, ello con el fin de mantener el enfoque claro de la línea de acción a seguir por la entidad. Los documentos desarrollados en el SGC se actualizarán continuamente para permitir el logro de una gestión eficaz de procesos en la DIREPRO, por lo cual debe cumplirse con la utilización fidedigna de la documentación elaborada, a fin de controlar de forma constante la aplicación de mejoras, complementándose con la realización

de charlas para la concientización del personal respecto a la relevancia de implementar un SGC. Respecto a las no conformidades, reclamos o sugerencias provenientes de los usuarios, se evaluarán de forma periódica mediante una encuesta de satisfacción, con lo cual se busca identificar alguna oportunidad de mejora. La propuesta involucra la necesidad de formar capacidades en el personal para el conocimiento y participación activa en el SGC, respecto a sus responsabilidades y funciones para mantener adecuados niveles de servicio. Se establece revisiones periódicas de las acciones propuestas del SGC respecto a la capacitación del personal, con la verificación de cumplimiento según la programación realizada y medición de desempeño acorde a las metas propuestas. Otro de los elementos asociados a la implementación del SGC es la mejora en las comunicaciones entre áreas y personal, con orientación a una gestión eficaz de las actividades programadas; para ello, se emplearán mecanismo de comunicación adecuados que aporten la celeridad y claridad requeridas. Para evaluar la mejora de los servicios prestados, se establece la medición por indicadores, con los cuales se podrá determinar el impacto del SGC sobre los procesos de la DIREPRO, permitiendo el continuo seguimiento de las actividades realizadas a fin de proponer mejoras posteriores o cambios favorables para la gestión. El SGC propuesto permite ampliar la perspectiva sobre el tratamiento de no conformidades, para asociarlas a deficiencias a nivel de procesos o del personal, con lo cual se formulan estrategias específicas para resolverlas en corto tiempo.

La propuesta de SGC se valorará a partir de los indicadores de eficiencia y eficacia asociados al desempeño de procesos en la entidad, así como a nivel de rendimiento económico, con la cuantificación de ingresos a partir del ahorro por mejoras en el desempeño, en contraste con la inversión requerida por la propuesta. La valoración de eficiencia y eficacia, determinan la reducción de no conformidades por deficiente calidad e incumplimiento en los plazos de entrega establecidos, de acuerdo a los objetivos propuestos en el SGC. Mientras que, la evaluación económica permite conocer la viabilidad de la propuesta a través del retorno en la inversión a favor de la entidad.

El cumplimiento de requisitos de los usuarios y el establecimiento de criterios de trabajo en la entidad, generará beneficios a nivel económico a partir del ahorro en costos y gastos por no conformidades, reprocesos o penalidades, manifestándose principalmente mediante el uso innecesario de recursos. El ahorro en que se incurre se conoce como costo de no conformidad (o no calidad), los que se suprimen de acuerdo al cumplimiento de requisitos de los usuarios y el logro de satisfacción, reduciendo las no conformidades, reclamos, reprocesos o re inspecciones de procesos a que la organización tendrá ahorro en las actividades que generalmente producen pérdida o uso de recursos innecesariamente como los reprocesos, reclamos, multas. Estos ahorros indicados, se les conoce como costos de fuera de la Calidad, ya que al cumplir con las especificaciones del usuario se podrán eludir aspectos como reclamos, producto inconforme, re inspecciones y ensayos, los cuales serían inútiles si es que los recursos brindados cumplen todas las especificaciones.

A partir de la propuesta de SGC desarrollada, se realiza la proyección para los próximos trimestres:

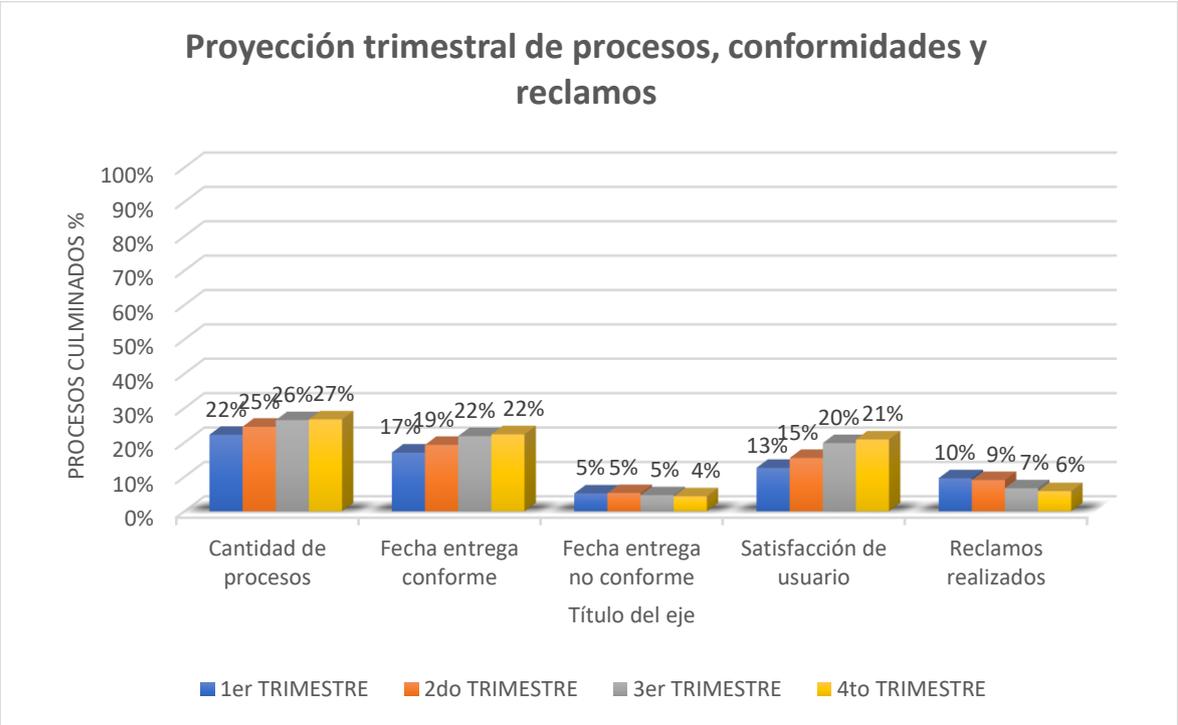


Figura 4. Resumen proyectado trimestral de procesos realizados, conformidades y reclamos.

Fuente: Anexo 22 (Tabla N°47)

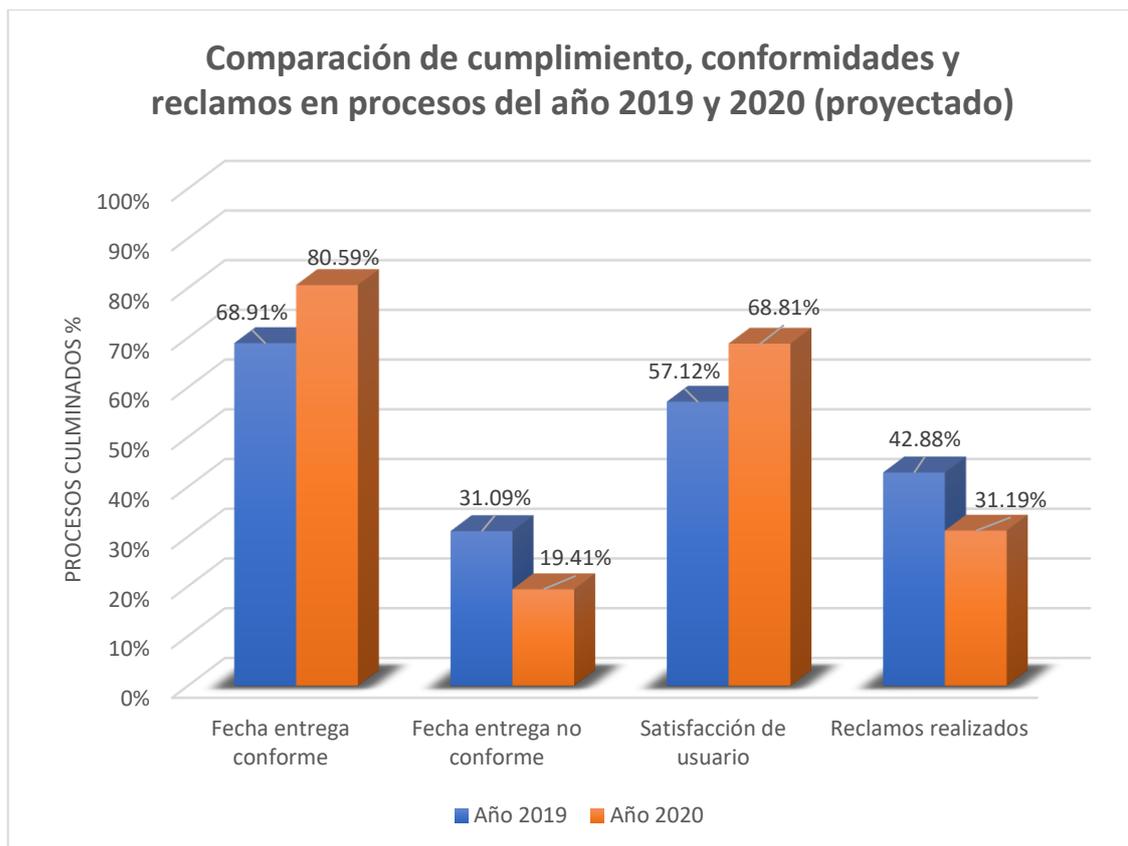


Figura 5. Resumen proyectado trimestral de procesos realizados, conformidades y reclamos

Fuente: Figura 3 y 4

De acuerdo a las cifras proyectadas (figura 5) se aprecia un aumento en la cantidad de procesos entregados en el plazo requerido, alcanzando un máximo de 80.59% para el año 2020, superior a los 68.91% obtenidos el año 2019; mientras que, la cantidad de procesos realizados fuera del plazo se redujo a 19.41% a partir de las mejoras realizadas, respecto del 31.09% alcanzado el año 2019. Sobre la conformidad de los servicios realizados, se alcanzó un valor máximo 68.81% de satisfacción en los procesos a partir de la percepción de los usuarios, mejorando en un 11% respecto del valor alcanzado en el año 2019, lo cual representa mayor satisfacción para el usuario de la entidad, según las cifras proyectadas.

Por otro lado, los reclamos y/o quejas proyectadas al año 2020 sólo alcanzan un nivel de 31.19% de los procesos, siendo menor a la cantidad obtenida el año 2019, de 42.88%.

Asimismo, los valores obtenidos en eficacia y eficiencia proyectados se compararon con los obtenidos en el año 2019, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N°4: Comparación de eficacia y eficiencia antes y después de la propuesta de SGC en la Dirección Regional de la Producción – Chimbote.

Indicador	Año 2019 (diagnosticado)	Año 2020 (proyectado)	Mejora
Eficacia	68.91%	80.59%	11.68%
Eficiencia	68.20%	81.70%	13.50%

Fuente: Anexo 20 y 23

Se puede apreciar en la tabla 4, que los valores de eficacia y eficiencia proyectados son superiores a los alcanzados en el año 2019, que surgen a partir de las propuestas de mejora con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección Regional de Producción de Chimbote. La **eficacia** proyectada alcanzó un valor de **80.59%**, siendo superior en 11.68% a la obtenida en el año 2019. Mientras que la **eficiencia** proyectada es **81.70%**, el cual es superior en 13.50% a la cifra obtenida el año 2019.

Asimismo, para el caso de los ingresos o beneficios, en el año 2020 se tomas en cuenta el total de los costos de no calidad como ingreso; a partir de lo cual se establece el monto percibido por año al reducir las no conformidades en los procesos de la institución.

Tabla N°5: Costos de no calidad diagnosticado y proyectado

Etapa de costeo	Aspecto	Costo diagnosticado	Eficiencia diagnosticada	Costo proyectado	Eficiencia proyectada	Ahorro
MEJORA CONTINUA	Reprocesos administrativos	S/40,000.00	68.20%	S/33,390.45	81.70%	S/6,609.55
	Re-inspecciones	S/15,000.00	68.20%	S/12,521.42	81.70%	S/2,478.58
	Reclamos	S/25,000.00	68.20%	S/20,869.03	81.70%	S/4,130.97
	Producto no conforme	S/35,000.00	68.20%	S/29,216.65	81.70%	S/5,783.35
	Tiempos muertos	S/25,000.00	68.20%	S/20,869.03	81.70%	S/4,130.97
	Usuarios perdidos	S/45,000.00	68.20%	S/37,564.26	81.70%	S/7,435.74

	Usuarios insatisfechos	S/20,000.00	68.20%	S/16,695.23	81.70%	S/3,304.77
TOTAL		S/205,000.00	-	S/171,126.07	-	S/33,873.93

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5, puede apreciarse que el ingreso proyectado al año a causa de la propuesta de mejora del SGC, como consecuencia de la elevada eficiencia de los procesos realizados en la institución, ascienda a **S/ 33,873.93 soles**, lo cual indica que la inversión requerida por la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de S/ 98,400.00 soles (ver Anexo 22), podría recuperarse en un máximo de 3 años a partir de la implementación de la mejora de procesos.

V. DISCUSIÓN

En el presente apartado, se lleva a cabo la contrastación de los resultados obtenidos con los artículos de investigación que anteceden a la presente tesis, validando lo arribado mediante postulados teóricos.

En cuanto al primer objetivo, en el cual se llevó a cabo el diagnóstico de la situación inicial respecto a los procesos que se dan en la Dirección Regional de la Producción, en donde se logró identificar que los principales problemas que suscitan en la institución objeto de estudio, tuvo que ver con indicadores tales como el tiempo excesivo en el desarrollo de procesos críticos que se dan en la misma, este efecto tuvo como causa raíz la falta de capacitación al personal, además que no se cuenta con un proceso estructurado de inducción a los nuevos ingresantes, no obstante, los dos principales indicadores problemáticos que más resaltan o prioritarios de acuerdo al análisis Pareto efectuado, fue la falta de instrumentos de gestión de calidad y procedimientos debidamente documentados, dichas falencias tienen como resultado un pésimo nivel de eficiencia en la gestión que se desarrolla en la institución objeto de estudio, esto se graficó en que los procesos presentaron un 68.91% de eficacia y 68.20% de eficiencia; mismo panorama se refleja en la investigación de Hernández (2019), en donde empleando los mismos instrumentos de diagnóstico, encontró que también, el mayor problema detectado a nivel de organización fue la falta de formalidad en la documentación, este problema generó la imposibilidad de garantizar su integridad y confiabilidad para tomar decisiones, del mismo modo, coincide con lo encontrado por Hernández y Rincón (2017), quien identificó que los elementos con menor cumplimiento corresponden al contexto de la organización (10%), respecto a la definición de procesos (10%), mejora de procesos (10%), recursos (10%) y definición de políticas (6%). Ambos contextos de diagnóstico situacional problemático, coinciden en que el panorama negativo que afronta la institución, tiene que ver en mayor medida con la falta de instrumentos de gestión de calidad y procedimientos debidamente documentados, los cuales permitan que cada proceso llevado a cabo de la institución, presenten lineamientos y una estructura definida, que

permita orientar el desarrollo de cada uno de los procesos; validando lo explicado se cita a González y Arciniegas (2015), quien argumenta respecto a la gestión de calidad en las instituciones, manifestando que esta aborda la necesidad de identificar los indicadores problemáticos con la finalidad de establecer medidas correctivas y de contingencia; por tanto, el control de calidad trata los parámetros de la problemática como si fuera un sistema que se encuentra correlacionado en todos los procesos de la organización, es decir, que el problema se encuentra concatenado con los procesos, por tanto, al mejorar el problema este tendrá una incidencia general en todos los procesos de la organización.

En cuanto al segundo objetivo, que contempló el diseño del sistema de gestión de la calidad (SGC) en la Dirección Regional de la Producción, la cual se desarrolló por etapas, teniendo en primera instancia la coordinación con la gerencia de la institución en estudio, mediante ello se logró determinar el equipo ejecutor de la propuesta, a su vez, se estableció un cronograma de ejecución de actividades, las cuales implican la implantación del sistema de gestión de calidad, la documentación de procedimientos y políticas y la capacitación del personal, entre tanto, del checklist de diagnóstico ISO 9001:2015 efectuado en la institución objeto de estudio, se encontraron los porcentajes de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, en donde evidenció que la evaluación de desempleo solo presenta un 4%, seguido de la planificación y la mejora con apenas un 6% y 8% respectivamente, mientras tanto, el requisito que presenta el mayor porcentaje de cumplimiento es el liderazgo con un 21%, en líneas generales, de los 7 requisitos estudiados se obtuvo un 13% de cumplimiento en promedio; panorama que difiere con lo encontrado por de Rentería (2019), en donde el contexto diagnosticado es positivo, dado que la institución en donde se llevó a cabo el estudio, evidenció que existe un nivel alto de cumplimiento en los requisitos de la norma ISO según la percepción del personal, con un 95% de cumplimiento en sistema de gestión, 90% en responsabilidad del directorio, 75% en gestión de recursos, 95% en realización del producto y 100% en medición, análisis y mejora. Ahora bien, específicamente en la implementación del SGC, se llegó a plantear como

objetivos la reducción el tiempo de retraso en la entrega de los servicios a los usuarios, a la vez de reducir los reclamos de estos y mejorar la gestión administrativa y operativa de la institución en estudio, para lo cual se logró la redefinición de los procesos, además la planificación y especificación de los procesos críticos de la institución, permitiendo así que se genere una mejora en la eficacia de estos; en líneas generales la mejora de los procesos estuvo sometida a los lineamientos y requisitos propios de un SGC bajo la norma ISO 9001.2015; esto es similar a lo encontrado por Buitrón (2017), quien determinó un nivel bajo de cumplimiento de los requisitos de SGC con 15%, así como niveles inadecuados de eficacia en los procesos realizados por la empresa, que afectan a los clientes y usuarios internos, frente a ello, implementó un SGC con la finalidad de permitir el control adecuado de procesos, lo que a nivel cuantitativo y cualitativo reduciría la incidencia de errores y demora en su ejecución, contribuyendo al incremento en la sensación de satisfacción de necesidades de los clientes, generando confianza en los interesados. De acuerdo a la comparación, se encuentran realidades distintas, en primera instancia se identifica una discrepancia, dado que Rentería (2019) logra identificar un panorama positivo respecto al cumplimiento de requisitos del SGC, sin embargo, Buitrón (2017) determina el contrario, por tanto, en este caso se encuentra similitud, las cuales radican en el diagnóstico negativo resultante y la implementación del SGC con la principal finalidad el lograr mejorar la satisfacción de los usuarios y definir una estructura documentada de los procesos que se llevan a cabo en la institución.

Respecto al tercer objetivo, se llevó a cabo la medicación del efecto de la propuesta de mejora, se lograron mejorar los niveles de cumplimiento de los referidos procesos, obteniéndose finalmente un promedio del 95% en el nivel de cumplimiento de entrega de procesos en el plazo establecido; estos efectos son validados en las investigaciones de Coaguila (2017), en donde el establecimiento de un SGC aporta de forma positiva al cumplimiento de objetivos organizacionales, debiendo implementarse operaciones perdurables en el tiempo, con un efecto a largo plazo, alcanzado un valor adecuado de rentabilidad con un VAN igual a S/. 73,477.99, del mismo modo en Núñez

(2017), donde mediante la implementación del SGC ISO 9001:2015 se presenta como una solución de mayor viabilidad al propiciar una reducción de 15% en costo, permitiendo a la empresa diferenciarse de sus competidores más cercanos, generando un beneficio estimado de S/ 118539.79 soles; con una relación B/C de 1.40 por cada sol invertido, por último, en Canchumanya (2016), donde en la evaluación del pre-test y post-test muestra el incremento de cumplimiento de requisitos del cliente respecto a plazos programados y soporte adecuado a sus actividades, incrementándose de un 37% a 52%, a partir de las mejoras impuestas por el SGC. Frente a todo lo referido, se evidencia claramente un efecto positivo producto de la aplicación de la propuesta.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al diagnóstico llevado a cabo, se identificaron una serie de problemáticas raíces que se suscitan en la Dirección Regional de Producción, la cual no contó con instrumentos de Gestión de calidad, procesos, procedimientos e instructivos definidos, siendo estos los problemas prioritarios en los cuales se establecieron las mejoras basadas en el Sistema de Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001.2015.
2. En cuanto al diseño de la propuesta, se encontraron los niveles de cumplimiento de los requisitos del SGC, en donde evidenció que la evaluación de desempleo solo presenta un 4%, seguido de la planificación y la mejora con apenas un 6% y 8% respectivamente, en total, de los 7 requisitos estudiados se obtuvo un 13% de cumplimiento en promedio.

Se realizó el diseño del SGC, se llegó a plantear como objetivos la reducción el tiempo de retraso en la entrega de los servicios a los usuarios, a la vez de reducir los reclamos de estos y mejorar la gestión administrativa y operativa de la institución en estudio, para lo cual se logró la redefinición de los procesos, además la planificación y especificación de los procesos críticos de la institución, permitiendo así que se genere una mejora en la eficacia de estos.

3. Respecto a la medición del efecto de la propuesta, se logrará mejorar el proceso permiso de pesca de embarcaciones artesanales marítimas, alcanzando un 96% de cumplimiento, licencia para la operación de fábrica de procesamiento pesquero artesanal y/ primario un 95% de cumplimiento, validación de documentos de personas naturales o jurídicas que desarrollan la pesquera artesanal (vigencia anual)94%, desarrollo de la actividad de acuicultura de subsistencia para consumo humano directo un 95%, concesión para desarrollar la actividad de acuicultura a menor escala un 96% y por último en documento de seguimiento de la declaración de impacto ambiental – día un 95%.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo como referencia los resultados obtenidos, producto del diagnóstico y diseño de la propuesta de mejora, se evidenciaron efectos positivos en el contexto problemático estudiante, en ese sentido, para mantener esta mejora, se postulan las siguientes recomendaciones:

- Se deben llevar a cabo procedimientos de auditorías, estas deben de estar a cargo de personal pertenecientes a áreas de gestión de calidad de la Dirección Regional de Producción, esto con el propósito de poder diagnosticar indicadores problemáticos raíces en todas las áreas de la institución objeto de estudio, esto dará como resultado un mejor conocimiento acerca del panorama referido a la gestión de la calidad que se da en la misma.
- Se deben buscar otras propuestas de mejora, las cuales deben estar basadas en un ciclo de mejora continua, de este modo, se lograrán implementar una mayor cantidad de herramientas de gestión de la calidad, además de delimitar el cronograma de ejecución y sobre todo medidas de contingencia que permitan evitar posibles riesgos en caso los resultados esperados no sean positivos.
- La dirección regional de producción, debe llevar a cabo un monitoreo de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, de este modo se podrán ir analizando su desarrollo a fin de verificar como irán evolucionando según las propuestas implantadas, de este modo se podrán identificar posibles indicios negativos en los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Charao, Gloria y Matos, Joao. Absorptive capacity: an analysis in the context of brazilian family firms. Brasil: Redalyc, 2017.

ISSN: 1518-6776.

ÁLVAREZ, José. Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. 1.ª ed. España: Ideas propias Editorial, 2016. 5 pp.

ALVAREZ, Carla y DE LA JARA, Paula. Análisis y mejora de procesos en una empresa embotelladora de bebidas rehidratantes. Tesis para optar por el Título de Ingeniero Industrial. Pontifica Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú. 2012. 132 pp.

BARRERA, R., BARRIENTOS, V., SANTIAGO, J., & CANEPA, A. Gestión de procesos de negocio. Inventio, 2018. 43-48 pp.

BEGAZO, J., & FERNANDEZ, W. Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. Lima: Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2016.

Bisbe, J., & Otley, D. (2004). The effects of the interactive use of management control systems on product innovation. Accounting, Organizations and Society, 29(8),

ISSN: 709-737.

BRULL, E. La gestión de Procesos en las Organizaciones. 2018. Disponible en: <http://www.redage.org/publicaciones/la-gestion-de-procesos-en-las-organizaciones>.

BUENDIA, M. & PAYARES, M. Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la empresa prosea ltda. (Tesis de especialización). Cartagena de la Indias: Universidad de Cartagena. 2014.

Buyukozkan, G., & Gizem Cifci, G. A novel hybrid MCDM approach based on fuzzy DEMATEL, fuzzy ANP and fuzzy TOPSIS to evaluate green suppliers. Expert Systems with Applications. (2012). 39(3).

ISSN: 3000-3011.

CAMISON, César. Gestión de la calidad. 2ª. ed. Barcelona: Gestión, 2000.

CAPITALISMO CONSCIENTE. El ciclo PHVA y su aplicación en la mejora continua de la compañía. 2018. Disponible en: <https://capitalismoconsciente.es/blog/ciclo-phva-aplicacion-la-mejora-continua-la-compania/>

CARRASCO, Soledad. Servicios de atención comercial. 1.ª ed. Madrid: Ediciones Paraninfa SA, 2017. 14 pp.

ISBN:9788428339476

CHICANA, Luisa. Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Tesis para obtener la maestría en Gestión Pública, Lima: Universidad César Vallejo, 2017. 20 pp.

Chung, K., & Crawford, L. (2016). The role of social networks theory and methodology for project stakeholder management. *Procedia Social*

COAGUILA, Antonio. Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, 2017. 358 pp.

Collaborative agency in educational management; a joint object for school and community transformation. Lemos, Monica. 2017. Brasil : Redalyc, 2017.

ISSN: 0034-7590.

Corporate profile, performance and green supply chain management: a research agenda. Ytoshi, Fábio, De Oliveira, Gerald y Cardoso, Da Silva. 2017. Brasil : Redalyc, 2017.

ISSN: 1518-6776.

CORTEZ, José. Sistemas de gestión de la calidad (ISO9001:2015). 1.ª ed. Málaga: ©ICB. S.L. (Interconsulting Bureau S.L.), 2017.

ISBN:9788490219768

CASAÑAS M., GONZÁLEZ A. y GONZÁLEZ M. Design of a quality management system in the process of accommodation in "Gran Caribe villa Tortuga" hotel. *Revista de Ingeniería Industrial*, (32):37-42, 2011.

ISSN: 1815-5936

DATADEC. La gestión por procesos aplicada a empresas de servicios. 2018. Disponible en : <https://www.datadec.es/blog/factura-electronica-y-digitalizacion-certificada/la-gestion-por-procesos-aplicada-a-empresas-de-servicios>

DIAZ, J. Negocios y emprendimiento. 2018. Disponible en: <https://www.negociosyemprendimiento.org/2010/08/plantilla-para-aplicar-el-ciclo-phva-de.html>

Dou, Y., Zhu, Q., & Sarkis, J. (2014). Evaluating green supplier development programs with a grey-analytical network process-based methodology. *European Journal of Operational Research*, 233(2),

ISSN: 420-431

Escaida, I, Letzkusl, M y Jara, P. 2016. Mejora de procesos productivos mediante Lean Manufacturing. Artículo científico. México: Trilogía, 2016. págs. 26-55.

ESCAIDA, I., LETZKUSL, M. & JARA, P. Mejora de procesos productivos mediante Lean Manufacturing. Trilogía. 2016, 26-55 pp.

ESCUADERO, Serrano María José. Logística. España: Creaciones Vincent Gabrielle, 2014. 382pp.

ISBN: 9788428329651

Ferraz, I. N., & Dornelas, J. S. (2015). Repertório compartilhado de recursos em comunidades virtuais de prática: um estudo dos mecanismos de interação, organização e controle em grupos de pesquisa científica.

GARCÍA, M. QUISPE, C. & RÁEZ, L. Mejora continua de la calidad de procesos. Industrial Data. 2003, 89 – 94 pp.

GONZALEZ, Luis. Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo-SATT”. Tesis para obtener el título de Administración. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2015. 20 pp.

GONZÁLEZ, Óscar y ARCINIEGAS, Jaime. Sistemas de gestión de calidad [en línea]. 1.ª ed. Colombia, 2016[fecha de consulta: 19 de septiembre de 2019]. Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>

ISBN: 9789587713039

groups: evaluation of their quality and quality of their evaluation. Journal of

GUTIÉRREZ, Juver. Diseño del sistema integrado de gestión de la calidad, seguridad salud ocupacional y ambiental de acuerdo a las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14000:2004 para la Empresa Siembranueva S.A. Tesis de maestría en gestión de la calidad, ambiente y seguridad. s.l. : Universidad Politécnica Salesiana, 2015.

HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. & BAPTISTA, M. Metodología de la Investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. 2014. <https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ>.

ISBN: 9788416557936

HERNÁNDEZ, Jennifer. Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 en la empresa Lipogen S.A.S. Trabajo de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial, Bogotá: Universidad Católica de Colombia, 2019. 149 pp.

HERNANDEZ, Windy; RINCON, Gerson. Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 del área de producción de la empresa Papeles Primavera S.A. Tesis de grado para obtener el grado de ingeniero industrial. Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas, 2017. 77 pp.

HERNANDEZ, Hugo, BARRIOS, Ignacio, MARTINEZ, David. Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones, Colombia, Criterio Libre, 16 (28), 179-195, enero- junio 2018.

ISSN 1900-0642

HERRERA, Mario. Implementation of a quality management system for improvement. Revista de ingeniería Industrial, (30): 81-101, enero-diciembre 2012.

ISSN 1025-9929

HUAMANÍ, Yesica y ARMAULÍA, Manuel. 2017. Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos. Tesis para título profesional de químico farmacéutico. s.l. : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017.

ITZIARLECEA. Guía de la Calidad Gestión por procesos. Recuperado el 12 de Setiembre de 2018, de <http://www.guiadelacalidad.com/gestion-por-procesos/>

Jabbour, A. B. L. S., Azevedo, F. S., Arantes, A. F., & Jabbour, C. J. C. (2013). Greening the supply chain: evidences of firms in Brazil. *Gestão & Produção*, 20(4),

ISSN: 20104-530X2

Jabbour, A. B. L. S., Jabbour, C. J. C., Govindan, K., Kannan, D., & Arantes, A. F. Mixed methodology to analyze the relationship between maturity of environmental management and the adoption of green supply chain management in Brazil. *Resources, Conservation and Recycling*. 2014, 92 pp.

ISSN: 2550-2671.

Jamshidi, R., Ghomi, S. M. T. F., & Karimi, B. (2012). Multi-objective green supply chain optimization with a new hybrid memetic algorithm using the Taguchi method. *Scientia Iranica*, 19(6),

ISSN: 2086-1886

JARAMILLO, M. Optimización del proceso de limpieza utilizando el ciclo PHVA y norma técnica sanitaria ecuatoriana caso: planta de producción de una empresa de catering. (Tesis de maestría). Quito: Universidad Católica del Ecuador. 2018.

Jiménez, P y Huamán, A. Diseño de un manual de calidad y procedimientos para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en laboratorio de fármacos veterinarios. Tesis de titulación en farmacia y bioquímica. s.l.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015.

LIZARZABURU, Edmundo. La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Colombia: Redalyc, 2016.

ISSN: 0124-4639

LÓPEZ, R. Modelos de Gestión de Calidad. Modelo Europeo de Excelencia. 2001, 14 p.

LUCAS, P. Gestión de las Empresas. Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona. 2014, 47 p.

MALLAR, M. La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Visión de Futuro, 2010, 9 p.

MARTÍNEZ, Enrique. Gestión de compras: negociación y estrategias de aprovisionamiento. 4a. ed .España: FC Editorial. 2007.

MARTÍNEZ, P., MARTÍNEZ, J., NUÑO, P. & CAVAZOS, J. Mejora en el Tiempo de Atención al Paciente en una Unidad de Urgencias Mediante la Aplicación de Manufactura Esbelta. Información Tecnológica. 2015, 187-197 pp.

MARTINEZ, S., GARCIA, J., & GUERRERO, J. Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes. Barranquilla: Revista espacios. 2017.

MAS, P., TORRE, I., & LACASA, C. Gestión de la calidad. Farmacia Hospitalaria. 2003, 237 pp.

MEDINA, A., NOGUEIRA, D., & HERNÁNDEZ, A. Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. EIDOS. 2015, 62 pp.

MEJÍA, Jesús. Propuesta de mejora del proceso de producción en una empresa que produce y comercializa microformas con valor legal. Tesis para optar por el Título de Ingeniero Industrial. Lima: Perú, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. 2016.

Mirhedayatian, S. M., Azadi, M., & Saen, R. F. A novel network data envelopment analysis model for evaluating green supply chain management. International Journal of Production Economics. 2014, 147(Part B),

ISSN: 5544-7484.

Mitra, S., & Datta, P. P. Adoption of green supply chain management practices and their impact on performance: an exploratory study of Indian manufacturing firms. International Journal of Production Research. 2014, 52(7),

ISSN: 2085-2107

MOLINERO, L. Control de calidad. Asociación de la Sociedad Española de Hipertensión. 2003, 1-8 pp.

Monitoring and control of the multihead weighing process through a modified control chart. García, Carlos y Pulido, Alexander. 2016. Colombia: Redalyc, 2016.

ISSN: 0012-7353.

MUÑOZ, Verónica. Gestión, control y calidad de transporte de viajeros por carretera [en línea]. 5.ª ed. España: Editorial Elearning S.L. 2015 [fecha de consulta: 27 de septiembre de 2019] Disponible en : <https://books.google.com.pe/books?id=WF5WDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=gestion+de+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQkvj44ffkAhVvmuAKHZpYAJ84FBDoAQg5MAM#v=onepage&q&f=false>. ISBN: 978-84-16360-31-4.

MURILLO, C. & NIETO, S. Desarrollo del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para los procesos claves en industrias FAGOR S.A.S. (Tesis de pregrado). Bogotá: Universidad Libre de Colombia. 2013.

NÚÑEZ, Eduardo. Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Marinsa S.R.L. Trabajo de investigación para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Lima: Universidad de Lima, 2017. 141 pp.

Optimization of aggregate mixture to paver production using linear programming. Everton, Ricardo, y otros. 2017. Brazil: Redalyc, 2017.

ISSN: 0012-7353.

PEREZ, Pastor & MUNERA, Francisco. Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia, 2007. 125 pp.

ISBN: 9588325293

Persistence, value relevance, and accruals quality in extreme earnings and cash flow situations. Yanaguibashi, Luisa y De Araújo, Luiz. 2017. Brasil: Redalyc, 2017.

ISSN: 1518-6776.

Production management and employees - a survey of auto parts companies. Carneiro, Lillian y Rachid, Alessandra. 2016. Brazil: Redalyc, 2016.

ISSN: 1518-6776.

Relationship between auditors' fees and earnings management. Lopo, Antonio y De Jesus, Arquimedes. 2017. Brazil: Redalyc, 2017.

ISSN: 0034-7590.

RENTERIA, Jorge. Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Metalurgista. Cerro de Paso: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, 2019. 113 pp.

Representation of unlearning in the innovation systems: A proposal from agent-based modeling. Quintero, Santiago. 2017. Colombia: Universidad Icesi, 2017.

ISSN: 0123-5923.

RÍOS, K. Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en lima metropolitana, 2012-2013. (Tesis de pregrado). Lima: Repositorio USMP. 2014

Robles y Díaz. 2017. Aplicando la gestión de procesos en el sector salud del Perú. Tesis de grado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017.

ROBLES, L. & DÍAZ, P. Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. Lima: Acad Perú Salud. 2017.

CARDONA, Cecilia y RESTREPO, Astrid. 2013. Herramientas de control: Lista de Chequeo. Puntos de encuentro. [En línea] 2013. <http://puntosdeencuentro.weebly.com/index.html>.

ROJAS, M. La aplicación de mecanismos de gestión de calidad en la administración pública: eficiencia en la sistematización de los procesos administrativos. Lima: Alacde. 2017.

SÁNCHEZ, R. Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L. (Tesis de pregrado). Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena. 2016.

SANCHÉZ, Sergio. Gestión de la calidad (ISO9001:2015) en comercio [en línea]. 1.ª ed. España: Editorial E-learning, S.L. 2017[fecha de consulta: 26 de septiembre de 2019]

SUAVITA, Y. Determinantes para la implementación del sistema de gestión de calidad SGC para pymes dedicadas a la formación de niños de 0 a 4 años en Colombia. Bogotá: Universidad Militar de Nueva Granada. 2017.

Bohórquez, Luz. The absence of response of organizations to changing business environment conditions: a complex management problem. 2016. Barranquilla: Redalyc, 2016. ISSN: 1657-6276.

Alarcón, Moisés, Fong, Carlos y Ocampo, Luis. The effects of internationalization, intangible resources and technological change on the transition to a multiproduct company: evidence of the Mexican case. Colombia: Redalyc, 2017.

ISSN: 1657-6276.

The use of importance-performance analysis to measure the satisfaction of travel agency franchisees. Ramírez, José. 2017. Brasil: Redalyc, 2017.

ISSN: 0034-7590.

THOMAS, Cl. Optimización de los procesos de planificación de producción integrada en una empresa salmonera. (Tesis de maestría). Santiago de Chile: Universidad de Chile. 2015.

Thomas. 2015. Optimización de los procesos de planificación de producción integrada en una empresa salmonera. Tesis de maestría. Santiago de Chile: Universidad de Chile, 2015.

Universidad Nacional Autónoma de México. Enfoques de Gestión. Universidad Nacional Autónoma de México. 2007, 210-259 pp.

YACUZZI, E. ¿Tiene relevancia la gestión de calidad total? Reflexiones a la luz de las ideas de sus fundadores. Universidad del Cema. 2003, 11 pp.

YÁÑEZ, C. Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001. 2008, 1-6 pp.

Zhu, Q., Sarkis, J., & Lai, K. Institutional-based antecedents and performance outcomes of internal and external green supply chain management practices. *Journal of Purchasing & Supply Management*. 2014, 19(2), 106-117. DOI: 10.1016/j.pursup.2012.12.001.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 6. Variables y operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VI: Sistema de gestión de la calidad	Es un mecanismo operativo de la organización con el se puede planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de sus procesos con altos estándares de calidad, los cuales se medirán en términos de su rendimiento y satisfacción de los usuarios (Camison, 2000)	El sistema de gestión de la calidad viene a ser una estructura de carácter funcional de trabajo, desarrollada por toda la organización, se logra la efectividad de los procedimientos mediante un trabajo coordinado del equipo de trabajo, esta efectividad es medida en base a la planificación, control de calidad, aseguramiento de calidad y mejora, enmarcados en el ciclo de mejora continua PHVA	Planear	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Diagrama Causa – Efecto • Análisis Pareto 	Ordinal
			Hacer	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de cumplimiento de requisitos Norma ISO 9001:2015 • Propuesta de SGC según Norma ISO 9001:2005 	
			Verificar	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de gestión <p>1) <i>Índice de conformidad (%)</i></p> $= \frac{\text{n}^\circ \text{ de procesos conformes}}{\text{n}^\circ \text{ total de procesos}} \times 100$ <p>2) <i>Nivel de incumplimiento de entrega (%)</i></p> $= \frac{\text{n}^\circ \text{ de procesos culminados fuera de plazo}}{\text{n}^\circ \text{ total de procesos}} \times 100$ <p>3) <i>Nivel de atención de quejas y reclamos (%)</i></p> $= \frac{\text{n}^\circ \text{ de quejas y reclamos recibidos}}{\text{n}^\circ \text{ total de procesos}} \times 100$	
			Actuar	<ul style="list-style-type: none"> • Círculo de calidad • Auditorías de verificación 	

		(planificar, hacer, verificar, actuar)			
VD: Procesos	Conjunto de actividades con un determinado propósito, del cual claro está generará un valor agregado a la organización y quien será el principal beneficiario de esta mejora es el cliente tanto interno como externo. (Summers, 2006)	Son una serie de procedimientos que funcionan como un sistema que trabajan de forma conjunta para alcanzar un objetivo en común; esta es medida mediante su eficacia y eficiencia.	Eficacia	$\text{Eficacia (\%)} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de procesos culminados en el plazo}}{\text{n}^\circ \text{ total de procesos}} \times 100$	Razón
			Eficiencia	$\text{Eficiencia (\%)} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de procesos culminados en el plazo} \left(\frac{\text{Recursos totales utilizados}}{\text{Tiempo utilizado}} \right)}{\text{n}^\circ \text{ total de procesos} \left(\frac{\text{Recursos totales programados}}{\text{Tiempo programado}} \right)} \times 100$	Razón

Fuente: elaboración propia

Revisión documental

Anexo 2. Instrumento de medición de la eficacia de los procesos

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

LISTA DE VERIFICACIÓN DE EFICACIA

Nro de observaciones	Frecuencia	Índice de Eficacia			
	Mensual	Registro documentario del proceso	Tiempo de desarrollo del proceso	Tiempo de culminación del proceso	Procesos planificados

Fuente: Natividad (2017)

Anexo 04. Cuestionario de diagnóstico para la Dirección Regional de la
Producción - Chimbote

**CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO PARA LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA
PRODUCCIÓN - CHIMBOTE**

1. ¿Considera que las deficiencias en los procesos realizados se deben a la capacitación insuficiente del personal?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

2. ¿Piensa que el personal debe transitar por un proceso de inducción antes de incorporación a la institución?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

3. ¿No presenta objetivos definidos a corto, mediano y largo plazo?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

4. ¿La institución cuenta con procesos, procedimientos e instructivos definidos?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

5. ¿La institución cuenta con un plan de acción y gestión de indicadores para los procesos estratégicos, misionales y de apoyo?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

6. ¿Considera que las deficiencias en los procesos se deben a que la institución no cuenta con instrumentos de Gestión de calidad?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

7. ¿Piensa que las dificultades en la realización eficiente y eficaz de procesos se debe a la institución no cuenta con los materiales, herramientas y equipos necesarios?
a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

8. ¿Se realiza la planificación de las adquisiciones para proveer de insumos necesarios al personal?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

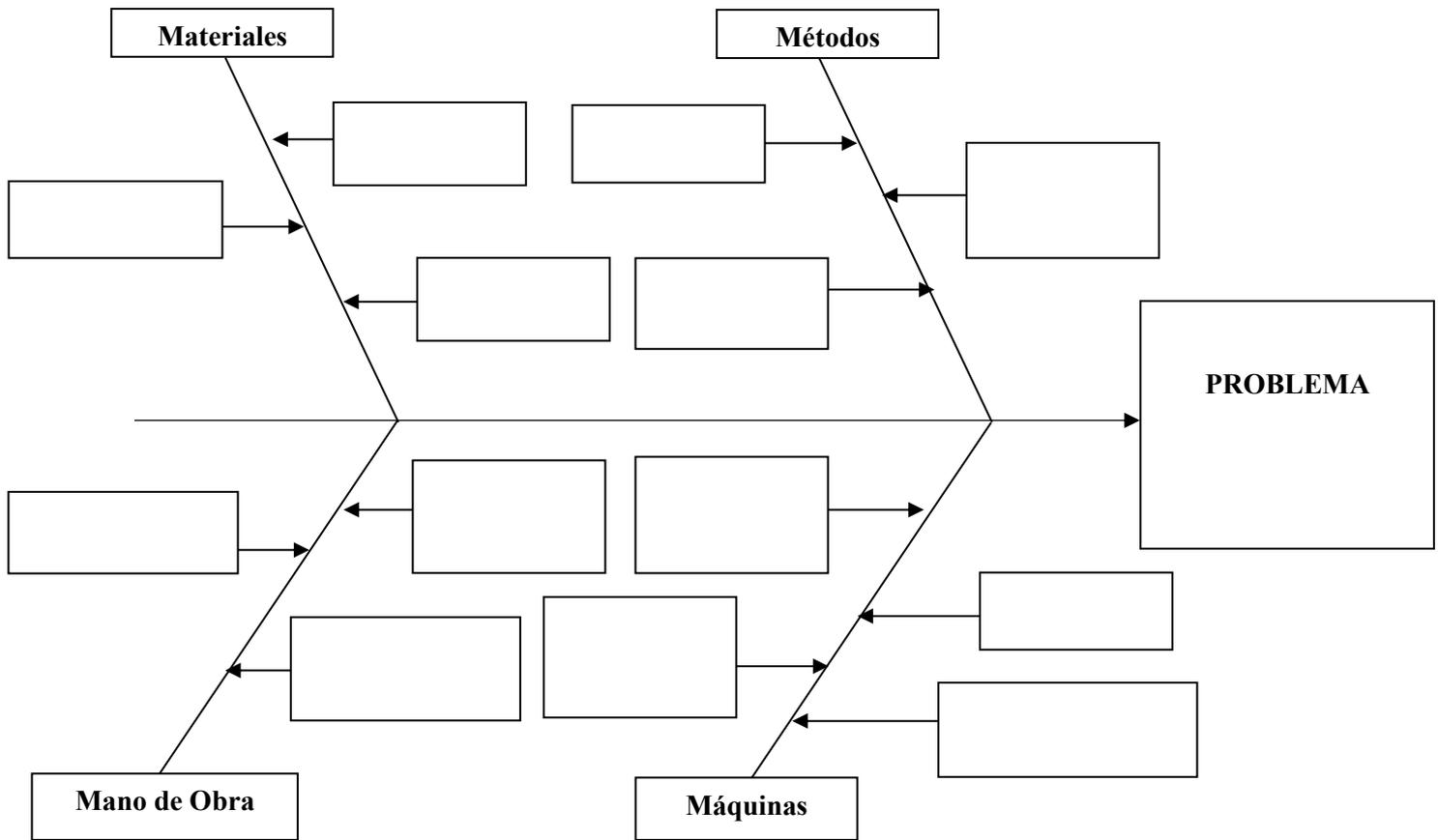
9. ¿Se realiza la selección de proveedores de la institución de acuerdo a indicadores de calidad y costo?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

10. ¿Se realiza la programación oportuna de pedidos a proveedores para evitar el desabastecimiento?

a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

Anexo 05: Esquema de Ishikawa



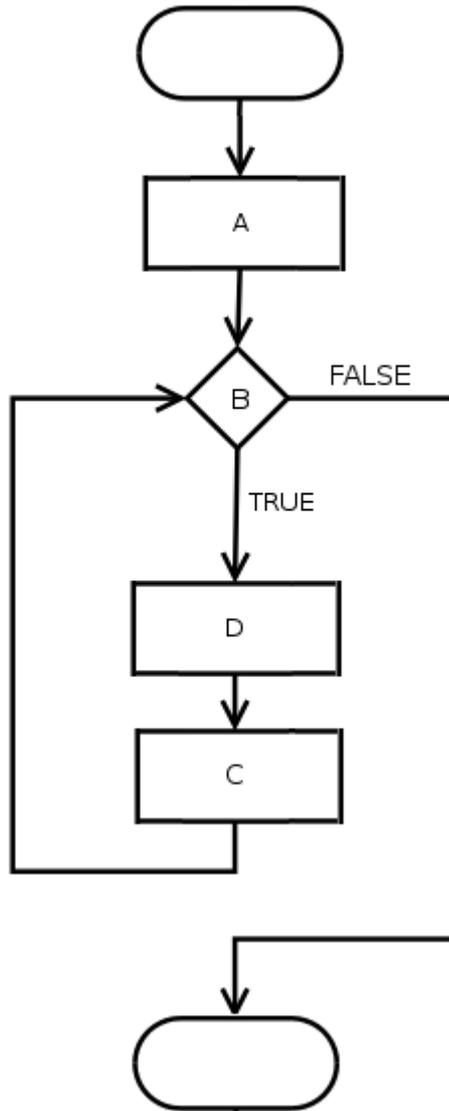
Fuente: Ingeniería Industrial Métodos, estándares y Diseño del Trabajo

Análisis de Pareto

Procesos (causas)	Frecuencia	Frec. Normaliz	Frec. Acumulada

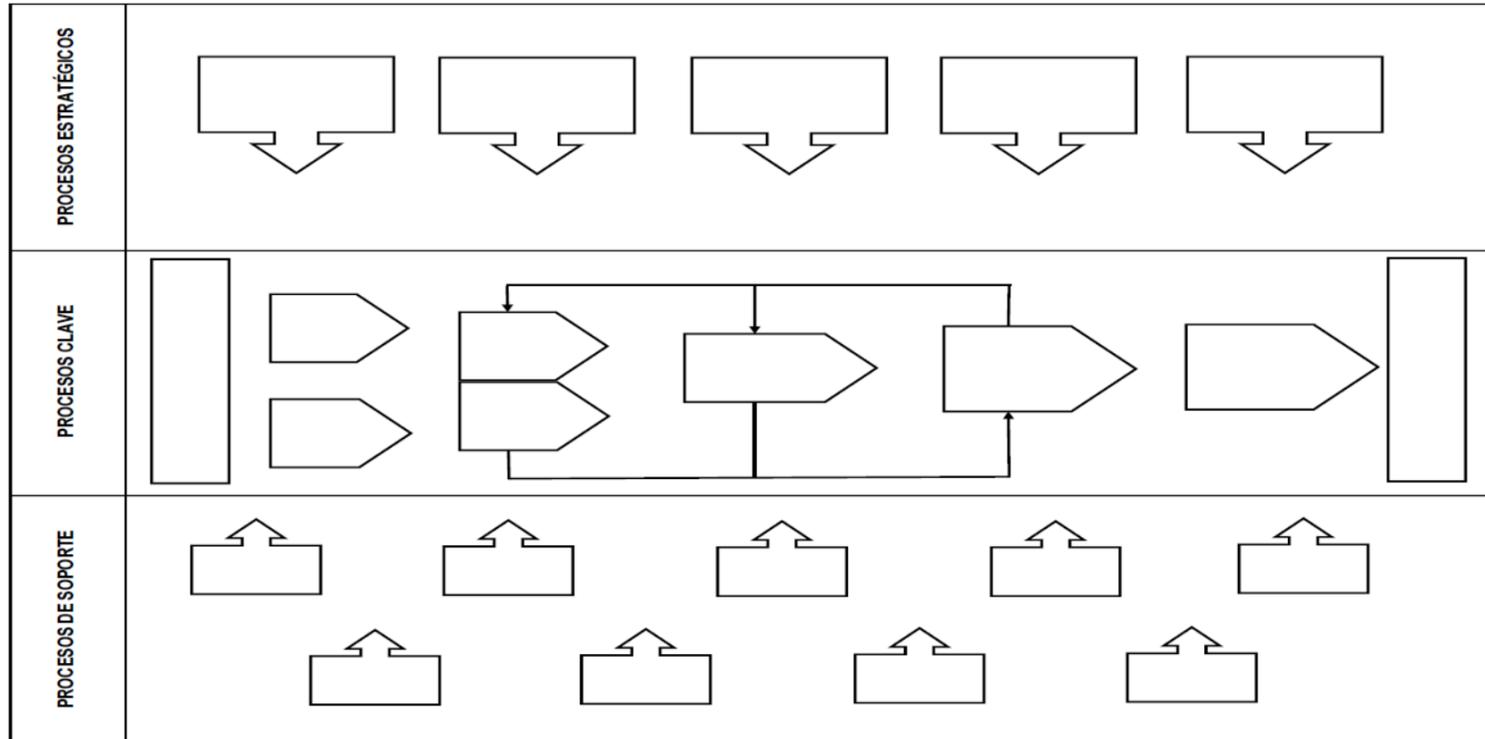
Anexo 06: Flujograma

for(A;B;C)
D;



Fuente: Niebuhr (2014)

Anexo 07: Mapa de procesos



Fuente: Vergara (2018)

CHECK LIST

Anexo 08: Checklist de requisitos según Norma ISO 9001:201

Num. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE	0%	25%	50%	75%	100%	% TOTAL	OBSERVACIONES
			ND	PD	D	PI	CI		
CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN									
4.1	CONOCIMIENTO DE ORGANIZACIÓN Y DE SU AMBIENTE								
4.1.1	Dispone de asuntos externos e internos para lograr el propósito y ver lo que afecta la capacidad de lograr los objetivos planteados del SGC.	FODA EFI EFE							
4.1.2	Seguimiento e inspección de la información sobre los asuntos externos e internos	Seguimiento e inspección de la información solicitada							
4.2	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS								
4.2.1	Presentación de las partes interesadas pertinentes al SGC.	Partes interesadas							
4.2.2	Requisitos apropiados de las partes interesadas para el SGC.	Matriz de requisitos							
4.2.3	Revisión de información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	Registros de seguimiento y revisión							
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD								
4.3.1	Alcance de SGC en términos del producto o servicio	Alcance del SGC.							

4.3.2	Disposición del Alcance de SGC, con información documentada	Difusión del Alcance							
4.4	PROCESOS								
4.4.1	Identificación de los procesos para el SGC	Mapa de Procesos							
4.4.1	Definición del objetivo, alcance, responsables, actividades a realizar (PHVA)	Caracterización de procesos							
4.4.2	Información detallada de cada proceso	Detalle de procesos							
CAPÍTULO 5: LIDERAZGO									
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO								
5.1.1	Control para el aseguramiento de los resultados planteados	Política de Calidad							
5.1.1	Logra la eficacia del SGC.	Política de Calidad							
5.1.2	Los requisitos del cliente deben estar enfocados en aumentar la satisfacción del cliente.	Matriz de requisitos del cliente Identificación de requisitos legales							
5.1.1 /5.1.2	Identificación de los riesgos y oportunidades	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades							
5.2	POLÍTICA								

5.2.1	Objetivos relacionados a dicha política establecida	Política de Calidad							
5.2.2	Disposición de la política de calidad a las partes interesadas	Información documentada							
5.3	RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES								
5.3.1	Se dispone de un organigrama actualizado	Organigrama actualizado							
5.3.2	Definición de los niveles de autoridad, y cargo de cada persona	Responsabilidad y autoridad definidas							
CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN									
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES								
6.1.1	Determinación de los riesgos y oportunidades que afectan	(Matriz AMFE)							
6.1.2	Planificación de las acciones para superar los riesgos y aprovechar oportunidades.	(Matriz AMFE)							
6.1.2	Implementación de las acciones en los procesos del SGC	(Matriz AMFE)							
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD								
6.2.1	Los objetivos de calidad se establecen en las funciones, niveles y procesos indicados	Matriz de Objetivos y metas de Calidad							

6.2.1	Los objetivos tienen relación con los requisitos aplicables	Matriz de Objetivos y metas de calidad							
6.2.2	Determinación de planes, recursos, responsables, plazos y métodos de evaluación de los objetivos.	Matriz de Objetivos y metas de Calidad							
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS								
6.3	Posibles cambios que puedan afectar la integridad del SGC.	Registro de planificación de cambios.							
CAPÍTULO 7: SOPORTE									
7.1	RECURSOS								
7.1.1	Definición de Presupuesto de implementación y mantenimiento de SGC.	Plan para el SGC.							
7.1.2	Ingreso de personas especializadas en el tema para el SGC	Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal.							
7.1.3	Equipos y recursos	Procedimiento de Mantenimiento							
7.1.3	Los equipos disponen de información documentada	Fichas técnicas de equipo o Manuales del fabricante							
7.1.3	Programación de mantenimiento de equipos	Procedimiento de Mantenimiento							

7.1.4	Evaluación de la condición del ambiente de trabajo	Condiciones de ambiente de trabajo que deben ser identificadas y controladas.							
7.1.4	Definición los controles para el ambiente de trabajo	Controles para el ambiente de trabajo. Cuestionario de Satisfacción laboral.							
7.1.5	Conocimiento de los equipos de medición	Listado de equipos de seguimiento y medición.							
7.1.5	Codificación de los equipos de trabajo	Fichas técnicas y hojas de vida							
7.1.5	Determinación de un encargado de la función metrológica	Persona responsable.							
7.1.5	Equipos de medición calibrados	Registros de calibración y verificación							
7.1.6	Adecuada operación de los procesos	Formato de conocimientos							
7.1.6	Disposición de conocimiento de procesos	Formato de conocimientos para la operación de los procesos							
7.2	COMPETENCIA								
7.2	Competencia del personal	Perfiles de cargo y responsabilidades							

7.2	Inducción del personal nuevo.	Capacitación							
7.2	Capacitación para lograr la máxima competencia del personal	Capacitación y Entrenamiento							
7.2	Información documentada sobre la competencia del personal.	Capacitación y Entrenamiento							
7.3	TOMA DE CONCIENCIA								
7.3	Programa de concientización.	Programa de capacitación y sensibilización							
7.4	COMUNICACIÓN								
7.4	Comunicación interna y externa pertinentes al SGC.	Canales de comunicación definidos.							
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA								
7.5.1	La organización cuenta con la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015	Lista Maestra de Documentos del SGC - Información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015							
7.5.1	La organización ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGC.	Lista Maestra de Documentos del SGC							
7.5.2	Metodología para crear, identificar, revisar, aprobar y actualizar la información documentada.	Control de Información Documentada							

7.5.3	Procedimiento documentado para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible y adecuada	Control de Información Documentada.							
7.5.3	Se dispone de un procedimiento documentado para asegurar la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada.	Control de Información Documentada.							
7.5.3	Procedimiento documentado para asegurar el almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición de la información documentada.	Control de Información Documentada.							
7.5.3	Se dispone de un procedimiento documentado para identificar y controlar la información externa documentada	Control de Información Documentada.							
CAPÍTULO 8: OPERACIÓN									
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL								
8.1	Determinación de los requisitos para los productos y/o servicios	. Control Operacional							

Fuente: Cardona y otros (2013)

Anexo 09: SERVQUAL para medir la calidad

Instrucciones: El cuestionario SERVQUAL que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas, para cada cuestión indíquenos, por favor, hasta qué punto considera que esta institución, posee las características descritas en cada cuestión. Trazar un círculo alrededor del número 1 significa que usted está totalmente en desacuerdo con que esta institución tenga esa característica y rodear el número 7 significa que está totalmente de acuerdo con la cuestión. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene de esta institución.

CUESTIONES SOBRE ESTA INSTITUCIÓN	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Esta institución, tienen equipos modernos.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las instalaciones físicas de esta institución son atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Los empleados de esta institución tienen buena apariencia.	1	2	3	4	5	6	7
4. La publicidad sobre esta institución (folletos, información...) es atractiva.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cuando esta institución promete hacer algo en un plazo, lo hace.	1	2	3	4	5	6	7
6. Cuando un usuario tiene un problema, esta institución muestra interés en resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7
7. Esta institución realiza el servicio bien a la primera.	1	2	3	4	5	6	7
8. Esta institución realiza el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7
9. En esta institución, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan.	1	2	3	4	5	6	7

10. En esta institución, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
11. En esta institución, los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
12. En esta institución, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
13. El comportamiento de los empleados de esta institución transmite confianza a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
14. En esta institución los empleados son siempre amables con sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
15. Los usuarios de esta institución se sienten seguros en sus relaciones (pagos, atención recibida...).	1	2	3	4	5	6	7
16. En esta institución los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
17. Esta institución da a sus usuarios una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
18. Los horarios de esta institución son convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
19. Esta institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
20. En esta institución se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7
21. Los empleados de esta institución comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	1	2	3	4	5	6	7

Fuente: “Percepciones Zeithamlm; Parasuraman y Berry” (1993)

Anexo 10: Cuadro de variación de la pre – prueba y post prueba de las dimensiones de la variable proceso

Eficacia pre - Prueba	Eficacia Post - prueba

Eficiencia pre - Prueba	Eficiencia Post - prueba

Anexo 11: Modelo propuesta de rediseño de procesos

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	Código:
		Versión:
		Fecha:
LÍDER DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO
OBJETIVO		ALCANCE
1. REQUISITOS APLICABLES:		
Norma	Requisit	

2. REGISTROS APLICABLES:			
Descripción		Código	
3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
INPUT - ENTRADAS	PROCESS - PROCESOS	OUTPUT - SALIDAS	CUSTOMER - USUARIOS

4. APOORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:	
Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos

5. PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL			
QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	RESPONSABLE	REGISTRO

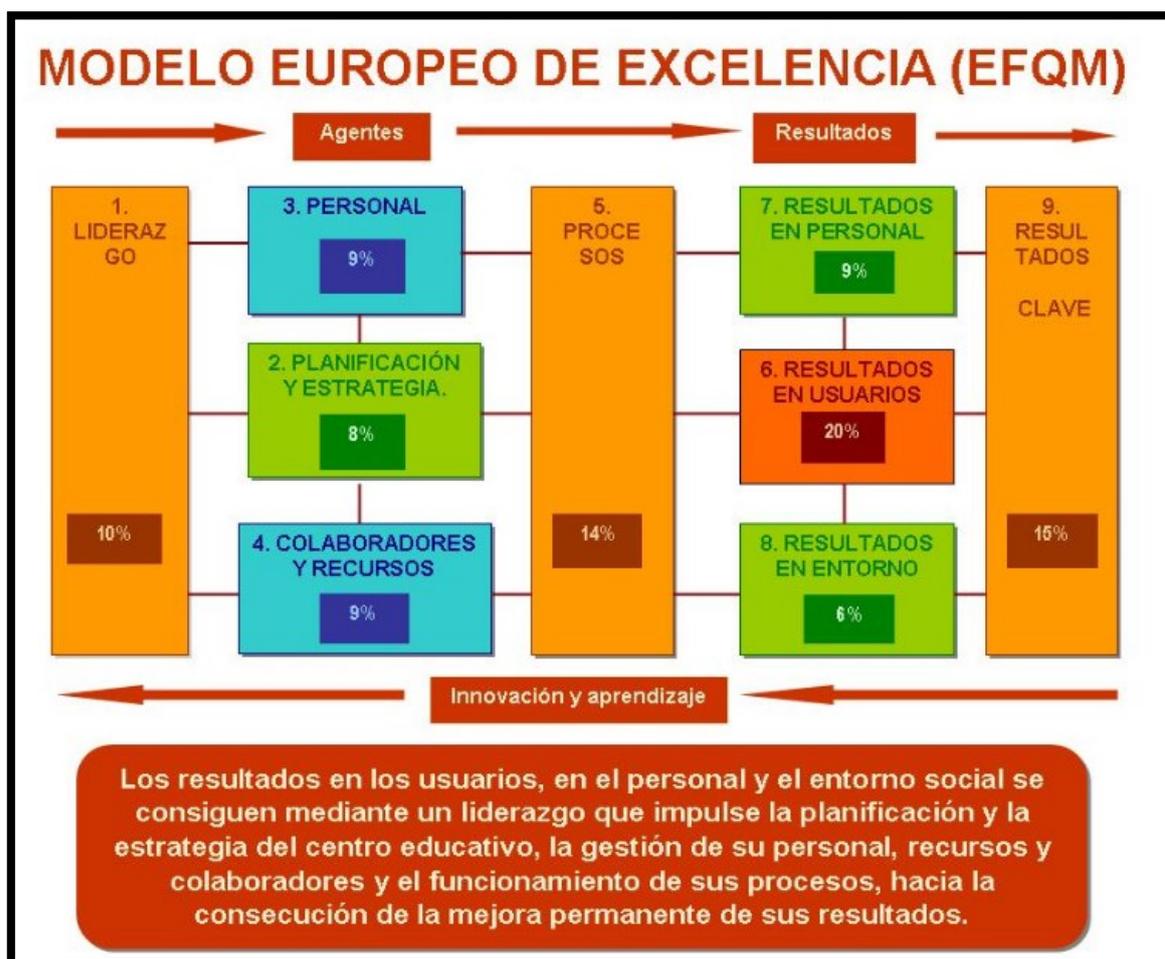
6. GESTIÓN DEL RIESGOS			
Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Responsable

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS			
Códi	Nomb	Código	Nombre

8. RECURSOS:		
Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo

Fuente: Estrada (2018) - Rediseño de procesos para mejorar la calidad de servicio

Anexo 12: Modelo de sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015



Fuente: ISO 9001:2015. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (2016)

Anexo 13: Constancias de validación de instrumentos

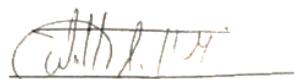
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo... Williams Carlos Martínez con DNI
Nº 40109367 de profesión... Docente Agrícola ejerciendo actualmente como
... Docente Por medio de la presente hago
constatar que he revisado con fines de validación de los instrumentos: Instrumento guía
de entrevista el cual se aplicará en el desarrollo de la tesis titulada "Sistema de gestión de
la calidad para la mejora de procesos en la Dirección Regional de Producción, Chimbote-
2019".

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los datos				✓
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia				✓

Nuevo Chimbote, 14 de noviembre del 2019



FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Williams Castillo Martínez con DNI
 N° 40109264 de profesión ing. Agrón. ejerciendo actualmente como
Docente Universidad Por medio de la presente hago
 constatar que he revisado con fines de validación de los instrumentos: Instrumento de
 escala de Likert el cual se aplicará en el desarrollo de la tesis titulada "Sistema de gestión
 de la calidad para la mejora de procesos en la Dirección Regional de Producción,
 Chimbote- 2019".

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				2
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los datos				x
Claridad y precisión				2
Pertinencia			x	

Nuevo Chimbote, 14 de noviembre del 2019

Williams Castillo Martínez

FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo... William Castillo Martínez con DNI
Nº... 10169264 de profesión Ing. Agrón. ejerciendo actualmente como
Docente Por medio de la presente hago
constatar que he revisado con fines de validación de los instrumentos: Instrumento de
check list el cual se aplicará en el desarrollo de la tesis titulada "Sistema de gestión de la
calidad para la mejora de procesos en la Dirección Regional de Producción, Chimbote-
2019".

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido			✗	
Redacción de los datos				✓
Claridad y precisión				✗
Pertinencia			✗	

Nuevo Chimbote, 14 de noviembre del 2019



FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ruiz Gomez, Percy John con DNI N° 80637901 de profesión Ingeniero Industrial ejerciendo actualmente como docente en la Universidad Cesar Vallejo Por medio de la presente hago constatar que he revisado con fines de validación de los instrumentos: Instrumento de medición de eficiencia, instrumento de medición de eficacia, diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, flujograma, mapa de procesos, check list, guía de entrevista, escala de Likert y una prueba de hipótesis las cuales se aplicará en el desarrollo de la tesis titulada "Sistema de gestión de la calidad para la mejora de procesos en la Dirección Regional de Producción, Chimbote- 2019".

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los datos				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

Nuevo Chimbote, 14 de noviembre del 2019



FIRMA

Anexo 14: Procedimientos Administrativos de la Dirección Regional de la Producción Ancash

Tabla N°7: Procedimientos Administrativos de la Dirección Regional de la Producción Ancash

N°	DEPENDENCIA	PROCESO
1	UNIDAD ORGÁNICA: DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN	INGRESO DE USUARIOS A LA DOCUMENTACION QUE TENGA LA DIREPRO (2)
2		RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIA
3		SUMINISTROS DE RE CONSIDERACIÓN (1)
4		SUSMINISTRO DE APELACIÓN (1)
5		SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO
6	UNIDAD ORGÁNICA: OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS
7	UNIDAD ORGÁNICA: DIRECCIÓN DE PESQUERÍA - ÁREA DE EXTRACCIÓN Y PROCESAMIENTO PESQUERO	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.
8		ACCESO DE PESCA A ESCALA MENOR DE LAS EMBARCACIONES MARITIMAS Y ARTESANALES CONTINENTALES.
9		REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.
10		ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO
11		ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTALES.
12		PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUARIOS COMERCIALES
13		CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.
14		CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS
15		LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO
16		CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS
17		UNIDAD ORGÁNICA: DIRECCIÓN DE PESQUERÍA - ÁREA DE PESCA ARTESANAL
18		REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES
19	UNIDAD ORGÁNICA: DIRECCIÓN DE PESQUERÍA - ÁREA DE ACUÍCULTURA	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES
20		DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA
21		PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL
22		ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE CENTROS DE ELABORACION DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA
23		LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA
24		LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS

25		REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.
26		NUEVA LIENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.
27		SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA
28		SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA
29		NUEVO FORMULARIO DE VALIDACION PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA
30	UNIDAD ORGÁNICA: DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL
31		DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL
32	UNIDAD ORGÁNICA: DIRECCIÓN DE INDUSTRIA	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS
33		AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES
34		PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL
35		PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS
36		TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL
37		CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS
38		RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS
39		RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF
40		CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF
41		DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO
42		RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS
43		PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN
44		DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL
45		VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL
46		VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES
47		REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
48		DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Anexo 15: Mapa de procesos

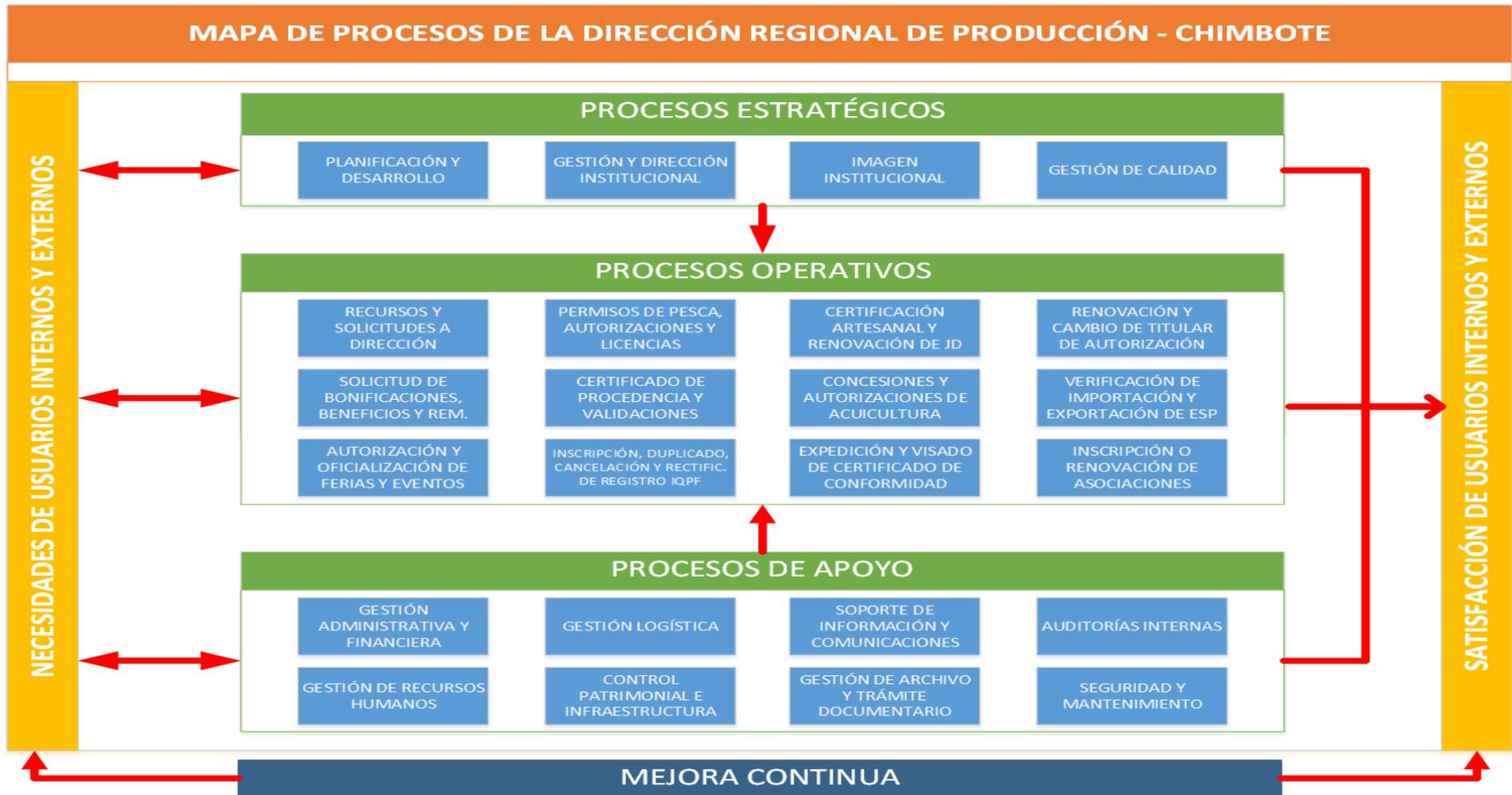


Figura 6: Mapa de procesos de la Dirección Regional de Producción - Chimbote

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote - 2019

Anexo 16: Resultados del Cuestionario de diagnóstico situacional de procesos en la Dirección Regional de la Producción – Chimbote

Se aplicó el Cuestionario de Diagnóstico Situacional en la DIREPRO - Chimbote, al personal de trámite documentario, secretaría y calidad; siendo en total 9 personas las encuestadas. Se obtuvo el presente resultado:

Tabla N°8: Respuestas del cuestionario de diagnóstico en la DIREPRO – Chimbote

N°	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Total
01	3	1	2	4	2	5	2	0	1	1	0
02	0	0	0	1	1	5	0	0	0	0	1
03	0	1	0	4	0	5	2	1	1	0	0
04	3	1	2	4	1	2	1	1	0	1	1
05	0	1	1	4	0	5	0	1	1	1	0
06	1	0	1	2	0	5	0	1	1	0	0
07	1	1	2	2	0	5	0	0	0	0	0
08	3	0	1	3	0	5	0	0	0	0	0
09	1	0	1	4	0	5	1	0	1	0	0
Total	12	5	10	28	3	42	6	4	5	3	2

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

De acuerdo a lo mostrado en la tabla N° 8, se identifica la preponderancia de los ítems 1, 3, 4, 6 y 7, como los factores más frecuentes en el diagnóstico situacional de los procesos, que representan los problemas más frecuentes. De allí, se obtiene el siguiente orden de prelación para los factores identificados:

- a) No cuenta con instrumentos de Gestión de calidad
- b) No cuenta con procesos, procedimientos e instructivos definidos
- c) Capacitación insuficiente del personal
- d) No presenta con objetivos definidos a corto, mediano y largo plazo
- e) No cuenta con los materiales, herramientas y equipos necesarios

Dichos elementos serán priorizados mediante un diagrama de Pareto, a fin de identificar los problemas más relevantes relacionados con las deficiencias en los procesos realizados en la institución.

Anexo 17: Diagrama de Pareto

Se procedió a realizar la encuesta al personal administrativo de la institución. Se realizó mediante la aplicación de un cuestionario (Anexo 16) conformado por 10 preguntas las que presentaron 5 alternativas de respuesta que se encuentran en una escala de Likert de 5 niveles, asignando los siguientes puntajes: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

A partir de ello, se determina las causas relevantes del bajo nivel de eficiencia y eficacia asignándole una puntuación y el valor porcentual cada una de ellas, que indica su valoración obtenida por los especialistas encuestados:

Tabla N°9: Valoración de causas relevantes del bajo nivel de eficiencia y eficacia

Causa relevante	Puntuación	%	% acumulado
No cuenta con instrumentos de Gestión de calidad	42	42.86%	42.86%
No cuenta con procesos, procedimientos e instructivos definidos	28	28.57%	71.43%
Capacitación insuficiente del personal	12	12.24%	83.67%
No presenta con objetivos definidos a corto, mediano y largo plazo	10	10.20%	93.88%
No cuenta con los materiales, herramientas y equipos necesarios	6	6.12%	100.00%
Total	98	100.00%	

Fuente: Anexo 16

Se puede apreciar en la tabla N°9 y figura 6 que las causas consideradas más relevantes según la opinión de los trabajadores encuestados son: no cuenta con instrumentos de Gestión de calidad; no cuenta con procesos, procedimientos e instructivos definido; capacitación insuficiente del personal; no presenta con objetivos definidos a corto, mediano y largo plazo y no cuenta con los materiales, herramientas y equipos necesarios, alcanzado valores de 42.86%, 28.57%, 12.24%, 10.20% y 6.12% respectivamente; ellos son determinantes de los resultados inadecuados respecto de la eficiencia y eficacia de los procesos de la institución.

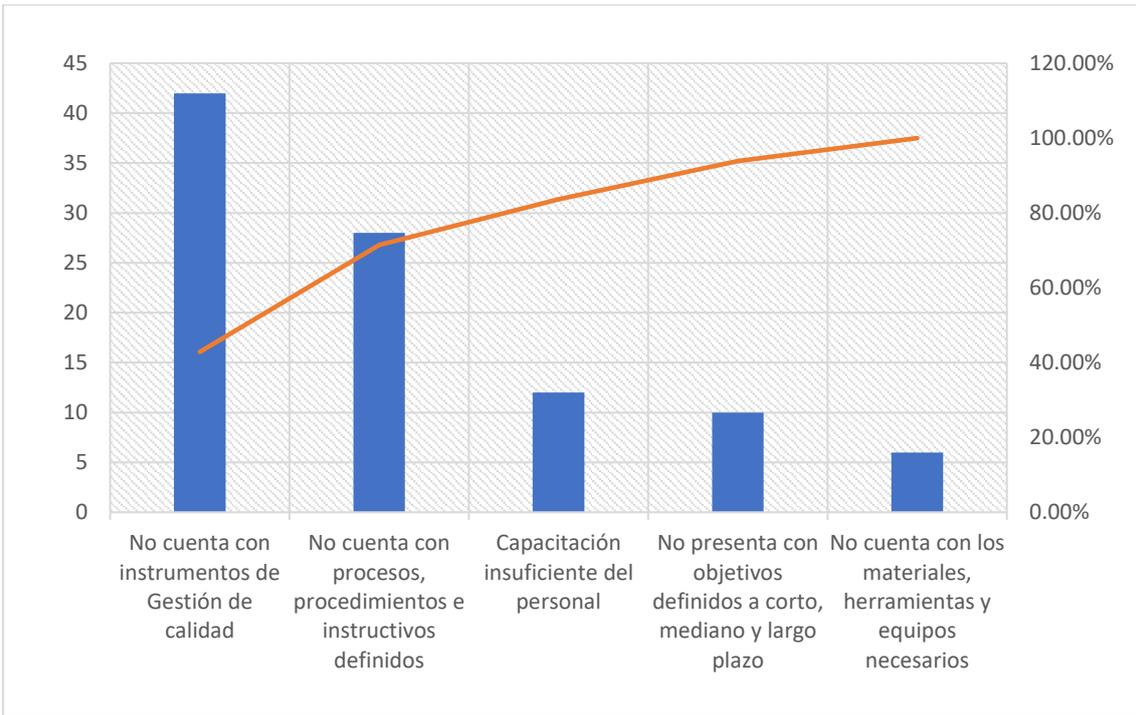


Figura 7. Diagrama de Pareto de causas relevantes

Fuente: Tabla N°3

Anexo 18: Resultados de la Escala SERVQUAL para medir la calidad

Se aplicó la Escala SERVQUAL a 30 usuarios de la entidad de forma aleatoria, a fin de establecer su grado de satisfacción respecto de los servicios proporcionados (procesos misionales).

Tabla N°10: Respuestas de usuarios a preguntas de la Escala SERVQUAL en la DIREPRO - Chimbote

N°	Escala SERVQUAL																				Total	
	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20		Item21
1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	44
2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	4	4	1	41
3	3	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	3	2	2	3	41
4	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	42
5	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	1	2	2	1	2	42
6	1	1	1	3	2	1	1	1	3	1	2	3	3	2	1	2	3	1	4	3	2	41
7	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	4	2	3	2	2	46
8	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	4	4	3	3	1	3	4	4	57
9	2	1	1	3	1	1	3	1	2	2	2	1	2	4	4	1	2	2	2	3	3	43
10	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	2	4	2	3	3	48
11	5	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2	1	3	3	4	2	3	3	4	4	1	62
12	3	3	1	3	3	3	1	1	1	4	1	2	1	1	3	4	4	1	3	3	3	49
13	2	1	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	4	2	2	4	2	4	3	2	47
14	3	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	4	2	1	2	2	1	3	2	4	1	40
15	3	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	1	44
16	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	1	4	2	1	1	3	2	3	4	52
17	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	4	3	4	1	49
18	1	1	3	2	5	5	1	1	4	1	3	4	4	1	5	4	5	2	4	4	3	63
19	5	4	5	3	5	4	3	2	5	2	5	3	4	1	2	2	1	1	5	2	2	66
20	1	4	3	3	4	4	5	3	1	2	5	1	2	4	5	3	5	1	1	2	3	62

21	3	5	4	3	3	1	4	5	5	1	3	5	4	1	2	1	5	4	4	4	1	68
22	4	3	3	3	5	5	1	4	3	5	5	2	2	5	2	2	3	5	4	4	1	71
23	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	4	2	5	1	3	4	4	4	4	2	80
24	2	2	3	2	2	1	3	4	4	4	5	3	3	3	2	5	1	5	2	2	1	59
25	1	2	1	2	3	3	1	3	2	5	3	4	3	4	4	5	4	4	2	2	1	59
26	1	2	1	1	3	1	1	4	1	3	1	5	2	5	4	4	1	3	1	2	3	49
27	1	3	1	1	3	2	1	1	1	5	2	5	3	4	3	3	1	3	2	3	1	49
28	3	1	2	3	1	3	2	4	5	3	1	2	4	1	1	5	3	3	2	3	4	56
29	3	2	3	2	1	3	1	3	1	2	3	3	1	1	3	3	1	2	3	2	1	44
30	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	4	1	1	3	2	2	3	4	56

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

De acuerdo a los totales obtenidos, se puede establecer una valoración del nivel de satisfacción de los usuarios a partir de la calidad del servicio ofrecido por la institución, según los siguientes criterios:

Satisfacción baja: 21 – 63 pts. Satisfacción media: 64 – 105 pts. Satisfacción alta: 106 - 147

De los puntajes alcanzados en la tabla N°10, se obtiene los siguientes:

Tabla N°11: Satisfacción de usuarios según la Escala SERVQUAL en la DIREPRO - Chimbote

Calidad de servicio	f	%
Satisfacción baja	26	87%
Satisfacción media	4	13%
Satisfacción alta	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Como puede apreciarse en la tabla N°11, la mayoría de usuarios de la institución presentan una satisfacción baja, en un nivel de 87%

Anexo 19: Procesos realizados, conformidades y reclamos

Tabla N°12: Detalle mensual de procesos realizados en el año 2019

N°	Denominación del proceso	Cantidad de procesos												Total
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	6	3	3	3	4	2	3	5	3	3	4	3	42
2	RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIAL	4	3	3	4	3	3	5	6	3	3	4	5	46
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	3	2	2	3	5	3	3	4	3	4	5	3	40
4	RECURSO DE APELACIÓN	3	2	4	4	4	3	2	3	2	5	2	4	38
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	4	3	3	2	3	3	5	6	3	3	4	2	41
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	3	2	2	3	5	2	3	5	3	3	3	2	36
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	3	2	2	3	2	4	3	4	2	5	3	3	36
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	6	4	5	4	3	3	3	6	3	4	3	5	49
9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	4	4	2	4	4	3	5	5	2	4	4	3	44
10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	2	2	4	3	3	4	3	5	3	4	3	4	40
11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTALES.	2	3	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	41
12	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUARIOS COMERCIALES	1	4	3	3	4	2	2	6	3	4	2	3	37
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	2	3	4	3	5	3	4	4	3	2	6	6	45
14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	3	2	3	3	5	3	2	4	4	6	3	3	41
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	5	4	3	2	3	3	4	5	3	4	5	3	44

16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	2	36
17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	6	4	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	52
18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	3	4	3	4	3	3	3	6	3	4	5	3	44
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	3	2	3	3	4	3	4	5	4	3	3	5	42
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	3	3	3	2	4	2	3	5	3	4	4	4	40
21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	5	3	3	5	5	3	4	5	3	4	3	5	48
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE CENTROS DE ELABORACION DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	5	4	40
23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	3	1	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	36
24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	4	0	3	3	5	2	3	4	4	4	2	4	38
25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	4	3	3	4	0	3	2	3	4	5	3	4	38
26	NUEVA LIENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	3	4	3	4	3	2	3	4	0	3	3	2	34
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA	4	2	4	3	5	1	0	2	3	3	5	3	35
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3	5	3	40
29	NUEVO FORMULARIO DE VALIDACION PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	41

30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL	7	5	4	8	7	4	3	8	5	6	6	3	66
31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	32
32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	2	2	3	4	4	3	3	5	4	5	4	2	41
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	4	3	3	4	2	1	4	3	3	3	4	4	38
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	2	2	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	39
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	2	1	3	4	4	3	4	3	4	0	2	3	33
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	1	3	3	3	5	3	5	3	2	3	3	5	39
37	CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	3	2	5	3	4	1	3	4	4	4	2	3	38
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	2	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	6	40
39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	2	1	3	2	3	3	3	2	3	0	4	3	29
40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	2	3	2	4	4	0	3	4	4	5	3	4	38
41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	1	4	2	5	5	4	3	3	2	3	5	6	43
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	3	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	38
43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	1	1	3	4	3	0	2	5	4	2	5	3	33
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL	3	3	4	4	3	3	1	0	3	5	3	2	34
45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	3	2	4	3	4	3	4	5	5	2	0	5	40

46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	1	2	0	2	4	3	5	3	3	4	2	3	32
47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	4	3	2	4	3	2	3	5	4	3	4	4	41
48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	3	1	3	4	4	3	3	4	3	2	5	4	39
	TOTAL	150	128	148	168	178	125	156	198	154	169	173	170	1917

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°13: Detalle mensual de procesos realizados en el plazo establecido durante el año 2019

N°	Denominación del proceso	Cantidad de procesos culminados a tiempo												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	5	3	1	2	2	1	2	5	3	3	4	3	34
2	RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIAL	3	1	3	3	3	3	4	6	3	3	4	4	40
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	1	2	2	1	3	2	3	2	2	4	5	3	30
4	RECURSO DE APELACIÓN	2	2	3	4	2	2	1	3	1	3	1	2	26
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	3	3	2	1	3	3	4	6	3	3	4	2	37
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	2	2	1	2	5	1	3	3	3	3	3	2	30
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	3	1	2	3	2	4	3	3	2	5	3	3	34
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	7

9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	3	3	2	3	3	2	5	5	1	4	3	3	37
10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	2	1	3	2	3	3	2	4	2	3	2	4	31
11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTAES.	1	2	3	3	3	2	4	3	2	2	5	2	32
12	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUARIOS COMERCIALES	0	3	2	2	3	2	2	6	3	3	1	3	30
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	1	3	4	3	4	3	3	3	3	2	6	6	41
14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	2	1	3	2	4	2	2	3	3	5	2	3	32
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	1	2	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	10
16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	1	2	2	1	3	3	2	3	3	4	4	2	30
17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5
18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	2	3	2	3	3	2	2	6	3	4	5	3	38
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	2	1	3	2	4	3	3	4	4	2	2	4	34
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	1	2	1	2	1	2	1	0	1	0	1	1	13
21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	1	2	2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	10
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE CENTROS DE ELABORACION DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	3	1	3	3	1	3	4	4	3	3	5	4	37
23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	2	0	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	29

24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	4	0	2	2	4	1	2	3	3	4	1	4	30
25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	3	2	2	3	0	3	2	2	4	4	2	3	30
26	NUEVA LIENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	3	3	2	4	3	1	3	3	0	3	3	1	29
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA	3	1	3	2	5	1	0	2	3	2	4	2	28
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	3	2	4	3	2	1	4	2	4	2	4	2	33
29	NUEVO FORMULARIO DE VALIDACION PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	4	2	2	3	4	3	2	2	4	3	3	1	33
30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL	1	2	1	1	1	1	2	0	2	1	1	3	16
31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	20
32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	2	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	1	34
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	3	2	2	3	1	0	3	3	2	3	3	3	28
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	1	1	3	2	3	2	2	3	1	3	4	3	28
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	2	0	2	3	3	2	3	2	3	0	1	2	23
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	1	2	2	2	4	2	5	2	2	2	2	4	30
37	CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	3	1	4	2	4	1	2	4	4	4	2	3	34
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	6	31
39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	2	0	2	1	2	2	2	2	2	0	3	3	21
40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	1	2	1	3	3	0	2	3	3	4	2	4	28

41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	1	2	0	5	3	2	3	1	2	1	3	6	29
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	3	2	4	2	1	0	1	2	3	1	2	3	24
43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	1	0	1	2	1	0	0	3	4	0	3	3	18
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL	1	1	2	2	1	1	0	0	1	3	1	0	13
45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	3	2	2	1	2	1	2	5	5	0	0	5	28
46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	1	2	0	2	4	1	5	1	3	4	0	3	26
47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	2	1	2	2	3	2	3	5	2	1	2	2	27
48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	1	1	3	4	4	3	1	2	3	2	5	4	33
	TOTAL	96	80	101	111	124	83	109	134	116	114	123	130	1321

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°14: Detalle mensual de procesos realizados fuera del plazo establecido durante el año 2019

N°	Denominación del proceso	Cantidad de procesos culminados fuera de tiempo												Total
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	1	0	2	1	2	1	1	0	0	0	0	0	8
2	VERIFICACION DE LA DOCUMENTACION, POR ERROR MATERIAL	1	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	6
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	2	0	0	2	2	1	0	2	1	0	0	0	10
4	RECURSO DE APELACIÓN	1	0	1	0	2	1	1	0	1	2	1	2	12
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	1	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	6
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	5	4	4	4	2	3	2	5	3	3	2	5	42
9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	7
10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	9
11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTAES.	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	9
12	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUARIOS COMERCIALES	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	7
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	4
14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	9
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	4	2	2	1	2	2	3	5	2	4	4	3	34
16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	6
17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	5	2	3	5	3	3	4	5	5	5	3	4	47

18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	6
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	8
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	2	1	2	0	3	0	2	5	2	4	3	3	27
21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	4	1	1	4	5	2	4	4	3	4	2	4	38
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE CENTROS DE ELABORACIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	7
24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	8
25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	8
26	NUEVA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	5
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	7
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	7
29	NUEVO FORMULARIO DE VALIDACIÓN PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	8
30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL	6	3	3	7	6	3	1	8	3	5	5	0	50
31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12

32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	7
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	10
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	11
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	9
37	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	9
39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	8
40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	10
41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	0	2	2	0	2	2	0	2	0	2	2	0	14
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	0	2	0	0	2	2	2	2	0	2	2	0	14
43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	0	1	2	2	2	0	2	2	0	2	2	0	15
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL	2	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	21
45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	0	0	2	2	2	2	2	0	0	2	0	0	12
46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	6

47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	2	2	0	2	0	0	0	0	2	2	2	2	14
48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	6
TOTAL		54	48	47	57	54	42	47	64	38	55	50	40	596

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°15: Detalle mensual de procesos conformes (satisfacción de usuario) en el año 2019

N°	Denominación del proceso	Cantidad de procesos conformes												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	5	3	1	2	2	1	2	4	2	3	3	2	30
2	RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIAL	3	1	1	2	2	1	2	4	2	2	4	4	28
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	1	1	2	1	3	2	3	2	2	4	5	3	29
4	RECURSO DE APELACIÓN	2	0	3	4	2	2	1	2	1	3	1	2	23
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	3	2	2	1	2	2	4	6	3	3	4	2	34
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	2	0	1	2	4	1	3	3	3	3	3	2	27
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	3	1	1	2	1	4	3	3	2	5	3	3	31
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	7
9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	2	3	1	3	3	2	3	5	1	4	3	3	33
10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	1	1	1	1	0	1	2	4	2	3	2	4	22

11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTALES.	1	2	0	1	1	1	4	3	2	2	5	2	24
12	AUTORIZACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ACUARIOS COMERCIALES	0	3	1	1	1	0	0	6	3	3	1	3	22
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	1	3	0	0	1	0	2	3	3	2	6	6	27
14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	2	1	3	2	4	2	0	3	3	5	2	3	30
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	1	2	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	10
16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	1	2	2	1	3	3	2	3	3	4	4	2	30
17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5
18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	2	3	2	3	3	2	2	6	3	4	5	3	38
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	2	1	3	2	4	3	3	4	4	2	2	4	34
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	1	2	1	2	1	2	1	0	1	0	1	1	13
21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	1	2	2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	10
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE CENTROS DE ELABORACION DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	1	1	1	0	1	1	3	2	2	1	2	3	18
23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	1	1	0	0	2	2	3	3	4	2	2	2	22
24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	3	0	1	1	4	1	2	3	3	4	1	4	27
25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	3	1	1	1	0	3	2	2	4	4	2	3	26

26	NUEVA LIENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	1	1	1	0	3	1	3	3	0	3	3	1	20
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA	3	1	1	1	3	1	0	1	1	2	3	2	19
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	2	0	0	1	2	1	4	2	4	2	4	2	24
29	OTORGAMIENTO O RENOVACIÓN DE TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y NUEVO FORMULARIO DE VALIDACION PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	0	1	1	1	4	3	2	2	4	3	3	1	25
30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL.	1	2	1	1	1	1	2	0	2	1	1	3	16
31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	1	1	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	18
32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	0	0	0	4	3	3	2	4	3	4	3	1	27
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	1	1	1	3	1	0	3	3	2	3	3	3	24
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	1	1	1	2	3	2	2	3	1	3	4	3	26
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	0	1	1	3	3	2	3	2	3	0	1	2	21
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	1	2	2	2	4	2	5	2	2	2	2	4	30
37	CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	3	1	4	2	4	1	2	2	2	2	1	1	25
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	5	30
39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	2	0	2	1	2	2	2	2	2	0	3	2	20
40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	1	2	1	3	3	0	2	3	3	4	2	2	26
41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	0	2	2	5	3	2	3	1	2	1	3	6	30
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	0	2	0	2	1	0	1	2	2	1	2	3	16

43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	0	1	2	2	1	0	0	3	3	0	3	3	18
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL	2	2	2	2	1	1	0	0	1	3	1	0	15
45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	0	0	2	1	2	1	2	5	4	0	0	5	22
46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	0	0	0	2	4	1	5	1	3	4	0	3	23
47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	2	2	0	2	0	0	0	0	2	2	2	2	14
48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	6
	TOTAL	69	64	59	79	101	65	97	120	103	108	112	118	1095

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°16: Detalle mensual de procesos no conformes (con reclamos de usuario) en el año 2019

N°	Denominación del proceso	Cantidad de procesos no conformes												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	1	0	2	1	2	1	1	1	1	0	1	1	12
2	RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIAL	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	0	1	18
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	2	1	0	2	2	1	0	2	1	0	0	0	11

4	RECURSO DE APELACIÓN	1	2	1	0	2	1	1	1	1	2	1	2	15
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	7
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	1	2	1	1	1	1	0	2	0	0	0	0	9
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	5
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	5	4	4	4	2	3	2	5	3	3	2	5	42
9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	2	1	1	1	1	1	2	0	1	0	1	0	11
10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	1	1	3	2	3	3	1	1	1	1	1	0	18
11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTALES.	1	1	3	3	3	2	1	0	1	1	0	1	17
12	AUTORIZACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ACUARIOS COMERCIALES	1	1	2	2	3	2	2	0	0	1	1	0	15
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	1	0	4	3	4	3	2	1	0	0	0	0	18
14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	0	11
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	4	2	2	1	2	2	3	5	2	4	4	3	34
16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	6
17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	5	2	3	5	3	3	4	5	5	5	3	4	47
18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	6
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	8
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	2	1	2	0	3	0	2	5	2	4	3	3	27

21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	4	1	1	4	5	2	4	4	3	4	2	4	38
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE CENTROS DE ELABORACIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	2	1	3	3	1	2	1	2	1	2	3	1	22
23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	2	0	3	4	0	0	1	0	1	1	1	1	14
24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	1	0	2	2	1	1	1	1	1	0	1	0	11
25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	1	2	2	3	0	0	0	1	0	1	1	1	12
26	NUEVA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	2	3	2	4	0	1	0	1	0	0	0	1	14
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADIOS CON FINES DE ACUICULTURA	1	1	3	2	2	0	0	1	2	1	2	1	16
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADIOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	1	2	4	3	1	1	0	1	0	1	1	1	16
29	OTORGAMIENTO O RENOVACIÓN DE TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y NUEVO FORMULARIO DE VALIDACIÓN PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	4	2	2	3	0	1	1	1	0	1	0	1	16
30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL.	6	3	3	7	6	3	1	8	3	5	5	0	50
31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	2	2	3	0	1	0	1	1	1	1	1	1	14
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	3	2	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	14
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	13
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	2	0	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	12
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	9

37	CIE CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS RRE DE LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	0	1	1	1	0	0	1	2	2	2	1	2	13
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	10
39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	9
40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	12
41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	1	2	0	0	2	2	0	2	0	2	2	0	13
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	3	2	4	0	2	2	2	2	1	2	2	0	22
43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	1	0	1	2	2	0	2	2	1	2	2	0	15
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL	1	1	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	19
45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	3	2	2	2	2	2	2	0	1	2	0	0	18
46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	1	2	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	9
47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	2	1	2	2	3	2	3	5	2	1	2	2	27
48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	1	1	3	4	4	3	1	2	3	2	5	4	33
	TOTAL	81	64	89	89	77	60	59	78	51	61	61	52	822

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°17: Resumen de procesos realizados en el año 2019, conformidades y reclamos

Mes	Cantidad de procesos	Procesos culminados en el plazo		Procesos culminados fuera de plazo		Procesos conformes		Procesos no conformes	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Enero	150	96	64%	54	36%	69	46%	81	54%
Febrero	128	80	63%	48	38%	64	50%	64	50%
Marzo	148	101	68%	47	32%	59	40%	89	60%
Abril	168	111	66%	57	34%	79	47%	89	53%
Mayo	178	124	70%	54	30%	101	57%	77	43%
Junio	125	83	66%	42	34%	65	52%	60	48%
Julio	156	109	70%	47	30%	97	62%	59	38%
Agosto	198	134	68%	64	32%	120	61%	78	39%
Setiembre	154	116	75%	38	25%	103	67%	51	33%
Octubre	169	114	67%	55	33%	108	64%	61	36%
Noviembre	173	123	71%	50	29%	112	65%	61	35%
Diciembre	170	130	76%	40	24%	118	69%	52	31%
Total	1917	1321	-	596	-	1095	-	822	-

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°18: Resumen trimestral de procesos realizados en el año 2019, conformidades y reclamos

Período	Cantidad de procesos		Procesos culminados en el plazo		Procesos culminados fuera de plazo		Procesos conformes		Procesos no conformes	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1er trimestre	426	22.2%	277	14.4%	149	7.8%	192	10.0%	234	12.2%
2do trimestre	471	24.6%	318	16.6%	153	8.0%	245	12.8%	226	11.8%
3er trimestre	508	26.5%	359	18.7%	149	7.8%	320	16.7%	188	9.8%
4to trimestre	512	26.7%	367	19.1%	145	7.6%	338	17.6%	174	9.1%
Total	1917	100.0%	1321	68.9%	596	31.1%	1095	57.1%	822	42.9%

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°19: Horas hombre planificadas para procesos realizados en el año 2019

N°	Denominación del proceso	Horas hombre planificadas (Hrs.)												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	48	24	24	24	32	16	24	40	24	24	32	24	336
2	RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIAL	60	45	45	60	45	45	75	90	45	45	60	75	690
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	30	20	20	30	50	30	30	40	30	40	50	30	400
4	RECURSO DE APELACIÓN	45	30	60	60	60	45	30	45	30	75	30	60	570
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	48	36	36	24	36	36	60	72	36	36	48	24	492
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	18	12	12	18	30	12	18	30	18	18	18	12	216
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	60	40	40	60	40	80	60	80	40	100	60	60	720
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	180	120	150	120	90	90	90	180	90	120	90	150	1470
9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	72	72	36	72	72	54	90	90	36	72	72	54	792
10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	32	32	64	48	48	64	48	80	48	64	48	64	640
11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTALES.	44	66	66	88	88	66	110	66	66	66	110	66	902
12	AUTORIZACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ACUARIOS COMERCIALES	15	60	45	45	60	30	30	90	45	60	30	45	555
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	36	54	72	54	90	54	72	72	54	36	108	108	810
14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	45	30	45	45	75	45	30	60	60	90	45	45	615
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	175	140	105	70	105	105	140	175	105	140	175	105	1540
16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	28	42	42	28	42	42	42	56	42	56	56	28	504

17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	180	120	90	150	120	90	120	150	150	150	120	120	1560
18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	48	64	48	64	48	48	48	96	48	64	80	48	704
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	54	36	54	54	72	54	72	90	72	54	54	90	756
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	75	75	75	50	100	50	75	125	75	100	100	100	1000
21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	160	96	96	160	160	96	128	160	96	128	96	160	1536
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE CENTROS DE ELABORACION DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	75	50	100	75	50	75	100	100	75	75	125	100	1000
23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	90	30	90	120	60	60	120	90	150	90	90	90	1080
24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	64	0	48	48	80	32	48	64	64	64	32	64	608
25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	40	30	30	40	0	30	20	30	40	50	30	40	380
26	NUEVA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	54	72	54	72	54	36	54	72	0	54	54	36	612
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA	80	40	80	60	100	20	0	40	60	60	100	60	700
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	66	44	88	88	66	44	88	66	88	66	110	66	880
29	OTORGAMIENTO O RENOVACIÓN DE TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y NUEVO FORMULARIO DE VALIDACION PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	100	75	75	100	100	100	75	75	100	100	75	50	1025
30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL.	175	125	100	200	175	100	75	200	125	150	150	75	1650

31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	45	45	30	45	60	30	30	30	45	45	30	45	480
32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	20	20	30	40	40	30	30	50	40	50	40	20	410
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	32	24	24	32	16	8	32	24	24	24	32	32	304
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	16	16	32	24	32	24	24	32	16	32	32	32	312
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	36	18	54	72	72	54	72	54	72	0	36	54	594
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	15	45	45	45	75	45	75	45	30	45	45	75	585
37	CIE CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS RRE DE LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	36	24	60	36	48	12	36	48	48	48	24	36	456
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	20	40	30	40	40	20	30	40	20	30	30	60	400
39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	16	8	24	16	24	24	24	16	24	0	32	24	232
40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	10	15	10	20	20	0	15	20	20	25	15	20	190
41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	6	24	12	30	30	24	18	18	12	18	30	36	258
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	36	48	48	24	36	24	36	48	36	36	48	36	456
43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	15	15	45	60	45	0	30	75	60	30	75	45	495
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL	48	48	64	64	48	48	16	0	48	80	48	32	544
45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	48	32	64	48	64	48	64	80	80	32	0	80	640

46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	8	16	0	16	32	24	40	24	24	32	16	24	256
47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	24	18	12	24	18	12	18	30	24	18	24	24	246
48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	54	18	54	72	72	54	54	72	54	36	90	72	702
	TOTAL	2682	2154	2528	2835	2920	2130	2616	3330	2589	2828	2895	2796	32303

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°20: Horas hombre utilizadas para procesos realizados en el año 2019

N°	Denominación del proceso	Horas hombre utilizadas (Hrs.)												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	58	24	44	34	52	26	34	40	24	24	32	24	416
2	RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIAL	70	65	45	70	45	45	85	90	45	45	60	85	750
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	50	20	20	50	70	40	30	60	40	40	50	30	500
4	RECURSO DE APELACIÓN	55	30	70	60	80	55	40	45	40	95	40	80	690
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	58	36	46	34	36	36	70	72	36	36	48	24	532
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	28	12	22	28	30	22	18	50	18	18	18	12	276
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	60	50	40	60	40	80	60	90	40	100	60	60	740
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	230	160	190	160	110	120	110	230	120	150	110	200	1890
9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	82	82	36	82	82	64	90	90	46	72	82	54	862

10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	32	42	74	58	48	74	58	90	58	74	58	64	730
11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTALES.	54	76	66	98	98	76	120	66	76	76	110	76	992
12	AUTORIZACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ACUARIOS COMERCIALES	25	70	55	55	70	30	30	90	45	70	40	45	625
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	46	54	72	54	100	54	82	82	54	36	108	108	850
14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	55	40	45	55	85	55	30	70	70	100	55	45	705
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	215	160	125	80	125	125	170	225	125	180	215	135	1880
16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	38	52	52	38	42	42	52	66	42	56	56	28	564
17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	230	140	120	200	150	120	160	200	200	200	150	160	2030
18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	58	74	58	74	48	58	58	96	48	64	80	48	764
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	64	46	54	64	72	54	82	100	72	64	64	100	836
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	95	85	95	50	130	50	95	175	95	140	130	130	1270
21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMAS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	200	106	106	200	210	116	168	200	126	168	116	200	1916
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMAS DE CENTROS DE ELABORACION DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	75	60	110	75	60	75	100	100	75	75	125	100	1030
23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	100	40	90	120	60	60	130	90	160	100	100	100	1150

24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	64	0	58	58	90	42	58	74	74	64	42	64	688
25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	50	40	40	50	0	30	20	40	40	60	40	50	460
26	NUEVA LIENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	54	82	64	72	54	46	54	82	0	54	54	46	662
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA	90	50	90	70	100	20	0	40	60	70	110	70	770
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	66	44	88	98	76	54	88	76	88	76	120	76	950
29	OTORGAMIENTO O RENOVACIÓN DE TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y NUEVO FORMULARIO DE VALIDACION PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	100	85	85	110	100	110	85	85	100	110	75	60	1105
30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL.	235	155	130	270	235	130	85	280	155	200	200	75	2150
31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	55	55	40	55	70	40	40	40	55	55	40	55	600
32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	20	20	30	40	50	30	40	60	50	60	50	30	480
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	42	34	34	42	26	18	42	24	34	24	42	42	404
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	26	26	42	34	42	34	34	42	26	42	32	42	422
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	36	28	64	82	82	64	82	64	82	0	46	64	694
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	15	55	55	55	85	55	75	55	30	55	55	85	675
37	CIE CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS RRE DE LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	36	34	70	46	48	12	46	48	48	48	24	36	496
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	20	50	40	50	50	20	40	50	30	40	40	60	490
39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	16	18	34	26	34	34	34	16	34	0	42	24	312

40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	20	25	20	30	30	0	25	30	30	35	25	20	290
41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	6	44	32	30	50	44	18	38	12	38	50	36	398
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	36	68	48	24	56	44	56	68	36	56	68	36	596
43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	15	25	65	80	65	0	50	95	60	50	95	45	645
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL	68	68	84	84	68	68	26	0	68	100	68	52	754
45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	48	32	84	68	84	68	84	80	80	52	0	80	760
46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	8	16	0	16	32	44	40	44	24	32	36	24	316
47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	44	38	12	44	18	12	18	30	44	38	44	44	386
48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	74	18	54	72	72	54	74	92	54	36	90	72	762
	TOTAL	3222	2634	2998	3405	3460	2550	3086	3970	2969	3378	3395	3196	38263

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°21: Recursos materiales planificados para procesos realizados en el año 2019

N°	Denominación del proceso	Recursos materiales planificados (S/.)												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	90	45	45	45	60	30	45	75	45	45	60	45	630
2	RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIAL	60	45	45	60	45	45	75	90	45	45	60	75	690
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	45	30	30	45	75	45	45	60	45	60	75	45	600
4	RECURSO DE APELACIÓN	45	30	60	60	60	45	30	45	30	75	30	60	570
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	60	45	45	30	45	45	75	90	45	45	60	30	615
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	45	30	30	45	75	30	45	75	45	45	45	30	540
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	45	30	30	45	30	60	45	60	30	75	45	45	540
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	90	60	75	60	45	45	45	90	45	60	45	75	735
9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	60	60	30	60	60	45	75	75	30	60	60	45	660
10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	30	30	60	45	45	60	45	75	45	60	45	60	600
11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTALES.	30	45	45	60	60	45	75	45	45	45	75	45	615
12	AUTORIZACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ACUARIOS COMERCIALES	15	60	45	45	60	30	30	90	45	60	30	45	555
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	30	45	60	45	75	45	60	60	45	30	90	90	675
14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	45	30	45	45	75	45	30	60	60	90	45	45	615
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	75	60	45	30	45	45	60	75	45	60	75	45	660

16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	30	45	45	30	45	45	45	60	45	60	60	30	540
17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	90	60	45	75	60	45	60	75	75	75	60	60	780
18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	45	60	45	60	45	45	45	90	45	60	75	45	660
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	45	30	45	45	60	45	60	75	60	45	45	75	630
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	45	45	45	30	60	30	45	75	45	60	60	60	600
21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	75	45	45	75	75	45	60	75	45	60	45	75	720
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE CENTROS DE ELABORACION DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	45	30	60	45	30	45	60	60	45	45	75	60	600
23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	45	15	45	60	30	30	60	45	75	45	45	45	540
24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	60	0	45	45	75	30	45	60	60	60	30	60	570
25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	60	45	45	60	0	45	30	45	60	75	45	60	570
26	NUEVA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	45	60	45	60	45	30	45	60	0	45	45	30	510
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA	60	30	60	45	75	15	0	30	45	45	75	45	525
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	45	30	60	60	45	30	60	45	60	45	75	45	600

29	OTORGAMIENTO O RENOVACIÓN DE TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y NUEVO FORMULARIO DE VALIDACION PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	60	45	45	60	60	60	45	45	60	60	45	30	615
30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL.	105	75	60	120	105	60	45	120	75	90	90	45	990
31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	45	45	30	45	60	30	30	30	45	45	30	45	480
32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	30	30	45	60	60	45	45	75	60	75	60	30	615
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	60	45	45	60	30	15	60	45	45	45	60	60	570
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	30	30	60	45	60	45	45	60	30	60	60	60	585
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	30	15	45	60	60	45	60	45	60	0	30	45	495
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	15	45	45	45	75	45	75	45	30	45	45	75	585
37	CIE CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS RRE DE LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	45	30	75	45	60	15	45	60	60	60	30	45	570
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	30	60	45	60	60	30	45	60	30	45	45	90	600
39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	30	15	45	30	45	45	45	30	45	0	60	45	435
40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	30	45	30	60	60	0	45	60	60	75	45	60	570
41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	15	60	30	75	75	60	45	45	30	45	75	90	645
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	45	60	60	30	45	30	45	60	45	45	60	45	570
43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	15	15	45	60	45	0	30	75	60	30	75	45	495
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL	45	45	60	60	45	45	15	0	45	75	45	30	510

45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	45	30	60	45	60	45	60	75	75	30	0	75	600
46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	15	30	0	30	60	45	75	45	45	60	30	45	480
47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	60	45	30	60	45	30	45	75	60	45	60	60	615
48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	45	15	45	60	60	45	45	60	45	30	75	60	585
	TOTAL	2250	1920	2220	2520	2670	1875	2340	2970	2310	2535	2595	2550	28755

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°22: Recursos materiales utilizados para procesos realizados en el año 2019

N°	Denominación del proceso	Recursos materiales utilizados (S/.)												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	95	45	55	50	70	35	50	75	45	45	60	45	670
2	RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIAL	65	55	45	65	45	45	80	90	45	45	60	80	720
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	55	30	30	55	85	50	45	70	50	60	75	45	650
4	RECURSO DE APELACIÓN	50	30	65	60	70	50	35	45	35	85	35	70	630
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	65	45	50	35	45	45	80	90	45	45	60	30	635
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	50	30	35	50	75	35	45	85	45	45	45	30	570
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	45	35	30	45	30	60	45	65	30	75	45	45	550
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	115	80	95	80	55	60	55	115	60	75	55	100	945

9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	65	65	30	65	65	50	75	75	35	60	65	45	695
10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	30	35	65	50	45	65	50	80	50	65	50	60	645
11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTALES.	35	50	45	65	65	50	80	45	50	50	75	50	660
12	AUTORIZACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ACUARIOS COMERCIALES	20	65	50	50	65	30	30	90	45	65	35	45	590
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	35	45	60	45	80	45	65	65	45	30	90	90	695
14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	50	35	45	50	80	50	30	65	65	95	50	45	660
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	95	70	55	35	55	55	75	100	55	80	95	60	830
16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	35	50	50	35	45	45	50	65	45	60	60	30	570
17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	115	70	60	100	75	60	80	100	100	100	75	80	1015
18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	50	65	50	65	45	50	50	90	45	60	75	45	690
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	50	35	45	50	60	45	65	80	60	50	50	80	670
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	55	50	55	30	75	30	55	100	55	80	75	75	735
21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMAS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	95	50	50	95	100	55	80	95	60	80	55	95	910
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMAS DE CENTROS DE ELABORACION DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	45	35	65	45	35	45	60	60	45	45	75	60	615

23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	50	20	45	60	30	30	65	45	80	50	50	50	575
24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	60	0	50	50	80	35	50	65	65	60	35	60	610
25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	65	50	50	65	0	45	30	50	60	80	50	65	610
26	NUEVA LIENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	45	65	50	60	45	35	45	65	0	45	45	35	535
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA	65	35	65	50	75	15	0	30	45	50	80	50	560
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	45	30	60	65	50	35	60	50	60	50	80	50	635
29	OTORGAMIENTO O RENOVACIÓN DE TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y NUEVO FORMULARIO DE VALIDACION PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	60	50	50	65	60	65	50	50	60	65	45	35	655
30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL.	135	90	75	155	135	75	50	160	90	115	115	45	1240
31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	50	50	35	50	65	35	35	35	50	50	35	50	540
32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	30	30	45	60	65	45	50	80	65	80	65	35	650
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	65	50	50	65	35	20	65	45	50	45	65	65	620
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	35	35	65	50	65	50	50	65	35	65	60	65	640
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	30	20	50	65	65	50	65	50	65	0	35	50	545
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	15	50	50	50	80	50	75	50	30	50	50	80	630
37	CIE CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS RRE DE LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	45	35	80	50	60	15	50	60	60	60	30	45	590
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	30	65	50	65	65	30	50	65	35	50	50	90	645

39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	30	20	50	35	50	50	50	30	50	0	65	45	475
40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	35	50	35	65	65	0	50	65	65	80	50	60	620
41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	15	70	40	75	85	70	45	55	30	55	85	90	715
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	45	70	60	30	55	40	55	70	45	55	70	45	640
43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	15	20	55	70	55	0	40	85	60	40	85	45	570
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL	55	55	70	70	55	55	20	0	55	85	55	40	615
45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	45	30	70	55	70	55	70	75	75	40	0	75	660
46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	15	30	0	30	60	55	75	55	45	60	40	45	510
47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	70	55	30	70	45	30	45	75	70	55	70	70	685
48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	55	15	45	60	60	45	55	70	45	30	75	60	615
	TOTAL	2520	2160	2455	2805	2940	2085	2575	3290	2500	2810	2845	2750	31735

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Para valorar la cantidad de recursos planificados y utilizados en la realización de los procesos de la institución; se asigna un costo por hora/hombre, aproximándolo en función a una remuneración mensual de S/ 1,200.00 soles, del cual se consigna un valor

mensual de 30 días al mes y 8 horas diarias. A partir de lo cual se obtiene un valor de hora/hombre tal como se presenta a continuación:

$$\frac{\text{Hora}}{\text{hombre}} = \text{Remuneración mensual (soles)} \times \frac{1}{30 \text{ días}} \times \frac{1}{8 \text{ hoas}} = 1200 \times \frac{1}{240} = 5 \text{ soles/hora}$$

$$\text{Costo de hora/hombre} = 5 \text{ soles/hora}$$

A partir del costo de hora/hombre obtenido, se establece el total de recursos planificados y utilizados, por cada proceso programado.

Tabla N°23: Recursos totales programados para procesos realizados en el año 2019

N°	Denominación del proceso	Recursos totales programados (S./)												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	330	165	165	165	220	110	165	275	165	165	220	165	2310
2	RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIAL	360	270	270	360	270	270	450	540	270	270	360	450	4140
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	195	130	130	195	325	195	195	260	195	260	325	195	2600
4	RECURSO DE APELACIÓN	270	180	360	360	360	270	180	270	180	450	180	360	3420
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	300	225	225	150	225	225	375	450	225	225	300	150	3075
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	135	90	90	135	225	90	135	225	135	135	135	90	1620
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	345	230	230	345	230	460	345	460	230	575	345	345	4140
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	990	660	825	660	495	495	495	990	495	660	495	825	8085

9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	420	420	210	420	420	315	525	525	210	420	420	315	4620
10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	190	190	380	285	285	380	285	475	285	380	285	380	3800
11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTALES.	250	375	375	500	500	375	625	375	375	375	625	375	5125
12	AUTORIZACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ACUARIOS COMERCIALES	90	360	270	270	360	180	180	540	270	360	180	270	3330
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	210	315	420	315	525	315	420	420	315	210	630	630	4725
14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	270	180	270	270	450	270	180	360	360	540	270	270	3690
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	950	760	570	380	570	570	760	950	570	760	950	570	8360
16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	170	255	255	170	255	255	255	340	255	340	340	170	3060
17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	990	660	495	825	660	495	660	825	825	825	660	660	8580
18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	285	380	285	380	285	285	285	570	285	380	475	285	4180
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	315	210	315	315	420	315	420	525	420	315	315	525	4410
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS	420	420	420	280	560	280	420	700	420	560	560	560	5600

	DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA													
21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	875	525	525	875	875	525	700	875	525	700	525	875	8400
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE CENTROS DE ELABORACIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	420	280	560	420	280	420	560	560	420	420	700	560	5600
23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	495	165	495	660	330	330	660	495	825	495	495	495	5940
24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	380	0	285	285	475	190	285	380	380	380	190	380	3610
25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	260	195	195	260	0	195	130	195	260	325	195	260	2470
26	NUEVA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	315	420	315	420	315	210	315	420	0	315	315	210	3570
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA	460	230	460	345	575	115	0	230	345	345	575	345	4025
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	375	250	500	500	375	250	500	375	500	375	625	375	5000
29	OTORGAMIENTO O RENOVACIÓN DE TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y NUEVO FORMULARIO DE VALIDACIÓN PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	560	420	420	560	560	560	420	420	560	560	420	280	5740
30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL.	980	700	560	1120	980	560	420	1120	700	840	840	420	9240
31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	270	270	180	270	360	180	180	180	270	270	180	270	2880

32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	130	130	195	260	260	195	195	325	260	325	260	130	2665
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	220	165	165	220	110	55	220	165	165	165	220	220	2090
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	110	110	220	165	220	165	165	220	110	220	220	220	2145
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	210	105	315	420	420	315	420	315	420	0	210	315	3465
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	90	270	270	270	450	270	450	270	180	270	270	450	3510
37	CIE CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS RRE DE LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	225	150	375	225	300	75	225	300	300	300	150	225	2850
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	130	260	195	260	260	130	195	260	130	195	195	390	2600
39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	110	55	165	110	165	165	165	110	165	0	220	165	1595
40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	80	120	80	160	160	0	120	160	160	200	120	160	1520
41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	45	180	90	225	225	180	135	135	90	135	225	270	1935
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	225	300	300	150	225	150	225	300	225	225	300	225	2850
43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	90	90	270	360	270	0	180	450	360	180	450	270	2970
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL	285	285	380	380	285	285	95	0	285	475	285	190	3230

	DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL													
45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	285	190	380	285	380	285	380	475	475	190	0	475	3800
46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	55	110	0	110	220	165	275	165	165	220	110	165	1760
47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	180	135	90	180	135	90	135	225	180	135	180	180	1845
48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	315	105	315	420	420	315	315	420	315	210	525	420	4095
	TOTAL	15660	12690	14860	16695	17270	12525	15420	19620	15255	16675	17070	16530	190270

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°24: Recursos totales utilizados para procesos realizados en el año 2019

N°	Denominación del proceso	Recursos totales programados (S/.)												Total
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
1	ACCESO DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS A LA INFORMACIÓN DE DIVERSAS DIRECCIONES Y OFICINAS	385	165	275	220	330	165	220	275	165	165	220	165	2750
2	RECTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN, POR ERROR MATERIAL	415	380	270	415	270	270	505	540	270	270	360	505	4470
3	RECURSO DE RECONSIDERACIÓN	305	130	130	305	435	250	195	370	250	260	325	195	3150
4	RECURSO DE APELACIÓN	325	180	415	360	470	325	235	270	235	560	235	470	4080
5	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DEL PROCEDIMIENTO COACTIVO	355	225	280	205	225	225	430	450	225	225	300	150	3295
6	SOLICITUD DE BONIFICACIONES, BENEFICIOS Y DEMÁS CONCEPTOS REMUNERATIVOS	190	90	145	190	225	145	135	335	135	135	135	90	1950
7	ACCESO DE PESCA A ESCALA MAYOR DE LAS EMBARCACIONES PESQUERAS CONTINENTALES.	345	285	230	345	230	460	345	515	230	575	345	345	4250
8	PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	1265	880	1045	880	605	660	605	1265	660	825	605	1100	10395
9	REEMPLAZO DEL TITULAR DE LOS PERMISO DE PESCA DE MENOR Y MAYOR ESCALA MARITIMAS.	475	475	210	475	475	370	525	525	265	420	475	315	5005
10	ACCESO DE PESCA PARA CAPTURAR, Y CAZAR CON EL FIN ORNAMENTAL Y ACUICULTURA, CON O SIN USO DE EMBARCACIÓN, EXCEPTUANDO LARVAS DE CONCHA DE ABANICO	190	245	435	340	285	435	340	530	340	435	340	380	4295
11	ACCESO DE ELEVACIONES DE FLOTA PESQUERAS CONTINENTALES.	305	430	375	555	555	430	680	375	430	430	625	430	5620
12	AUTORIZACIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DE ACUARIOS COMERCIALES	145	415	325	325	415	180	180	540	270	415	235	270	3715
13	CAMBIO DE RESOLUCIONES AUTORITATIVAS POR CAMBIO DE NOMBRE DE E/P, MATRÍCULA PARA ACTIVIDADES ARTESANAL O DE MENOR Y MAYOR ESCALA.	265	315	420	315	580	315	475	475	315	210	630	630	4945

14	CERTIFICADO DEL DESTINO DE LOS PRODUCTOS HIDROBIOLÓGICOS	325	235	270	325	505	325	180	415	415	595	325	270	4185
15	LICENCIA PARA LA OPERACIÓN DE FABRICA DE PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/ PRIMARIO	1170	870	680	435	680	680	925	1225	680	980	1170	735	10230
16	CERTIFICADO DE RECOLECCION EXIGIDO PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS EUROPEOS	225	310	310	225	255	255	310	395	255	340	340	170	3390
17	VALIDACION DE DOCUMENTOS DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE DESARROLLAN LA PESQUERA ARTESANAL (VIGENCIA ANUAL)	1265	770	660	1100	825	660	880	1100	1100	1100	825	880	11165
18	REGISTRO DE LA NUEVA JUNTA DIRECTIVA DE ORGANIZACIONES SOCIALES DE PESCADORES, ARMADORES Y PROCESADORES ARTESANALES	340	435	340	435	285	340	340	570	285	380	475	285	4510
19	CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA (ENTRE 3 Y 55 TM BRUTAS DE PRODUCCIÓN AL AÑO). INCLUYE CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL Y CULTIVO DE PECES ORNAMENTALES	370	265	315	370	420	315	475	580	420	370	370	580	4850
20	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO Y CENTROS DE PRODUCCIÓN DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	530	475	530	280	725	280	530	975	530	780	725	725	7085
21	PERMISO PARA EL DESARROLLO DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE LOS CENTROS DE DESARROLLO DE SEMILLAS A NIVEL COMERCIAL	1095	580	580	1095	1150	635	920	1095	690	920	635	1095	10490
22	ACCESO AL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA ADEMÁS DE CENTROS DE ELABORACION DE SEMILLAS PARA EL AUTOABASTECIMIENTO EN CULTIVO DE SUBSISTENCIA	420	335	615	420	335	420	560	560	420	420	700	560	5765
23	LICENCIA PARA DESARROLLAR EL POBLAMIENTO O REPOBLAMIENTO EN CUERPOS DE AGUA	550	220	495	660	330	330	715	495	880	550	550	550	6325
24	LICENCIA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN EN ÁREAS ACUÁTICAS PÚBLICAS	380	0	340	340	530	245	340	435	435	380	245	380	4050

25	REEMPLAZO DE TITULAR DE LA LICENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	315	250	250	315	0	195	130	250	260	380	250	315	2910
26	NUEVA LIENCIA DE CONCESIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA EN MENOR ESCALA.	315	475	370	420	315	265	315	475	0	315	315	265	3845
27	SEGUIMIENTO DE LA IMPORTACIÓN O INTRODUCCIÓN DE ESPECIES EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS CON FINES DE ACUICULTURA	515	285	515	400	575	115	0	230	345	400	630	400	4410
28	SEGUIMIENTO DE EXPORTACIÓN DE ESPECIES VIVAS EN SUS DISTINTOS ESTADÍOS, PROVENIENTES DE LA ACUICULTURA	375	250	500	555	430	305	500	430	500	430	680	430	5385
29	OTORGAMIENTO O RENOVACIÓN DE TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y NUEVO FORMULARIO DE VALIDACION PARA LA TRAMITACIÓN DE CONCESIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA	560	475	475	615	560	615	475	475	560	615	420	335	6180
30	LICENCIAMIENTO DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL.	1310	865	725	1505	1310	725	475	1560	865	1115	1115	420	11990
31	DOCUMENTO DE SEGUIMIENTO DE LA DECLARACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL	325	325	235	325	415	235	235	235	325	325	235	325	3540
32	MULTA CONTRA ORGANIZACIONES INDUSTRIALES POR INFRACCIÓN A LA LEY GENERAL DE INDUSTRIAL COMPLEMENTARIAS Y REGLAMENTARIAS	130	130	195	260	315	195	250	380	315	380	315	185	3050
33	AUTORIZACIÓN Y OFICIALIZACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES	275	220	220	275	165	110	275	165	220	165	275	275	2640
34	PERMISOS PARA LOS EVENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO INDUSTRIAL	165	165	275	220	275	220	220	275	165	275	220	275	2750
35	PERMISOS DE APERTURA O RENOVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS VERIFICADOS DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	210	160	370	475	475	370	475	370	475	0	265	370	4015
36	TRANSPORTE DE AUTORIZACIÓN DE NUEVOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS DE FORMA MANUAL	90	325	325	325	505	325	450	325	180	325	325	505	4005
37	CIE CLAUSURAR LOS REGISTROS ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS RRE DE LOS REGISTROS	225	205	430	280	300	75	280	300	300	300	150	225	3070

	ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS													
38	RENOVACION DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL SEGUIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	130	315	250	315	315	130	250	315	185	250	250	390	3095
39	RENOVACION DE DOCUMENTOS DE CONSTANCIA DEL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	110	110	220	165	220	220	220	110	220	0	275	165	2035
40	CIERRE DE LA DOCUMENTACION DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO PARA EL CONTROL DE IQPF	135	175	135	215	215	0	175	215	215	255	175	160	2070
41	DOCUMENTACION MENSUAL DE LOS INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS, PERO TAMBIEN CUANDO NO HAYA MOVIMIENTO	45	290	200	225	335	290	135	245	90	245	335	270	2705
42	RENOVACION DE LOS DOCUMENTOS MENSUALES ESPECIALES DE INSUMOS QUÍMICOS Y PRODUCTOS FISCALIZADOS	225	410	300	150	335	260	335	410	225	335	410	225	3620
43	PERMISO Y VERIFICACION DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS COMO TÉCNICOS EN REFRIGERACIÓN	90	145	380	470	380	0	290	560	360	290	560	270	3795
44	DOCUMENTACION DE CONFORMIDAD DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS PARA LA ASIGNACIÓN DE LA VERIFICACION MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS CON MENOS DE CUATRO RUEDAS DE FABRICACIÓN NACIONAL	395	395	490	490	395	395	150	0	395	585	395	300	4385
45	VALIDACION DEL CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA OBTENCIÓN DE LA ASIGNACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN MUNDIAL DEL FABRICANTE DE VEHÍCULOS REMOLQUES O SEMIREMOLQUES DE FABRICACIÓN NACIONAL	285	190	490	395	490	395	490	475	475	300	0	475	4460
46	VERIFICACION DE CERTIFICADOS PARA LA IMPORTACION DE PRODUCTOS INDUSTRIALES CONFORME A CONVENIOS INTERNACIONALES	55	110	0	110	220	275	275	275	165	220	220	165	2090
47	REGISTRO O VERIFICACION DE ASOCIACIONES DE MICRO Y PEQUEÑAS ORGANIZACIONES EN EL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS	290	245	90	290	135	90	135	225	290	245	290	290	2615

48	DESARROLLO DE LAS MINUTAS DE CONSTITUCIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS EN CONVENIO CON LOS SUSCRITOS CON EL COLEGIO DE NOTARIOS	425	105	315	420	420	315	425	530	315	210	525	420	4425
	TOTAL	18630	15330	17445	19830	20240	14835	18005	23140	17345	19700	19820	18730	223050

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°25: Resumen de recursos programados y utilizados en procesos realizados durante el año 2019

Mes	Cantidad de procesos	Horas programadas (Hrs.)		Horas utilizadas (Hrs.)		Recursos totales programados (S/)		Recursos totales utilizados (S/)	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Enero	150	2682	8.3%	3222	8.4%	15660	8.2%	18630	8.4%
Febrero	128	2154	6.7%	2634	6.9%	12690	6.7%	15330	6.9%
Marzo	148	2528	7.8%	2998	7.8%	14860	7.8%	17445	7.8%
Abril	168	2835	8.8%	3405	8.9%	16695	8.8%	19830	8.9%
Mayo	178	2920	9.0%	3460	9.0%	17270	9.1%	20240	9.1%
Junio	125	2130	6.6%	2550	6.7%	12525	6.6%	14835	6.7%
Julio	156	2616	8.1%	3086	8.1%	15420	8.1%	18005	8.1%
Agosto	198	3330	10.3%	3970	10.4%	19620	10.3%	23140	10.4%
Setiembre	154	2589	8.0%	2969	7.8%	15255	8.0%	17345	7.8%
Octubre	169	2828	8.8%	3378	8.8%	16675	8.8%	19700	8.8%
Noviembre	173	2895	9.0%	3395	8.9%	17070	9.0%	19820	8.9%
Diciembre	170	2796	8.7%	3196	8.4%	16530	8.7%	18730	8.4%
Total	1917	32303	100%	38263	100%	190270	100%	223050	100%

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Tabla N°26: Resumen trimestral de recursos programados y utilizados en procesos realizados durante el año 2019

Período	Cantidad de procesos		Horas programadas (Hrs.)		Horas utilizadas (Hrs.)		Recursos totales programados (S/)		Recursos totales utilizados (S/)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1er trimestre	426	22.2%	7364	22.8%	8854	23.1%	43210	22.7%	51405	23.0%
2do trimestre	471	24.6%	7885	24.4%	9415	24.6%	46490	24.4%	54905	24.6%
3er trimestre	508	26.5%	8535	26.4%	10025	26.2%	50295	26.4%	58490	26.2%
4to trimestre	512	26.7%	8519	26.4%	9969	26.1%	50275	26.4%	58250	26.1%
Total	1917	100.0%	32303	100%	38263	100%	190270	100%	223050	100%

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

Anexo 20: Medición de eficiencia y eficacia de procesos previo a la propuesta de mejora

Tabla N°27: Medición de eficacia de los procesos de la Dirección Regional de Producción de Chimbote

Indicador	Valor
Procesos culminados en el plazo	1321
Procesos planificados	1917
Eficacia	68.91%

Fuente: Tabla N°18

Tabla N°28: Medición de eficiencia de los procesos de la Dirección Regional de Producción de Chimbote

Indicador	Valor
Procesos culminados en el plazo	1321
Recursos totales utilizados (S/)	223050
Tiempo utilizado (Hrs.)	38263
Procesos planificados	1917
Recursos totales programados (S/)	190270
Tiempo programado (Hrs.)	32303
Eficiencia	68.20%

Fuente: Tabla N°18 y 26

Anexo 21: Cálculo de indicadores de cumplimiento y satisfacción previo a la propuesta de mejora

Tabla N°29: Cálculo del índice de conformidad de los procesos realizados durante el año 2019

Conformidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Procesos conformes	69	64	59	79	101	65	97	120	103	108	112	118	1095
Total de procesos	150	128	148	168	178	125	156	198	154	169	173	170	1917
Índice de conformidad (%)	46.00%	50.00%	53.38%	60.12%	36.52%	77.60%	76.92%	52.02%	70.13%	66.27%	68.21%	69.41%	57.12%

Fuente: Tabla N°17

Tabla N°30: Cálculo del nivel de incumplimiento de los procesos realizados durante el año 2019

Incumplimiento de entrega	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Procesos culminados fuera de plazo	54	48	47	57	54	42	47	64	38	55	50	40	596
Cantidad de procesos	150	128	148	168	178	125	156	198	154	169	173	170	1917
Nivel de incumplimiento de entrega (%)	36.00%	37.50%	31.76%	33.93%	30.34%	33.60%	30.13%	32.32%	24.68%	32.54%	28.90%	23.53%	31.09%

Fuente: Tabla N°17

Tabla N°31: Cálculo del nivel de atención de quejas y reclamos de los procesos realizados durante el año 2019

Atención de quejas y reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Quejas y reclamos recibidos	81	64	89	89	77	60	59	78	51	61	61	52	822
Cantidad de procesos	150	128	148	168	178	125	156	198	154	169	173	170	1917
Nivel de atención de quejas y reclamos (%)	54.00%	50.00%	60.14%	52.98%	43.26%	48.00%	37.82%	39.39%	33.12%	36.09%	35.26%	30.59%	42.88%

Fuente: Tabla N°17

Anexo 22: Propuesta de Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección Regional de Producción de Chimbote

Como consecuencia del análisis realizado en el Diagrama causa-efecto (Figura 2) para determinar las causas relevantes del bajo nivel de eficiencia y eficacia en los procesos desarrollados en la institución, así como del posterior proceso de priorización de dichas causas (Diagrama Pareto – Anexo 17) por su grado de relevancia establecido por el personal administrativo encuestado mediante el Cuestionario de Diagnóstico (Anexo 16), se establece un conjunto de medidas específicas a fin de mitigar el efecto de los problemas más relevantes que afectan la eficiencia y eficacia en los procesos. Las acciones conformantes de la propuesta de SGC se enmarcan en la metodología de mejora continua de procesos, el ciclo PHVA, las que se desarrollan a continuación:

ETAPA 1: PLANIFICAR

a) Paso 1: Coordinación con gerencia de la Dirección Regional de Producción - Chimbote

El personal de dirección reunirá a todo el personal de la institución, para dar a conocer las propuestas planteadas como parte de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, propiciando el involucramiento de los colaboradores y puedan consolidarse las acciones que componen la propuesta, logrando mayor participación de las áreas intervinientes con enfoque a la mejora continua.

b) Paso 2: Determinación del equipo ejecutor

Los directivos de la institución y jefaturas de las dependencias funcionales de la entidad, deben asignar al personal idóneo para asumir la responsabilidad de vigilancia y control de la propuesta de mejora; siendo ideal, que la mayor responsabilidad recaiga sobre el funcionario de la institución, seguido de las especialistas de áreas administrativas y de planificación, con conocimiento

técnico adecuado para la formulación de mejoras y la supervisión de en la implementación del SGC.

De tal manera el equipo de trabajo para llevar a cabo la mejora propuesta se compondrá de 8 directivos:

- Director Regional, supervisor y responsable de equipo. (1)
- Gerente de administración, Coordinador de Calidad. (1)
- Gerente de Planeamiento y presupuesto, Jefe de Órgano Consultivo, Jefe de Tecnología de la Información y Estadística, Director de Pesquería, Director de Industria, Director de Medio ambiente: Comité de Implementación (6)

c) Paso 3: Programación de acciones a realizar

Se programa la realización de actividades de mejora en el plazo de 8 meses, dentro de los que se considera un periodo para capacitar progresivamente a los involucrados. Al finalizar el periodo programado se procede a evaluar la implementación y seguimiento de las actividades:

Actividades	Año 2020						Año 2021	
	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
a) Sistema de Gestión de Calidad <ul style="list-style-type: none"> Exposición del proyecto Diagnóstico inicial y diseño Planificación de implementación de SGC Sensibilización y formación del personal Accionamiento del SGC Inspección de acciones implementadas Mejora continua Certificación 	█	█	█	█	█	█		
b) Documentación de procedimientos y políticas <ul style="list-style-type: none"> Diagramas de flujo de procesos Registro de políticas de trámite documental Difusión al personal de procedimientos y políticas diseñadas Creación de formatos para gestionar trámites realizados Asignación de responsabilidades para seguimiento y control 					█	█	█	█
c) Capacitación del personal <ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer las nuevas políticas al personal Capacitación técnica al personal de acuerdo a sus funciones Determinación del Cuadro de Necesidades Capacitación 						█	█	█

Figura 8. Cronograma de actividades de implementación de propuesta

Fuente: Elaboración propia

d) Paso 4: Determinación de recursos

Tabla N°32: Recursos y materiales

	Precio unitario (S/.)	Total (S/.)
Exposición del Proyecto	Contratación especialista en Calidad (Coordinador de Calidad)	S/ 40,000.00
	Equipos y recursos	S/ 3,500.00
Diagnóstico inicial y Diseño	Horas de trabajo	S/ 3,000.00
	Equipos y recursos	S/ 3,500.00
Planificación	Horas de trabajo del Comité de Implementación	S/ 12,000.00
	Equipos y recursos	S/ 7,000.00
Sensibilización y Formación	Capacitación de Comité de Implementación (Consultora)	S/ 2,000.00
	Programa de sensibilización (Consultora)	S/ 3,000.00
	Programas de capacitación y formación continua (Consultora)	S/ 4,000.00
	Evaluación de capacitaciones (Consultora y Coordinador de Calidad)	S/ 2,500.00
	Materiales y suministros (Papeles, equipos de cómputo, artículos de escritorio)	S/ 900.00
Accionamiento del SGC	Gastos Generales	S/ 10,000.00
	Instrumentos de inspección	S/ 2,000.00
	Materiales y equipos	S/ 5,000.00
Costos Totales		S/ 98,400.00

Fuente: Elaboración propia

ETAPA 2: HACER

Resulta necesario conocer los elementos diagnosticados necesarios para emprender acciones de mejora específicas, orientadas a conseguir resultados a mediano y largo plazo en la calidad del servicio brindada por la institución.

1) FASE 1: Presentación del Proyecto

El Coordinador de Calidad será el responsable de la presentación y sustentación de la propuesta planteada ante los directivos de la entidad.

- Presentación y sustentación de las actividades de implementación del SGC, planteando las responsabilidades definidas, beneficios y objetivos.
- Presentación del Comité de SGC a toda la entidad.
- Definición del medio y canal de comunicación necesario para las contribuciones del personal a la mejora del SGC.

2) FASE 2: Diagnóstico, preparación y diseño

Previo a la implementación del SGC se elabora el diagnóstico de la situación actual de los procesos de la entidad, de acuerdo al cumplimiento de requisitos en la Norma ISO 9001:2015. La revisión documental de los procesos ejecutados por la institución, se complementan con la recolección de datos de campo y encuestas al personal. Con el análisis realizado respecto al cumplimiento del ISO, se presenta a los directivos de la entidad un informe detallado sobre los resultados alcanzados, lo que permite establecer las debilidades y fortalezas a nivel de organización; con ello se definirán los objetivos, estrategias y acciones a enfocar en el SGC.

Diagnóstico ISO 9001:2015

Para establecer las acciones a realizar en la propuesta de mejora, es necesario determinar los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, a partir del Checklist diseñado específicamente para determinar los niveles de cumplimiento en su aplicación.

Num. ISO	REQUISITO	ENTREGABLE						% TOTAL	OBSERVACIONES
			0%	25%	50%	75%	100%		
ND	PD	D	PI	CI					
CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								18%	
4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		0	1	1	0	0	38%	
4.1	Determina cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica y que afecta a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.	Matriz FODA Matriz EFI Matriz EFE			1			50%	La institución cuenta con matriz FODA, pero no está completa, sólo realiza algunas especificaciones generales de los factores externos e internas que afecten la gestión estratégica.
4.1	Se realiza seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas.	Seguimiento y revisión de cuestiones externas e internas de la empresa.		1				25%	La revisión de la matriz FODA no se realiza eventualmente, sólo se realizó una vez, al inicio de actividades de la institución.
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS		3	0	0	0	0	0%	
4.2	Se determinaron a las partes interesadas pertinentes al SGC.	Determinación de Partes interesadas.	1					0%	Sólo se ha identificado a los usuario y no se han tomado en cuenta a las partes interesadas.
4.2	Se determinaron los requisitos pertinentes de las partes interesadas para el SGC.	Matriz de requisitos de las partes interesadas del SGC.	1					0%	Se han determinado los requisitos de algunos usuarios, sin tomar en cuenta a las partes interesadas.
4.2	Se realiza seguimiento y revisión a la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	Registros de seguimiento y revisión de las partes interesadas y sus requisitos	1					0%	No se realiza un seguimiento a la información de las partes interesadas ni a sus requisitos (Si es que hubiera algún cambio en ellos).
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		2	0	0	0	0	0%	
4.3	Se tiene claro el alcance de su SGC en términos del producto o servicio que se ofrece.	Definición del alcance del SGC.	1					0%	La organización no cuenta con un SGC, por ende no ha definido un alcance del mismo.
4.3	El Alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada.	Registro de difusión del alcance y documentación del mismo.	1					0%	La organización no cuenta con un SGC, por ende no ha definido un alcance del mismo.
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS		0	2	1	0	0	33%	
4.4.1	Identifica los procesos necesarios para el SGC, la interacción de los mismos y su aplicación en la organización.	Mapa de Procesos		1				25%	Se conocen algunos procesos que participan en la gestión de la calidad, mas no se tiene un mapa de proceso definido y no se ha concientizado sobre su importancia y aplicación en la organización.
4.4.1	Se ha definido el objetivo, alcance, responsables, actividades (PHVA), entradas, salidas, recursos, mecanismos de control, indicadores de cada uno de los procesos.	Caracterización de procesos		1				25%	Se conoce la secuencia e interacción de sus procesos pero no se encuentran plasmados en un diagrama o mapa.
4.4.2	Se tiene información documentada que sirva de apoyo a la operación de los procesos y se conserva para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Registro de revisión y documentación del mapa de procesos y caracterización de procesos.			1			50%	Existe documentación de apoyo para la operación de los procesos, pero no hay poca evidencia del uso de esta información.
CAPÍTULO 5: LIDERAZGO								21%	
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO		1	2	1	0	0	25%	

5.1.1	La alta dirección mantiene un control para el aseguramiento de los resultados previstos y comunica la importancia de una gestión de calidad eficaz.	Política de Calidad			1				50%	Se realizan reuniones escasas para verificar el cumplimiento de los objetivos planteados. Más los objetivos y resultados de estas reuniones no se comunican a los trabajadores de la organización, ni se mantiene documentado.
5.1.1	La alta dirección promueve la mejora y contribuye a la eficacia del SGC comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas.	Política de Calidad		1					25%	La alta dirección dirige solamente a los cargos con responsabilidad amplia (jefes), pero no a los cargos más bajos como operarios.
5.1.2	La alta dirección asegura que los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables se determinan, se comprenden y cumplen con el propósito de mantener el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.	Política de Calidad Matriz de requisitos del cliente Identificación de requisitos legales		1					25%	Se han identificado requisitos del usuario según sea correspondiente, pero estos no se encuentran documentados ni hay evidencia que se utilicen en la realización del producto.
5.1.1 / 5.1.2	La alta dirección asegura que los riesgos y oportunidades se determinan y tratan.	Política de Calidad Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	1						0%	La organización no promueve el enfoque basado en procesos ni el pensamiento basado en riesgos.
5.2	POLÍTICA		1	1	0	0	0		13%	
5.2.1	Se ha establecido una política de calidad y se cuentan con objetivos vinculados a dicha política.	Política de Calidad		1					25%	Se cuenta ha bosquejado una política de calidad, pero esta y sus objetivos no se encuentran alineados, no incluye todos los puntos que indica la norma y no se aplica en todos los niveles de la organización.
5.2.2	La política de calidad se encuentra disponible para las partes interesadas, se ha difundido, es entendida y se mantiene como información documentada.	Registro de difusión y evaluación del entendimiento de la Política de calidad.	1						0%	La política no se ha difundido a todos los niveles de la organización, y no se encuentra documentada.
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN		0	2	0	0	0		25%	
5.3	Se cuenta con un organigrama actualizado	Organigrama actualizado.		1					25%	Se cuenta con un organigrama, mas este no está actualizado y no se ha comunicado a todos los trabajadores de la organización.
5.3	Se tiene definidos los niveles de autoridad y las responsabilidades de las personas que puedan afectar la conformidad del producto o servicio.	Responsabilidad y autoridad definidas para todos los cargos (Perfil de cargo y responsabilidades)		1					25%	Se han designado responsabilidades a los dueños de los procesos de producción, más las responsabilidades solo conciernen a los procesos de cada uno, sin tomar en cuenta temas como aseguramiento de la calidad y logro de objetivos.
CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN										6%
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES		3	0	0	0	0		0%	
6.1.1	La organización ha determinado los riesgos y oportunidades que afecten su operación.	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	1						0%	La organización no promueve el pensamiento basado en riesgos, por ende no ha identificado riesgos ni oportunidades.
6.1.2	Se ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	1						0%	La organización no promueve el pensamiento basado en riesgos, por ende no ha identificado riesgos ni oportunidades.
6.1.2	La organización ha planificado la manera de integrar e implementar las acciones del apartado 6.1.2 en los procesos del SGC y evaluar la eficacia de las acciones.	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (Matriz AMFE)	1						0%	La organización no promueve el pensamiento basado en riesgos, por ende no ha identificado riesgos ni oportunidades y no evalúa las acciones a tomar para abordarlas.
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS		1	2	0	0	0		17%	
6.2.1	Los objetivos de calidad se establecen en las funciones, niveles y procesos pertinentes, son medibles y coherentes con la política de calidad; se comunican y actualizan según corresponda y se mantienen como información documentada.	Matriz de Objetivos y metas de Calidad		1					25%	Los objetivos de calidad no se encuentran vinculados a la política, no se encuentran documentados y solo se comunican a los jefes, no a los operarios.

6.2.1	Los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad del producto y servicio y tienen en cuenta los requisitos aplicables.	Matriz de Objetivos y metas de Calidad		1				25%	La organización establece objetivos para el momento, pero no todos alineados a la conformidad del producto o servicio.
6.2.2	La organización ha determinado los planes, recursos, responsables, plazos y métodos de evaluación de los objetivos.	Matriz de Objetivos y metas de Calidad	1					0%	Se han determinado algunos responsables, más no recursos ni plazos ni métodos.
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		1	0	0	0	0	0%	
6.3	Se planifican los cambios que puedan afectar la integridad del SGC.	Registro de planificación de cambios.	1					0%	No existe una metodología para la realización de cambios.
CAPÍTULO 7: SOPORTE									19%
7.1	RECURSOS		3	7	3	0	0	25%	
7.1.1	Existe una metodología para definir el presupuesto que requiere la implementación mantenimiento del SGC, y que la asignación de los recursos sea oportuna.	Plan para el SGC.	1					0%	
7.1.2	Existe alguna metodología para la incorporación de personas idóneas para la implementación del SGC y operación y control de sus procesos.	Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal.		1				25%	La organización solo realiza la contratación de trabajadores por medio de evaluación de Curriculum Vitae, no cuenta con una metodología.
7.1.3	Se cuenta con los equipos, espacio de trabajo, recursos de transporte, soporte informático y comunicación y que inciden en la conformidad del producto o servicio y lineamientos de Mantenimiento para los mismos.	Procedimiento de Mantenimiento			1			50%	La organización cuenta con una base de datos de los equipos y recursos de trabajo, pero no se encuentra actualizada.
7.1.3	Los equipos cuentan con información documentada que describa las especificaciones técnicas de los mismos.	Fichas técnicas de equipo o Manuales del fabricante			1			50%	Si se cuenta con fichas técnicas, pero no hay evidencia de que estas se utilicen.
7.1.3	Se han definido las actividades y frecuencia para realizar el mantenimiento de los equipos e instalaciones. Se cumplen con los planes de mantenimiento definidos y se conservan registros de los mantenimientos realizados.	Procedimiento de Mantenimiento	1					0%	Sólo se realiza mantenimiento correctivo, cuando un equipo empieza a fallar.
7.1.4	Se han identificado las condiciones del ambiente de trabajo que afectan la operación de los procesos y la conformidad de los productos o servicios.	Condiciones de ambiente de trabajo que deben ser identificadas y controladas.		1				25%	Se está bosquejando como se realizará la identificación de las condiciones del ambiente de trabajo.
7.1.4	Se han definido los controles para el ambiente de trabajo que afecta la operación de los procesos y la conformidad de los productos o servicios.	Controles para el ambiente de trabajo. Cuestionario de Satisfacción laboral.	1					0%	No se ha definido ningún control porque todavía no se han identificado todas las condiciones de trabajo.
7.1.5	Se conocen cuáles son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto o servicio, así como su procedimiento de uso.	Listado de equipos de seguimiento y medición.		1				25%	Se tienen identificado solo algunos equipos de medición, mas no se tiene un listado completo.
7.1.5	Los equipos de medición cuentan con codificación, ficha técnica y hoja de vida.	Fichas técnicas y hojas de vida de equipos de medición.		1				25%	Al no estar todos los equipos de medición identificados, sólo se codifica, mantiene ficha técnica u hoja de vida de los equipos identificados.
7.1.5	Existe un responsable de la función metrológica de la empresa.	Persona responsable de la realización de las actividades de control metrológico.		1				25%	El supervisor u operario que sea encargado en el momento realiza la función metrológica.
7.1.5	Se conserva información documentada de mantenimiento, verificación y calibración de los equipos de medición.	Registros de calibración, verificación y/o mantenimiento de los equipos de medición.		1				25%	La organización realiza mantenimiento y calibración de equipos de medición cuando estos empiezan a fallar, pero no cuenta con un registro de esto.
7.1.6	La organización ha determinado y evalúa los conocimientos para una correcta operación de sus procesos.	Formato de conocimientos para la operación de los procesos y actividades.			1			50%	La organización cuenta con un registro de los conocimientos con los que debe contar cada trabajador, dependiendo de su puesto y actividad, pero no hay evidencia que estos conocimientos hayan sido evaluados.
7.1.6	Los conocimientos determinados se mantienen y ponen a disposición de las extensiones necesarias.	Formato de conocimientos para la operación de los procesos y actividades.		1				25%	Los conocimientos determinados sólo son informados al trabajador, a la hora de la selección de personal, pero estos no son evaluados y no hay evidencia de que estén actualizados.

7.2	COMPETENCIA		1	1	2	0	0	42%	
7.2	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto o servicio y el desempeño del SGC.	Perfiles de cargo y responsabilidades			1			50%	Se cuenta con una descripción de puestos, mas esta no se encuentra documentada, ni actualizada.
7.2	Se cumple con la inducción del personal nuevo.	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento			1			50%	Se realiza inducción al personal pero no se mantiene registro del mismo.
7.2	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y tomar acciones para adquirir la competencia necesaria en el personal.	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento	1					0%	No existe metodología para identificar necesidades de formación, ni un plan de formación para los trabajadores.
7.2	Se mantiene información documentada que evidencie la competencia del personal (educación, formación, habilidades y experiencia).	Procedimiento de Capacitación y Entrenamiento		1				25%	No existe documentación para evidenciar la competencia del personal, simplemente se documenta el CV de cada trabajador.
7.3	TOMA DE CONCIENCIA		1	0	0	0	0	0%	
7.3	Existe un programa de concientización en todos los niveles de la organización, para tomar conciencia sobre la política de calidad, objetivos, contribución en la eficacia del SGC e implicancias de no cumplir los requisitos del SGC.	Programa de capacitación y sensibilización	1					0%	No existe programa de concientización.
7.4	COMUNICACIÓN		0	1	0	0	0	25%	
7.4	Se han establecido los procesos de comunicación interna y externa pertinentes al SGC.	Canales de comunicación definidos. (Pueden estar dentro de los documentos que se elaborarán para los procesos)		1				25%	No existen procesos de comunicación definidos. Básicamente el que, cuando, quien, como y a quien comunicar se da espontáneamente según las situaciones que se presenten en el día.
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA		6	1	0	0	0	4%	
7.5.1	La organización cuenta con la información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015	Lista Maestra de Documentos del SGC - Información documentada requerida por la Norma ISO 9001:2015	1					0%	La organización no cuenta con procedimientos.
7.5.1	La organización ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del SGC.	Lista Maestra de Documentos del SGC		1				25%	La organización ha determinado y desarrollado alguna documentación necesaria para realizar sus procesos pero no hay evidencia de que aplique todas las determinadas.
7.5.2	La organización cuenta con una metodología para crear, identificar, revisar, aprobar y actualizar la información documentada.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No existe metodología para la creación, identificación, revisión, aprobación y actualización de la información documentada.
7.5.3	La organización cuenta con un procedimiento documentado para asegurarse que la información documentada se encuentre disponible y adecuada para su uso, así como está protegida adecuadamente (uso inadecuado, pérdida de integridad, etc.)	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
7.5.3	Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar la distribución, acceso, recuperación y uso de la información documentada.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
7.5.3	Se cuenta con un procedimiento documentado para asegurar el almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición de la información documentada.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
7.5.3	Se cuenta con un procedimiento documentado para identificar y controlar la información documentada de origen externo que la organización considere como necesaria.	Procedimiento de control de Información Documentada.	1					0%	No cuenta con este procedimiento.
CAPÍTULO 8: OPERACIÓN									16%
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		1	1	2	0	0	31%	
8.1	Se han determinado los requisitos para los productos y/o servicios	Caracterización de usuarios - Características del producto o servicio. Control Operacional		1				25%	Se han determinado los requisitos más relevantes, sólo se han tomado en cuenta a los clientes usuales de la empresa.

8.1	Se han establecido criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios; y se han determinado los recursos necesarios para la conformidad de dichos productos y servicios.	Caracterización de usuarios - Características del producto o servicio. Control Operacional			1			50%	Se cuentan con criterios, pero no hay evidencia de su uso. Sólo se mantiene información documentada de ciertos aspectos de la producción.
8.1	Se documenta y almacena la información sobre los procesos que se llevan a cabo y así demostrar conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.	Caracterización de usuarios - Características del producto o servicio. Control Operacional			1			50%	El supervisor de producción lleva un registro sobre los procesos y productos, pero no se encuentra actualizado.
8.1	Se controlan los cambios planificados en los procesos y requisitos de productos y servicios.	Registro de planificación de cambios. Ver punto 8.3	1					0%	No hay ningún control para este requisito.
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		3	4	1	0	0	19%	
8.2.1	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente relacionados con la información relativa a los productos y servicios.	Documentos que contengan información específica del producto o servicio ofrecido (Página web, brochure, catálogos, etc.)		1				25%	Se brinda información escrita sobre algunos procesos del TUPA.
8.2.1	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente para atención de consultas, contratos, cambios, etc.	Lineamientos de comunicación con el cliente.		1				25%	Se han establecido solo dos formas de comunicación con el cliente (Teléfono y/o e-mail). No existe procedimiento de atención de comunicación con el cliente.
8.2.1	Se han establecido procesos de comunicación con el cliente en cuanto a la retroalimentación respecto a productos y servicios, incluyendo quejas.	Lineamientos de comunicación con el cliente.		1				25%	Se han establecido solo dos formas de comunicación con el cliente (Teléfono y/o e-mail). No existe procedimiento de atención de quejas y reclamos ni de comunicación con el cliente.
8.2.2	Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos legales y otros reglamentarios aplicables.	Formato de identificación de requisitos legales y aplicables (Por parte de la empresa)		1				25%	Los requisitos que se han determinado toman en cuenta algunos requisitos legales y/o aplicables, ya que no se han identificado todos los requisitos legales y aplicables.
8.2.2	Los requisitos determinados para los productos y servicios toman en cuenta los requisitos considerados necesarios por la organización.	Formato de identificación de requisitos (Por parte de la empresa)			1			50%	La organización ha identificado requisitos necesarios para los productos y/o servicios brindados, pero no se encuentra evidencia de su uso.
8.2.2 / 8.2.3	La organización cuenta con metodologías para gestionar los pedidos, convenios o cambios, presentación de ofertas o ventas, así como asegurarse de resolver diferencias antes de la firma o aceptación del contrato.	Lineamientos de comunicación con el cliente.	1					0%	No se cuenta con esta metodología.
8.2.3	Se mantiene información documentada que evidencie los resultados de la revisión de requisitos y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	Control Operacional	1					0%	No se mantiene información documentada.
8.2.4	La información documentada pertinente es modificada cuando algún requisito del producto o servicio es modificado.	Control Operacional	1					0%	No se mantiene información documentada.
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	REQUISITO NO APLICABLE	0	0	0	0	0	0%	REQUISITO NO APLICABLE
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE		2	2	2	0	0	25%	
8.4.1	La organización ha identificado cuáles son sus proveedores.	Listado de proveedores externos y productos que suministran.			1			50%	Se cuenta con un registro histórico de proveedores para acelerar el proceso de contrataciones.
8.4.1	La organización cuenta con una metodología e información documentada para evaluar, seleccionar, registrar y calificar periódicamente a sus proveedores externos.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras	1					0%	No se cuenta con esta metodología.
8.4.2	La organización mantiene un control a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, para asegurar que se mantienen dentro del control del SGC y también define controles al proveedor y a las salidas resultantes.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras		1				25%	No se mantiene un control a los servicios suministrados externamente.

8.4.2	La organización verifica que los procesos, productos o servicios suministrados externamente cumplen con los requisitos.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras.		1				25%	Se realiza una revisión a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, pero no existe una metodología ni seguimiento.
8.4.3	Se cuenta con datos o información de la materia prima a comprar o servicios a prestarse externamente.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras		1				50%	Antes de comprar materiales, se llena un formato con información detallada de los productos. Pero no hay evidencia que su uso sea continuo.
8.4.3	Se comunica al proveedor externo sobre los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos, equipos, competencia de las personas requeridas y los requisitos del SGC.	Procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores. Procedimiento de Compras	1					0%	Al proveedor externo sólo se le comunica el proceso, producto o servicio a suministrar.
8.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO		5	1	1	0	0	11%	
8.5.1	Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación del servicio. (Características de producto o servicio, resultados a alcanzar, recursos, infraestructura, personal, liberación, entrega, etc.)	Cuadro de verificación de descripción de realización de producto y/o prestación de servicio.			1			50%	Se cuenta con una descripción de los procesos para realizar el producto requerido o prestar el servicio, pero no se evidencia su uso.
8.5.1	Se tienen establecidos e implementados controles durante la producción o prestación del servicio para asegurar que se cumplirán los requisitos del producto.	Controles definidos y documentados en los documentos de los procesos. (Caracterización de procesos)		1				25%	El único control que se realiza es visual, más no algo más profundo para comprobar que los requisitos del producto se cumplen.
8.5.2	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o ruta para la trazabilidad del producto.	Seguimiento de la producción (trazabilidad)	1					0%	No se cuenta con esta metodología.
8.5.3	Se tiene identificado que elementos suministra el cliente para la prestación del servicio y existe una metodología para el tratamiento de la propiedad suministrada por el cliente.	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para el manejo de la propiedad del cliente.	1					0%	No se cuenta con esta metodología.
8.5.4	Existe una metodología o documentos donde se establezcan las actividades para la preservación de las salidas durante la producción o prestación del servicio para mantener la conformidad con los requisitos.	Documentos donde se encuentren establecidas las actividades para la preservación de los productos.	1					0%	No se cuenta con esta metodología, ni con documentos donde se establezcan las actividades para la preservación del producto.
8.5.5	Se ha identificado el alcance de las actividades posteriores a la entrega.	Lineamientos de actividades posteriores a la entrega	1					0%	Solo se cuenta definida la garantía del producto y/o servicio brindado más no el alcance de las actividades a realizar posteriores a la entrega.
8.5.6	Se cuenta con una metodología e información documentada que asegure la revisión y control de cambios en la producción o prestación del producto o servicio.	Registro el control de cambios en el proceso de producción.	1					0%	No se cuenta con esta metodología, y no se conserva información documentada sobre los resultados y revisión de los cambios.
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	1	0	0	0	13%	
8.6	La organización cuenta con disposiciones planificadas para verificar que se cumplen con los requisitos del producto y servicio, antes de ser liberados.	Registro de liberación de productos y/o servicios		1				25%	Se realiza una revisión (visual) del producto final antes de su liberación, pero no se cuenta con una metodología correcta.
8.6	Se mantiene información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, que incluya evidencia de conformidad con criterios de aceptación y trazabilidad de las personas que autorizan la liberación.	Registro de liberación de productos y/o servicios	1					0%	No se mantiene información documentada.
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES		2	0	0	0	0	0%	
8.7.1	La organización cuenta con un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes.	Procedimiento de Control de Salida no Conforme.	1					0%	No se cuenta con un procedimiento.
8.7.2	Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y acciones a tomar relacionadas con los productos o servicios.	Registros de no conformidades y acciones tomadas.	1					0%	No se mantiene información documentada.
CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO									4%
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN		4	0	0	0	0	0%	

9.1.1	La organización cuenta con una metodología y mantiene información documentada para evaluar el desempeño y eficacia del SGC.	Procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC. Información documentada de los resultados.	1					0%	No se cuenta con esta metodología.
9.1.2	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente.	Encuesta de satisfacción del cliente.	1					0%	No se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente.
9.1.3	Se realiza un análisis y evaluación de datos e información para evaluar la conformidad de los productos y servicios y el grado de satisfacción del cliente.	Informes de análisis de datos del proceso.	1					0%	No se realiza análisis y evaluación de datos e información.
9.1.3	Se realiza un análisis y evaluación de datos e información para evaluar el desempeño de los proveedores externos.	Informes de análisis de datos del proceso.	1					0%	No se realiza análisis y evaluación de datos e información.
9.2	AUDITORIA INTERNA		4	0	0	0	0	0%	
9.2.1	Existe un procedimiento para la realización de auditorías internas a intervalos planificados.	Procedimiento de auditorías internas.	1					0%	No se cuenta con un procedimiento.
9.2.2	La organización cuenta con un programa de auditorías internas.	Programa de Auditorías Internas.	1					0%	No se cuenta con programa de auditorías internas.
9.2.2	La organización cuenta con un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos así como criterios de auditoría.	Perfil de Auditor Interno. Evaluación de auditores internos.	1					0%	No se cuenta con este sistema de evaluación.
9.2.2	Se mantiene información documentada como evidencia del programa de auditoría y los resultados de auditoría.	Registros de Auditoría interna del SGC.	1					0%	No se mantiene información documentada.
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		0	1	0	0	0	13%	
9.3.1 / 9.3.2 / 9.3.3	Se ha realizado la revisión del SGC a intervalos planificados, considerando las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección. Y se mantiene información documentada de dicha revisión.	Actas de revisión por la Dirección.		1				25%	Se realizan reuniones solo para verificar avance de proyectos, o tareas a realizar, más estas no son a intervalos planificados y no albergan otros temas. No se han establecido entradas, resultados y características del proceso de revisión por la dirección.
CAPÍTULO 10: MEJORA									8%
10.1	GENERALIDADES		0	1	0	0	0	25%	
10.1	La organización determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.	Formato de Oportunidad de Mejora (Registro)		1				25%	La organización identifica oportunidades de mejora, pero no implementa acciones necesarias.
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA		2	0	0	0	0	0%	
10.2	La organización cuenta con un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas. Y	Procedimiento de Acciones correctivas.	1					0%	No se cuenta con este procedimiento.
10.2	Se mantiene información documentada sobre las no conformidades y cualquier acción posterior tomada, así como los resultados de las acciones correctivas.	Registro de no conformidades y acciones correctivas.	1					0%	No se mantiene información documentada.
10.3	MEJORA CONTINUA		1	0	0	0	0	0%	
10.3	Existe mejora demostrable a través de los resultados del análisis y evaluación, salidas de revisión por la dirección, etc.	Procedimientos de seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC. Formato de Oportunidad de Mejora (Registro)	1					0%	No es demostrable la mejora que se ha logrado.

Figura 9. Checklist de diagnóstico ISO 9001:2015 de Dirección Regional de Producción - Chimbote

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el diagnóstico realizado se obtienen los siguientes resultados:

Tabla N°33: Resultados del Diagnóstico ISO 9001:2015

CAPÍTULO	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	% DE CUMPLIMIENTO
4	Contexto de la Organización	18%
5	Liderazgo	21%
6	Planificación	6%
7	Soporte	19%
8	Operación	16%
9	Evaluación de Desempeño	4%
10	Mejora	8%
Promedio		13%

Fuente: Elaboración propia

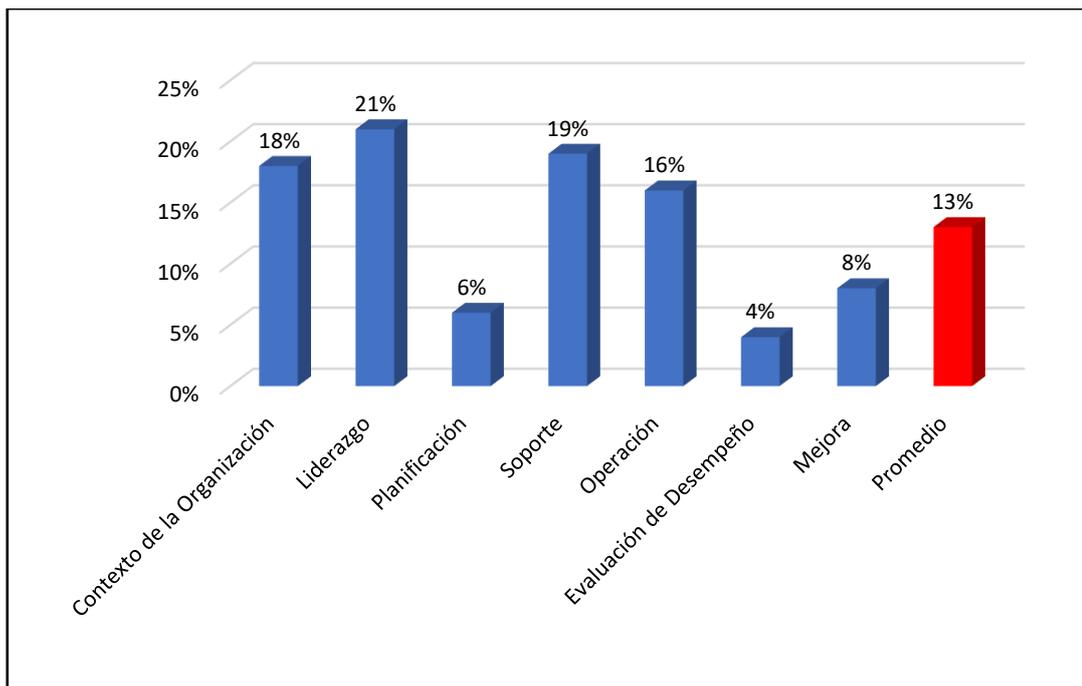


Figura 10: Resultados del Diagnóstico ISO 9001:2015

Fuente: Elaboración propia

Se obtiene que el porcentaje de cumplimiento promedio de la Dirección Regional de Producción - Chimbote es de 13%, demostrando que hay aspectos de la gestión que se deben de mejorar y asimismo de evidencia la falta de requisitos que se deben implementar.

3) ETAPA 3: Planificación

El responsable del SGC desarrolla el plan para su implementación, en donde se establecen las acciones a realizar y el personal encargado de su ejecución, dicho plan deberá revisarse y aprobarse por el Director Regional. Parte de la planificación involucra la identificación de las personas encargadas del mantenimiento del SGC, a quienes se formará periódicamente para consolidar la realización de las acciones propuestas; considerando que son los responsables de los procesos críticos de la entidad. Se asignarán responsabilidades al Comité, programando el uso de recursos y estableciendo los mecanismos y herramientas a usar en las etapas de la implantación, garantizando la comunicación interna eficaz de la organización.

4) ETAPA 4: Sensibilización y formación

La finalidad de esta fase es lograr la sensibilización del personal de la entidad, referido a la temática de calidad y respecto a las acciones específicas del SGC que se implementará. Dicha tarea se asigna al personal encargado de la propuesta en contribución con el área de potencial humano. El responsable de calidad debe garantizar que los materiales orientados a la capacitación estén disponibles cuando se requieran; así como, la realización de evaluaciones de desempeño. El tema de las capacitaciones al personal será seleccionado por el equipo encargado de la de la propuesta planteada, con la contribución y validación del Director Regional, como supervisor del SGC y funcionario de entidad; con principal enfoque en la normatividad, documentación y procedimientos a utilizar.

5) ETAPA 5: Implementación del SGC

En esta etapa se realizará el diagnóstico, el seguimiento a todas las áreas de la institución que tienen importancia en el Sistema de Gestión de Calidad. Esta persecución incluye actividades como la evaluación de cumplimiento de requisitos del cliente y legales, control de equipos (cuando sea aplicable), verificación de la lista maestra de documentos, ejecución de los objetivos y metas establecidas, asimismo se deberán programar reuniones para informar el avance de implementación y evaluación del SGC. La implementación, está a cargo del comité, será responsabilidad del Coordinador de Calidad comunicar el estado de desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad a la Dirección, Gerente General y Comité de Implementación.

Se formulan los siguientes objetivos para la propuesta de mejora del SGC:

5.1. OBJETIVOS

1. Reducir el retraso en la entrega de servicios a los usuarios de la entidad.
2. Reducir los reclamos debido a la deficiencia de calidad, así como por los requerimientos solicitados por los usuarios no atendidos.
3. Mejorar la gestión administrativa y operativa de la Dirección Regional de la Producción - Chimbote, mediante el diseño y control adecuado de sus procesos e implementación de métodos en las actividades adecuadas.

5.2. RELACIÓN OBJETIVOS – CAUSAS REALES

De acuerdo con los problemas detectados como posibles causante del bajo nivel de eficacia y eficiencia (ver Anexo 17); así como, a partir del resultado del análisis de los principales procesos de la institución (ver tabla N°35), del diagnóstico del SGC según el Checklist basado en ISO 9001:2015 (ver figura 8) y el cuadro resumen de los requisitos con incumplimiento de la

norma mencionada (ver tabla N°33), se establece las medidas a considerar en la propuesta de acuerdo al problema detectado

Tabla N°34: Relación objetivos – causas de la propuesta de SGC en la Dirección Regional de Producción - Chimbote

OBJETIVOS	CAUSAS ASOCIADAS	REQUISITO DE SGC
1. Reducir el retraso en la entrega de servicios a los usuarios de la entidad.	Falta de procesos, procedimientos e instructivos definidos	Operación
	Planificación inadecuada de tareas a realizar	Planificación
	Capacitación insuficiente del personal	Soporte
	Falta de materiales, herramientas y equipos necesarios	Soporte
	Falta de control por gestión de indicadores	Evaluación de Desempeño
2. Reducir los reclamos debido a la deficiencia de la calidad, así como los requerimientos solicitados por los usuarios no atendidos.	Carencia de procesos, procedimientos e instructivos definidos	Operación
	Planificación inadecuada de tareas a realizar	Planificación
	Capacitación insuficiente del personal	Soporte
	Falta de materiales, herramientas y equipos necesarios	Soporte
	Falta de control por gestión de indicadores	Evaluación de Desempeño
3. Mejorar la gestión administrativa y operativa de la Dirección Regional de la Producción -	Falta de instrumentos de Gestión de calidad	Contexto de la Organización Liderazgo Mejora

Chimbote, mediante el diseño y control adecuado de sus procesos e implementación de métodos en las actividades adecuadas.	Planificación inadecuada de tareas a realizar	Planificación
	Capacitación insuficiente del personal	Soporte
	Falta de objetivos definidos a corto, mediano y largo plazo	Planificación
	Falta de materiales, herramientas y equipos necesarios	Soporte

Fuente: Dirección Regional de Producción de Chimbote – 2019

5.3. PROPUESTA DE MEJORA

Respecto a los problemas analizados en la tabla N°34, puede determinarse que todos se deben al deficiente cumplimiento en los requerimientos de los usuarios, en términos de calidad y tiempo; ello a causa principalmente, de falta de planificación, metodologías adecuadas y controles deficientes.

A fin de mejorar los niveles de eficacia y eficiencia, en cumplimiento con los requisitos requeridos en el instrumento de Sistema de Gestión de Calidad, se proponen como alternativa de solución la mejora de procesos mediante la Gestión por Procesos, a través de la cual se busca la redefinición, planificación y especificación de procesos críticos en la institución, que mejore su eficacia. La mejora de procesos se encontrará inmersa en el desarrollo de lineamientos y requisitos de un SGC bajo la norma ISO 9001.2015, el cual se orienta a la satisfacción de los usuarios en términos de la eficiencia de procesos. Es por ello, que la propuesta considera, la Gestión por procesos como alternativa de solución para mejorar el nivel de cumplimiento a los usuarios (eficacia) y el desarrollo de una Sistema de Gestión de Calidad para mejorar los índices de conformidad y reducir los reclamos y/o quejas (eficiencia), con ello se logran mejorar los procesos de la Dirección Regional de Producción.

5.3.2. GESTIÓN POR PROCESOS

A partir de la problemática observada se analizaron a detalle los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que se realizan en la institución, a fin de identificar los procesos que presentan deficiencias y no conformidades, lo que permita reconocer las oportunidades de mejora que deben incorporarse en el Sistema de Gestión de Calidad en la institución.

a) Identificación y secuencia de procesos

Los procesos identificados, que presentan deficiencias en su ejecución o un resultado no conforme, se detallan a continuación:

Tabla N°35: Procesos identificados de la Dirección Regional de Producción - Chimbote

N°	PROCESO
01	Planeamiento de actividades en las áreas estratégicas y de apoyo en la institución
02	Gestión del Abastecimiento
03	Control de Calidad
04	Gestión de los Recursos Humanos
05	Certificación artesanal
06	Permiso de pesca de embarcaciones artesanales
07	Licencia para procesamiento pesquero artesanal
08	Certificación de las declaraciones de impacto ambiental
09	Concesión para acuicultura de subsistencia para consumo humano directo
10	Permiso para la actividad de acuicultura a menor escala

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°36: Análisis de procesos en la Dirección Regional de Producción - Chimbote

N°	PROCESO	TIPO DE PROCESO	DESCRIPCIÓN	INCONVENIENTES	CAUSA PROBABLE
01	Planeamiento de actividades en las áreas estratégicas y de apoyo en la institución	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Proceso que tiene por finalidad la planificación de las actividades ejecutadas por las principales áreas de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Deficiente planificación en las actividades a desarrollar. Inadecuada comunicación con las áreas involucradas en los procesos misionales (atención al usuario) 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de instrumentos de gestión de calidad. Falta de procesos y procedimientos definidos y documentados. Trabajadores poco calificados para las actividades de planeamiento. Falta de mecanismos efectivos de comunicación entre las diferentes áreas.
02	Gestión del Abastecimiento	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de valuaciones, compra y abastecimiento de materiales, herramientas y equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de materiales, herramientas y equipos adecuados para la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Inadecuada planificación de las necesidades y acciones de abastecimiento en la institución. Falta de metodologías de selección y supervisión de proveedores que cumplan con las especificaciones de la institución.
03	Control de Calidad	Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de control y cumplimiento de la calidad en los servicios orientados a suplir las necesidades de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> No se realiza un control de los servicios brindados. No se mantienen indicadores de calidad, para evaluar desempeño de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de instrumentos de gestión de calidad. Control de calidad no se realiza durante todo el proceso de prestación del servicio.
04	Gestión de los Recursos Humanos	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> Proceso que tiene como objetivo establecer los mecanismos 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajadores poco competentes en las distintas áreas de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Inadecuada capacitación de personal para el cumplimiento de sus funciones.

			necesarios para la formación de trabajadores competentes para la ejecución de la misión, visión, objetivos y avalar la calidad en la asistencia del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Poco compromiso de los trabajadores con la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de inducción al ingreso del nuevo personal. • Falta de procedimientos y metodologías de evaluación, reclutamiento y selección de personal. • Falta de programas de concientización al personal.
05	Certificación artesanal	Misional	Proceso a través del cual se expide un certificado para personas naturales o jurídicas que se dedican a la actividad pesqueras	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas intervinientes rechazan continuamente la solicitud por vicios cometidos por el usuario. • Proceso excede el tiempo planificado en su ejecución. • Actividades de inspección y supervisión no son técnicamente adecuadas. • Inspecciones y supervisiones excedidas en el plazo establecido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación técnica del personal en el desarrollo de sus funciones. • Deficiencia en la definición y delimitación de procedimientos en el área de Trámite documentario y el área de Supervisión y Fiscalización
06	Permiso de pesca de embarcaciones artesanales	Misional	Proceso donde se tramita los permisos de pesca dirigido a embarcaciones artesanales marítimas y continentales, así como las embarcaciones de menor escala en el ámbito continental	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso excede el tiempo planificado en su ejecución. • Actividades de inspección a embarcaciones no se realizan en el plazo previsto por el proceso. • Demora en la revisión de validez de documentos sustentatorios de la solicitud presentada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada capacitación al personal respecto a la validación y verificación de autenticidad de documentación presentada por el usuario. • Deficiencia en la definición y delimitación de procedimientos en el área de Trámite documentario y el área de Supervisión y Fiscalización
07	Licencia para procesamiento pesquero artesanal	Misional	Proceso destinado a dotar de legalidad la operatividad de plantas	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas intervinientes rechazan continuamente la solicitud por 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación técnica del personal en el desarrollo de sus funciones.

			de procesamiento de productos hidrobiológicos.	<p>vicios cometidos por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excesivo tiempo en el levantamiento de observaciones por parte del usuario. • Actividades de inspección y supervisión no son técnicamente adecuadas. • Inspecciones y supervisiones a plantas de procesamiento excedidas en el plazo establecido o con deficiencias de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia en la definición y delimitación de procedimientos en el área de Trámite documentario y el área de Supervisión y Fiscalización
08	Certificación de las declaraciones de impacto ambiental	Misional	Proceso para certificar las declaraciones de impacto ambiental para la actividad desarrollada, previamente autorizada.	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas intervinientes rechazan continuamente la solicitud por vicios cometidos por el usuario. • Excesivo tiempo en el levantamiento de observaciones por parte del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencias del personal de trámite documentario en la orientación a los usuarios. • Falta de capacitación técnica del personal en mesa de partes.
09	Concesión para acuicultura de subsistencia para consumo humano directo	Misional	Proceso para concesionar el desarrollo de una actividad de acuicultura destinada al consumo humano directo.	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de los requisitos descritos en el TUPA, así como los plazos destinados a la resolución de solicitudes. • Excesivo tiempo en el levantamiento de observaciones por parte del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencias del personal de trámite documentario en la orientación a los usuarios. • Falta de capacitación técnica del personal en mesa de partes.

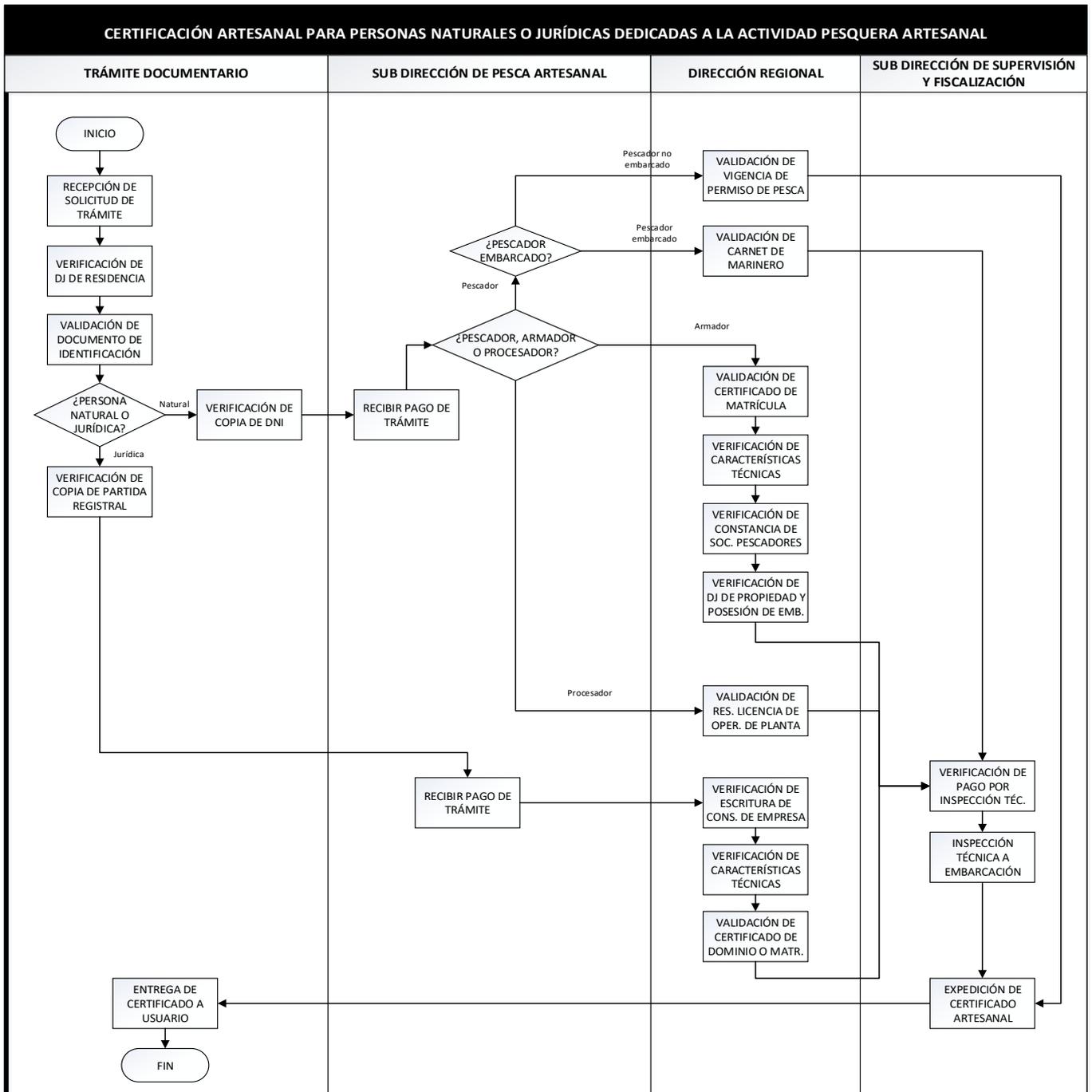
10	Permiso para la actividad de acuicultura a menor escala	Misional	Proceso para autorizar el desarrollo de una actividad de acuicultura a menor escala.	<ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento de los requisitos descritos en el TUPA, así como los plazos destinados a la resolución de solicitudes. Excesivo tiempo en el levantamiento de observaciones por parte del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencias del personal de trámite documentario en la orientación a los usuarios. Falta de capacitación técnica del personal en mesa de partes.
----	---	----------	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

b) Descripción y documentación de procesos

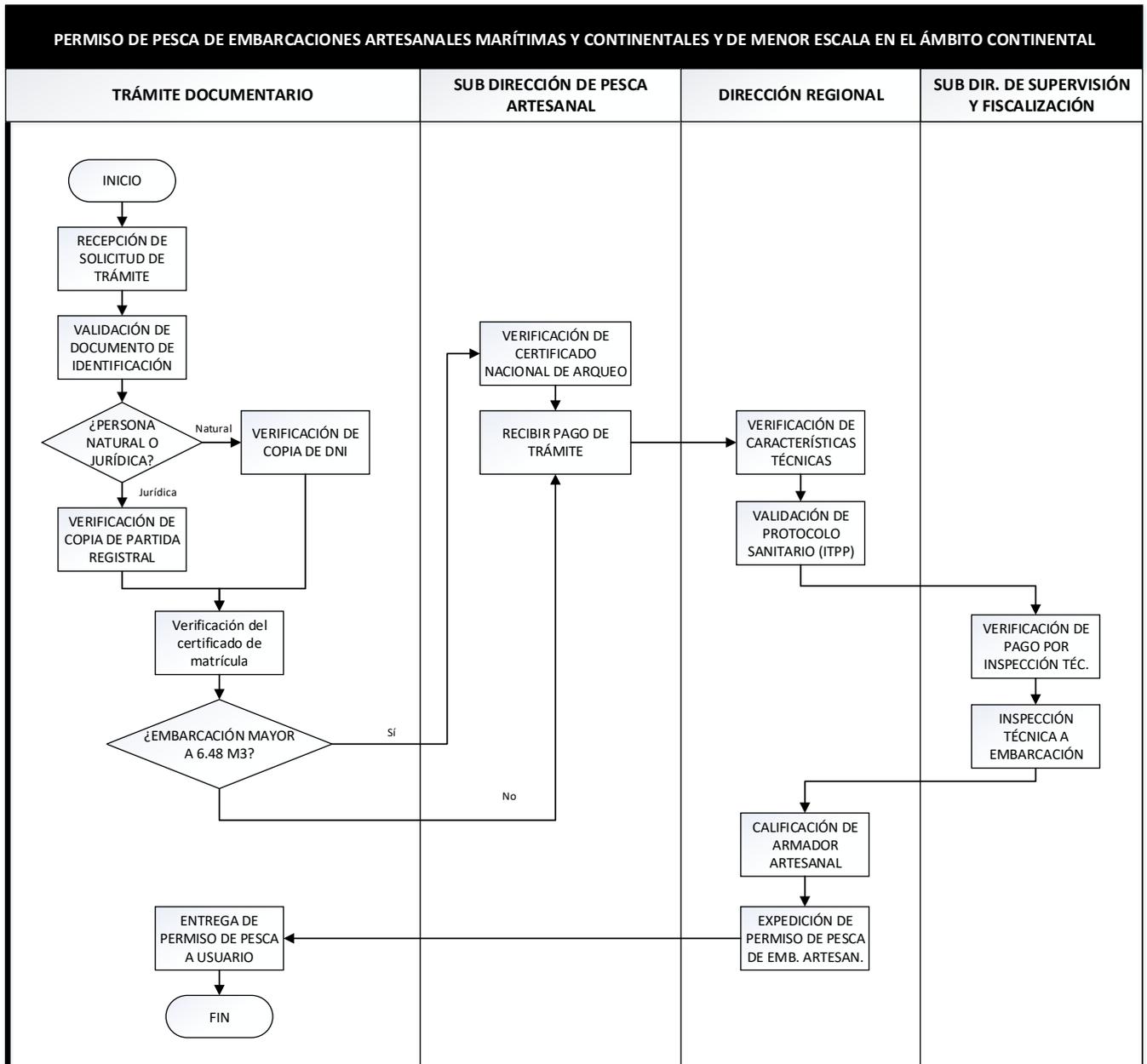
Los principales procesos misionales de la institución se representan a partir de su correspondiente diagrama de procesos:

Figura 11. Diagrama de proceso: Certificación artesanal en la DIREPRO - Chimbote



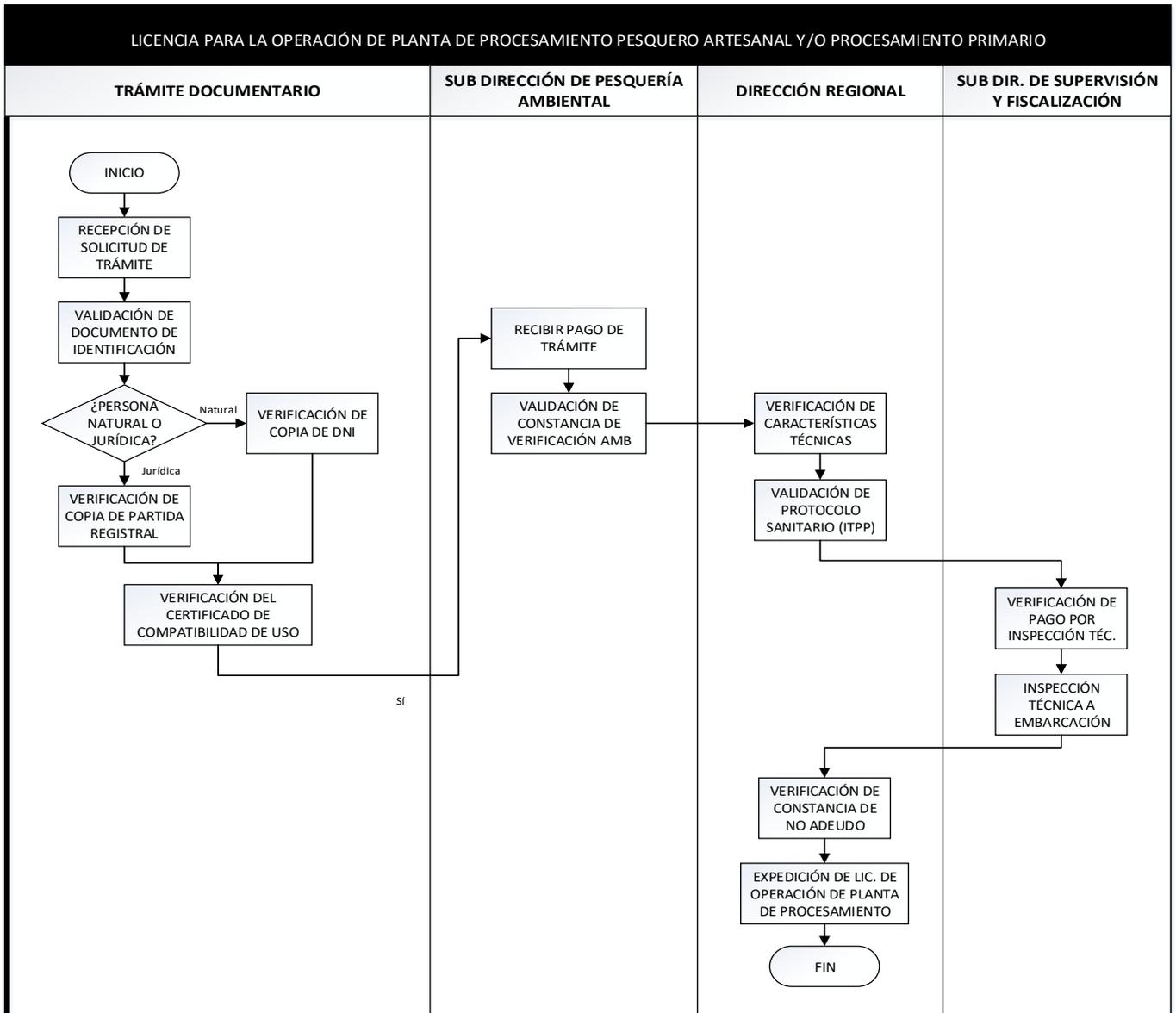
Fuente: Elaboración propia

Figura 12. Diagrama de proceso: Permiso de pesca de embarcaciones artesanales en la DIREPRO - Chimbote



Fuente: Elaboración propia

Figura 13. Diagrama de proceso: Licencia para procesamiento pesquero artesanal en la DIREPRO – Chimbote



Fuente: Elaboración propia

Desde los diagramas de procesos, se observa el detalle de ejecución del proceso y la secuencia de pasos y áreas intervinientes.

c) Descripción de las características del proceso (Ficha de proceso)

Se procede a definir los procesos a través de las fichas de procesos, tal como se aprecia a continuación:

Figura 14. Ficha de caracterización del proceso: Licencia para la operación de planta de procesamiento pesquero artesanal y/o procesamiento primario en la DIREPRO - Chimbote

DIREPRO-CHIMBOTE		FORMATO			 Página 1 de 1
CÓDIGO: LIC-F-002		FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN			
VERSIÓN: V 1.0					
VIGENCIA: 2020					
NOMBRE	Licencia para la operación de planta de procesamiento pesquero artesanal y/o procesamiento primario		RESPONSABLE	Dirección Regional	
OBJETIVO	Dotar de legalidad la operatividad de plantas de procesamiento de productos hidrobiológicos		ALCANCE	Inicio: Solicitud de licencia de operación Fin: Licencia de operación con vigencia de 1 año	
PROCESOS PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CONTROLES	SALIDAS	PROCESOS USUARIO
Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud - Recibo de pago (trámite y verificación) - Documento de partida registral o copia de DNI - Certificado de compatibilidad de uso - Constancia de verificación ambiental - Protocolo sanitario - Constancia de no adeudo 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de trámite - Validación de identificación - Verificación de certificado de compatibilidad - Pago de trámite - Validación de constancia de verificación ambiental - Verificación de característica técnicas - Validación de protocolo sanitario - Pago de derecho de inspección técnica - Inspección técnica - Verificación de constancia de no adeudo - Expedición de licencia de operación - Entrega de licencia de operación al usuario 	Ninguno	- Licencia de operación	- Entrega de licencia de operación
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESOS					
COMPETENCIAS	AMBIENTE DE TRABAJO		MATERIALES Y EQUIPOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de procedimiento en el TUPA - Conocimiento de montos de derechos y tasas - Capacidad de revisión documentaria - Celeridad en gestión de trámites - Conocimiento en características técnicas de planta de procesamiento - Conocimiento en materia ambiental - Trabajo en Equipo 	Oficina de la Dirección Regional de Producción - Chimbote		<ul style="list-style-type: none"> - Útiles de oficina - Equipos y/o instrumentos (para inspección técnica) <ul style="list-style-type: none"> o Luxómetro. o Termómetro. o Wincha - Lista de evaluación técnica y productiva - Lista de verificación del Sistema HACCP 		
DOCUMENTOS APLICADOS	REGISTROS QUE SE CONTROLAN	INDICADORES - PARAMETROS DE CONTROL Y MEDICIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> - Procedimientos de expedición de licencia para la operación de planta de procesamiento pesquero artesanal y/o procesamiento primario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de especificaciones técnicas. - Control de Calidad en el proceso. - Registro de inspección visual. - Registro de trámites documentarios - Registro de verificación ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciclo de proceso. - Productividad - Costo de Mano de Obra - % de procesos no conformes 			

Fuente: Elaboración propia

De manera similar, se realizará con todos los procesos problemáticos detectados, a fin de identificar los objetivos, responsables, alcance, límites de los procesos, recursos, entre otros. Dicha información explicita para comprender adecuadamente los procesos y sus características, que facilite la gestión y control. Asimismo, debe designarse al responsable o dueño del proceso, a fin de asegurar que la persona encargada de que el proceso se gestione de manera adecuada.

Tabla N°37: Análisis de procesos en la Dirección Regional de Producción - Chimbote

N°	PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE / DUEÑO
01	Planeamiento de actividades en las áreas estratégicas y de apoyo en la institución	Estratégico	• Jefe de Planeamiento y presupuesto
02	La Gestión de la suministro.	Apoyo	• Jefe de Administración
03	Control de Calidad	Estratégico	• Jefe de Planeamiento y presupuesto
04	La Gestión de los Recursos Humanos	Apoyo	• Jefe Administrativo
05	Certificación artesanal	Misional	• Director Regional
06	Permiso de pesca de embarcaciones artesanales	Misional	• Director Regional
07	Licencia para la operación procesamiento pesquero artesanal	Misional	• Director Regional
08	Certificación de las declaraciones de impacto ambiental	Misional	• Sub-Director de medio ambiente

09	Concesión de acuicultura de subsistencia para consumo humano directo	Misional	• Director Regional
10	Permiso para la actividad de acuicultura a menor escala	Misional	• Director Regional

Fuente: Elaboración propia

d) Seguimiento y medición de procesos

Debe realizarse la evaluación mensual de los resultados de los procesos, en comparación con los planificados, considerando los posibles riesgos y oportunidades de mejorar, mediante el control periódico de los procesos.

- **Gestión periódica de riesgos y oportunidades de la Dirección Regional de Producción - Chimbote:** Al desarrollar esta gestión periódica se desarrollará una matriz de identificación de riesgos y oportunidades (AMFE), esta estará regida desde de un procedimiento documentado. Con lo cual busca establecer información importante para la gestión de los riesgos y oportunidades, donde se desarrolle una auténtica gestión proactiva, por lo tanto, se podrá planificar y asignar decisiones para aprovechar las oportunidades identificadas y eludir los riesgos que generen desviaciones. Asimismo, cabe mencionar que la actividad mencionadas se relaciona con el fin de cumplir de requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- **Control periódico del funcionamiento de la Dirección Regional de Producción - Chimbote:** La medición de los procesos no se deben limitar simplemente a evaluar los resultados, sino también al funcionamiento; para lo cual se empleará la herramienta de Auditoría Interna, con la reiteración mensual, trimestral y semestral, que surge desde los procedimientos documentados. Se busca una gestión proactiva de los procesos desarrollados en busca de mejoras, lo cual también se vincula con un requisito de la Norma ISO 9001:2015.
- **Seguimiento de los resultados de la Dirección Regional de Producción - Chimbote:** Los resultados deben ser supervisados, por

lo tanto, se deben establecer indicadores a las actividades clave de dicha entidad, esta valoración no dará a conocer el porqué del éxito o fracaso de las acciones desenvueltas en el lapso de tiempo anterior a la verificación de los resultados. Dichos índices de desempeño desarrollados para esta evaluación se presentan en la tabla 40.

Para la adecuada medición del desempeño, resulta adecuado establecer el aporte como valor añadido de la evaluación, seguimiento y medición de los resultados. El Sistema de seguimiento y control de resultados se fundamenta en los siguientes elementos:

Tabla N°38: Valor añadido en el Sistema de seguimiento y control de resultados en la Dirección Regional de Producción - Chimbote

PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS	PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	PARA LA GESTIÓN DE LAS PERSONAS
Identificar procesos clave.	Mejorar la percepción de los usuarios.	Identificar la información para la aplicación de herramientas y metodologías de mejora.	Conocer el clima actual de trabajo.
			Buscar el cambio de comportamiento y actitudes.
Identificar la información de entrada para la mejora de los procesos.	Ajustar las características de los servicios de acuerdo a los requerimientos de los usuarios.		Mejorar el desempeño del personal.
			Mejorar capacitación del personal.

Fuente: Coaguila (2017)

La definición de indicadores se encuentra alineada con el establecimiento de objetivos y metas establecidas, definidas y suficientemente representativas, a fin de evaluar el desempeño de los procesos relacionados con la satisfacción del usuario final. Los indicadores propuestos para la medición del rendimiento del proceso y cumplimiento de metas se definen a continuación:

Tabla N°39: Indicadores de control de implementación del SGC en la Dirección Regional de Producción - Chimbote

PROCESO			INDICADOR		
N°	Descripción	Objetivo	Denominación	Frecuencia de medición	Meta / Objetivo
01	Planeamiento de actividades en las áreas estratégicas y de apoyo en la institución	Asegurar la planificación de las actividades ejecutadas por las principales áreas de la institución.	Nivel de cumplimiento (%)	Mensual	>= 90%
02	Gestión del Abastecimiento	Garantizar el proceso de evaluación, compras y suministro de materiales, herramientas y equipos.	Índice de cumplimiento en procesos de compra (%)	Mensual	>= 95%
			Índice de proveedores calificados (%)		
03	Control de Calidad	Garantizar el control y aseguramiento de la calidad en los servicios orientados a suplir las necesidades de los usuarios.	Índice de no conformidades (%)	Mensual	>= 90%
04	Gestión de los Recursos Humanos	Establecer los mecanismos necesarios para la formación de colaboradores competente para el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y garantizar la calidad en la prestación del servicio.	% rendimiento de personal (evaluación de rendimiento)	Mensual	>= 98%
05	Certificación artesanal	Expedir un certificado para personas naturales o jurídicas que se dedican a la actividad pesqueras	Nivel de cumplimiento de entrega	Anual	>= 95%
			% de reducción de tiempo de proceso	Anual	>= 50%
06	Permiso de pesca de embarcaciones artesanales	Tramitar los permisos de pesca dirigido a embarcaciones artesanales marítimas y continentales, así como las embarcaciones de menor escala en el ámbito continental.	Nivel de cumplimiento de entrega	Anual	>= 95%
			% de reducción de tiempo de proceso	Anual	>= 50%

07	Licencia para el procesamiento pesquero artesanal	Garantizar la dotar de legalidad la operatividad de plantas de procesamiento de productos hidrobiológicos.	Nivel de cumplimiento de entrega	Anual	>= 95%
			% de reducción de tiempo de proceso	Anual	>= 50%
08	Certificación de las declaraciones de impacto ambiental	Certificar las declaraciones de impacto ambiental para la actividad desarrollada, previamente autorizada.	Nivel de cumplimiento de entrega	Anual	>= 95%
			% de reducción de tiempo de proceso	Anual	>= 50%
09	Concesión para acuicultura de subsistencia para consumo humano directo	Concesionar el desarrollo de una actividad de acuicultura destinada al consumo humano directo	Nivel de cumplimiento de entrega	Anual	>= 95%
			% de reducción de tiempo de proceso	Anual	>= 50%
10	Permiso para la actividad de acuicultura a menor escala	Autorizar el desarrollo de una actividad de acuicultura a menor escala.	Nivel de cumplimiento de entrega	Anual	>= 95%
			% de reducción de tiempo de proceso	Anual	>= 50%

Fuente: Elaboración propia

La meta establecida para cada indicador de cumplimiento, permitirá determinar la idoneidad de las acciones establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.

e) Mejora de procesos

A partir del seguimiento y medición de los procesos, la Dirección Regional de Producción - Chimbote analizó y valoró sus resultados, sus procesos, cualidades y su desarrollo en el tiempo, posterior al estudio obtendrá la siguiente información:

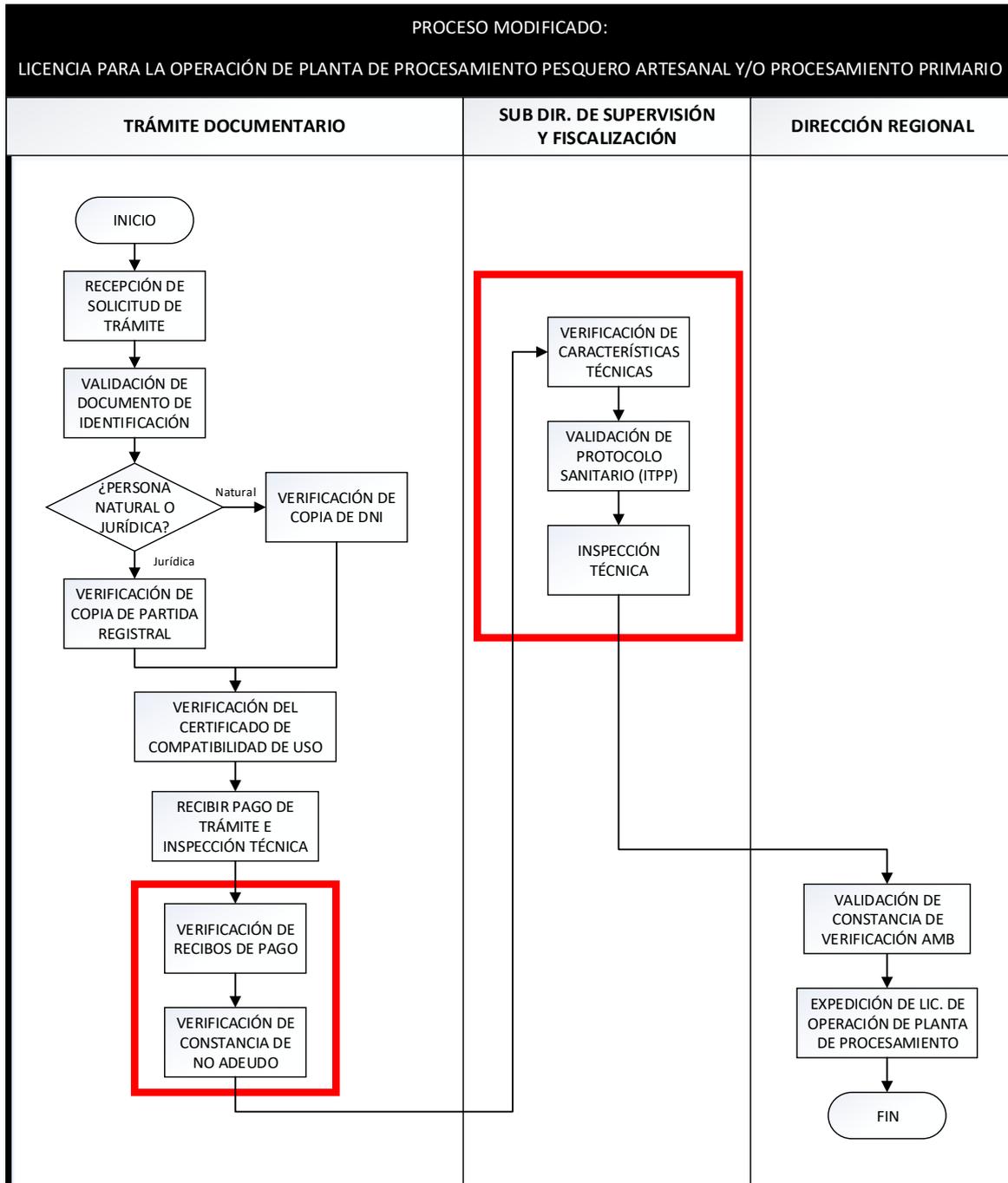
- Las metas y objetivos planificados que no fueron alcanzados por los procesos.
- Oportunidades de mejora en los procesos si existieran.

Al descubrir los procesos que necesitan mejorar su desempeño o si existe una oportunidad de mejora, la Dirección Regional de Producción - Chimbote definirá medidas oportunas que permitirán modificar los procesos con mal desempeño y dejar que estos alcancen sus propósitos y metas planificados.

Las acciones de mejora involucran el rediseño de procesos identificados como críticos para la institución. Como se aprecia en la figura 15, se rediseñó el proceso de expedición de licencia para procesamiento pesquero artesanal, para lo cual se eliminó determinadas actividades redundantes y se consolidó la mayoría de acciones al área de trámite documentario, a fin de agilizar el proceso de comprobación de requisitos para proceder con el trámite; así como, la verificación de los pagos y tasas requeridas, con lo cual se reduce la interacción de las otras dependencias de la entidad, eliminando la participación de la Sub-Gerencia de Medio Ambiente y dotando de facultades de validación de constancia de verificación ambiental al personal de la Dirección Regional, en quienes recae la parte culminante del proceso, realizando la menor cantidad de actividades, por mostrar el mayor tiempo de demora para la realización de los trámites. El área de trámite documentario, al mostrar mayor rapidez para la realización de los procesos, se le asignó mayor cantidad de actividades y responsabilidad de verificación, con lo cual sólo se requiere la interacción del personal de inspecciones técnicas, previa a la aprobación de la solicitud por Dirección. Con la supresión y compresión

de ciertas actividades del trámite, se espera mejorar en 50% el tiempo de ejecución del proceso, mejorar el nivel de cumplimiento de entrega a tiempo en un 95% como mínimo.

Figura 15. Rediseño de procesos: Licencia para procesamiento pesquero artesanal en la DIREPRO - Chimbote



Fuente: Elaboración propia

Con el rediseño de procesos se logrará reducir considerablemente el tiempo de ejecución de procesos con cuello de botella, logrando mantener altos niveles de cumplimiento y conformidades en la entrega, de acuerdo a las metas establecidas en la tabla N°39.

5.3.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La información presentada previamente es necesaria para la correcta realización y verificación de los procesos dentro del Alcance del SGC. Siendo una etapa muy importante para que la Dirección se encuentre involucrado con el proyecto de implementación, y que su colaboración sea activa en el desarrollo del sistema.

Para el desarrollo del SGC se considerarán los siguientes elementos:

- Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- Planificación de la Calidad.
- Seguimiento, implementación y análisis.
- Auditoría Interna y verificación por la Dirección.

A. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de DIREPRO - Chimbote. Primeramente, se definirá tanto el alcance como la aplicabilidad del SGC para establecer sus límites. Es por esto que el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la entidad comprende los procesos necesarios para el otorgamiento de licencias, autorizaciones y permisos a particulares para la realización de actividades productivas vinculadas al recurso hidrobiológico. El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) será implementado en la oficina de la Dirección Regional de Producción en el distrito de Chimbote.

Dicho límites y exclusión serán documentados con código SGC-F-002, y serán transmitido a todos los colaboradores de dicha entidad.

B. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

B.1. CONTEXTO DE LA EMPRESA

La Norma ISO 9001:2015 estudia el contexto externo e interno de la entidad; para conocer las composturas que pueden influir, de manera positiva o negativa, en la capacidad de la entidad para conseguir los objetivos y resultados planificados. Para conseguir estos requerimientos, se han aplicado 03 herramientas: Matriz FODA, Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) y Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE).

Tabla 2: Matriz EFE

	Factores externos clave	Ponderación	Clasificación	Valor
Oportunidades				
1	Mayor exigencia de los usuarios por servicios de mejor calidad y mayor eficacia.	15%	3	0.45
2	Modernización de la visión de la institución	10%	3	0.3
3	Incremento de personal aún más capacitado para lograr el bien común.	10%	3	0.3
4	Apoyo de las demás instituciones públicas.	5%	2	0.1
5	Capacidad de implementar estrategias para que el servicio sea más eficiente.	10%	3	0.3
Amenazas				
1	Cambios burocráticos en cargos de confianza.	5%	1	0.05
2	Inseguridad en algunos trabajos	10%	3	0.3
3	Críticas por parte de usuario	20%	3	0.6
4	Crisis económica	15%	3	0.45
Total		100%		2.85

Fuente: Elaboración propia

La matriz EFE se encuentra comprendida por las oportunidades y amenazas presentes de manera externa en la institución objeto de estudio, entre tanto, de acuerdo a las puntuaciones de valores de evaluación de la matriz, en esta se obtuvo un total de 2.85, la cual es mayor a la media de 2.50, en ese sentido, si bien es cierto, la puntuación obtenida es mayor a la media, no obstante, aún se presentan puntos débiles en lo analizado.

Tabla 3: Matriz EFI

Factores internos clave		Ponderación	Clasificación	Valor
Fortalezas				
1	Funcionarios y directivos con capacidad de decisión y autoridad	15%	2	0.3
2	Equipo de profesionales con capacitación para dirigir proyectos.	15%	2	0.3
3	Reestructuración funcional y técnica del Gobierno Regional.	15%	2	0.3
4	Capacidad de concentración a nivel regional y local.	5%	4	0.2
Debilidades				
1	Falta de implementación de la modernización de la institución	15%	4	0.6
2	Insuficiente asignación de recursos presupuestales.	5%	4	0.2
3	No cuenta con un plan de desarrollo de capacidades de recursos humanos	15%	2	0.3
4	Desarticulación organizativa interna	5%	2	0.1
5	Personal con pensamientos restringidos.	10%	3	0.3
Total		100%		2.6

Fuente: Elaboración propia

La matriz EFI se encuentra comprendida por las fortalezas y debilidades presentes de manera interna en la institución objeto de estudio, entre tanto, de acuerdo a las puntuaciones de valores de evaluación de la matriz, en esta se obtuvo un total de 2.60, la cual es mayor a la media de 2.50, en ese sentido, si bien es cierto, la puntuación obtenida es mayor a la media, no obstante, aún se presentan puntos débiles en lo analizado.

Tabla 4: Matriz FODA

Matriz FODA	Fortalezas	Debilidades
	Funcionarios y directivos con capacidad de decisión y autoridad	Falta de implementación de la modernización de la institución
	Equipo de profesionales con capacitación para dirigir proyectos.	Insuficiente asignación de recursos presupuestales.
	Reestructuración funcional y técnica del Gobierno Regional.	No cuenta con un plan de desarrollo de capacidades de recursos humanos
	Capacidad de concentración a nivel regional y local.	Desarticulación organizativa interna
		Personal con pensamientos restringidos.
Oportunidades	Estrategias - FO	Estrategias - DO
Mayor exigencia de los usuarios por servicios de mejor calidad y mayor eficacia.	Elaborar lineamientos estructurados de una correcta atención al usuario, considerando sus sugerencias y quejas. Integrar un grupo de profesionales, a los cuales se le deben capacitar en toda de decisiones generales, las cuales deben estar alineadas a la visión de la institución Planificar actividades conjuntamente con otras instituciones públicas, a fin de implementar estrategias de mejora para una mejor atención e intercambio de percepciones	Implementar un programa en donde se analicen las exigencias de los usuarios, a partir de ello modernizar la institución en materia procesal. Conformar un grupo de profesionales de carreras económicas, con la finalidad de plantear estrategias financieras que permitan lograr alcanzar los objetivos. Realizar convocatoria de personal, cuyo perfil profesional debe contar con conocimiento en gestión de proyectos.
Modernización de la visión de la institución		
Incremento de personal aún más capacitado para lograr el bien común.		
Apoyo de las demás instituciones públicas.		
Capacidad de implementar estrategias para que el servicio sea más eficiente.		
Amenazas	Estrategias - FA	Estrategias - DA
Cambios burocráticos en cargos de confianza.	Elaborar un programa, donde se capacite a los directivos en la elaboración de informes históricos acerca de su gestión en la institución, de este modo, el directo entrante pueda tener conocimiento sobre los manejos y propuestas que se vienen ejecutando, contribuyendo así al desarrollo. Elaborar un programa de capacitación al usuario, con la finalidad de informarle acerca de los procesos y gestiones que este puede realizar en la institución.	Distribuir estratégicamente los recursos necesarios para lograr que el usuario se encuentre satisfecho con la atención y servicio recibido. Elaborar un plan de desarrollo, en el cual se conformen grupos en los cuales deben integrar todo el personal de la institución, de esta forma estos se sentirán más identificados y seguros de su eficiencia en el trabajo.
Inseguridad en algunos trabajos		
Críticas por parte de usuario		
Crisis económica		

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al FODA cruzado efectuado, se concertaron una serie de estrategias, las cuales en su mayoría apuntan a diseñar un programa de

capacitación dirigido al personal, con la finalidad mejorar el proceso de atención al usuario, además, se precisa la conformación de un grupo de profesionales que se encarguen de evaluar los indicadores de gestión de la institución. Cabe señalar que estas estrategias son un consolidado de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Dirección Regional de Producción de Chimbote.

B.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El primer paso para que la Dirección Regional de Producción de Chimbote muestre su volumen para proporcionar servicios que complazca los requerimientos del usuario, es medir cuáles son las partes interesadas y sus requisitos, con el objetivo de poder cuadrar correctamente el Sistema de Gestión de Calidad. A continuación, en el cuadro se percatan las partes interesadas y sus requerimientos (necesidades y expectativas) encontradas para el Sistema de Gestión de Calidad de DIREPRO – Chimbote

Tabla N°43: Necesidades y perspectivas de las partes interesadas en la Dirección Regional de Producción – Chimbote

DIREPRO-CHIMBOTE	FORMATO	
CODIGO: SGC-F-003	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	
VERSION: V 1.0		
VIGENCIA: 2020		
PARTES INTERESADAS	NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES	REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001
Usuarios	Confidencialidad de los datos y/o resultados.	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
	Confiabilidad del servicio y/o producto.	8.1 Planificación y control operacional. 8.5 Producción y prestación del servicio.
	Personal certificado con experiencia.	7.1.2 Personas
	Seguridad y salud ocupacional.	7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.
	Cuidado del Medio Ambiente.	NO APLICA
Estado y organismos reguladores	Cumplimiento de las Normas Legales y reglamentarias.	5.1.2 Enfoque al cliente, inciso a)
Proveedores	Cumplimiento con plazos de pago y entrega pactados.	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
	Calidad concertada.	
	Posibles alianzas estratégicas.	
Personal	Desarrollo personal y profesional.	7.2 Competencia
	Seguridad laboral.	7.1.3 Infraestructura 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.
	Satisfacción del personal.	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.
	Clima laboral adecuado.	

Fuente: Elaboración propia

Para asegurar la satisfacción del usuario debe establecerse adecuadamente los requisitos dentro de los procesos dentro de la entidad, tanto, los procesos de los usuarios como procesos de abastecedores, deben estar al tanto de las cualidades que deben percibir y dar respectivamente. Por ello se elaboró el siguiente formato SGC-F-004- Requerimientos de los clientes Internos.

Tabla N°44: Requisitos de los clientes Interno en la Dirección Regional de Producción - Chimbote

DIREPRO-CHIMBOTE	FORMATO			
CÓDIGO: SGC-F-004	REQUISITOS DE CLIENTE INTERNO			
VERSIÓN: V 1.0				
VIGENCIA: 2020				
				Página 1 de 1
PROCESO PROVEEDOR	PROCESO CLIENTE	Requisitos de Proceso Cliente	Revisado por:	Observaciones

Fuente: Elaboración propia

B.3. ORGANIZACIÓN - RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMPETENCIA

El compromiso de la Organización Direccional es un pilar básico para alcanzar con éxito la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, entonces se han establecido los mecanismos como demostrar el compromiso de la Dirección:

- Manifestar a todos los trabajadores de la organización la cúspide de satisfacer los requisitos del usuario y los legales aplicables.
- Instaurar la Política de Calidad y transmitirla a todo el personal de la empresa de todos los niveles organizacionales.
- Ejecutar periódicamente la revisión por la Dirección y a intervalos establecidos.
- Manifestar que los recursos se encuentren disponibles

En cuanto a las acciones y responsabilidades de la organización se establecera y documentará en el formato de **“Perfiles de cargo y responsabilidades”**, por lo tanto, se desarrollará y deberá ser completado por los colaboradores de la institución tal como detalle sus requerimientos, este formato se podrá encontrar en el **Formato de Perfiles de Cargo y Responsabilidades**, con el código SGC-F-005 del SGC.

B.4. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Norma ISO 9001:2015 recalca que la Identidad debe diseñar e implementar acciones para afrontar los riesgos y oportunidades, es por esto se recurre a un proceso de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades, este se centrara en los procesos operativos que presentan deficiencias en la organización. Cabe resaltar que para esta verificación y evaluación se tomarán cuatro fuentes de información de entrada:

- Análisis de la entidad - FODA.
- Índices de evaluación.
- Reclamos de usuarios.
- Recomendaciones de los colaboradores del área evaluada.

Culminada la evaluación se procederá a proponer acciones a tomar para combatir los riesgos o aprovechar las oportunidades que se presenten. Posteriormente se expone un ejemplo de la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades para el proceso de Licencia para la operación de planta de procesamiento pesquero artesanal y/o procesamiento primario en la DIREPRO. Dicha evaluación se muestra en el Procedimiento “Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades”:

Tabla N°45: Matriz de Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (AMFE)

DIREPRO-CHIMBOTE		REGISTRO									
CÓDIGO: SGC-F-006		MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)							Página 01 de 01		
VERSIÓN: V 1.0											
VIGENCIA: 2020											
OPERACIÓN / FUNCIONALIDAD	MODO DE FALLO/OPORTUNIDAD POTENCIAL			CONTROL ACTUAL	EVALUACIÓN			NRT	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	PLAZO
	MODO DE FALLO /OPORT. POTENCIAL	EFECTO	CAUSA		I	O	D				
Licencia para procesamiento pesquero artesanal	Áreas intervinientes rechazan continuamente la solicitud por vicios cometidos por el usuario	Tiempo excesivo en la realización del proceso	Falta de capacitación técnica del personal	Ninguno	8	3	2	145	Capacitación de personal de trámite documental en procedimientos de la entidad	Jefe de Administración	3 meses
	Excesivo tiempo en el levantamiento de observaciones por parte del usuario	Tiempo excesivo en la realización del proceso	Falta de seguimiento en la realización del proceso	Ninguno	9	5	6	132	Implementar controles de procesos e indicadores de desempeño	Jefe de Planeamiento y presupuesto	3 meses
	Actividades de inspección y supervisión no son técnicamente adecuadas	Fallas en el resultado del proceso	Deficiencia en la definición y delimitación de procedimientos en el área de Trámite documental y el área de Supervisión y Fiscalización	Ninguno	10	3	5	165	Delimitación y documentación de procedimientos de la institución	Jefe de Planeamiento y presupuesto	2 meses

Fuente: Elaboración propia

B.5. POLÍTICA DE CALIDAD

La Organización Direccional determinará la gestión de su Sistema de Gestión de Calidad mediante la siguiente Política de Calidad:

SGC-F-007. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE PRODUCCIÓN - CHIMBOTE

La Dirección Regional de la Producción de Chimbote tiene como competencia formular, aprobar, ejecutar y supervisar las políticas de alcance regional aplicables a las actividades extractivas, productivas y de transformación en los sectores de pesquería, micro y pequeña empresa (MYPE) e industria y cooperativas, promoviendo su competitividad y el incremento de la producción, así como el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y la protección del ambiente.

En virtud de buscar la excelencia de calidad para la satisfacción plena de nuestros usuarios, nos comprometemos a:

- Atender oportunamente todos los requerimientos solicitados por los usuarios de manera oportuna.
- Revisar en los periodos establecidos los requisitos del usuario y partes interesadas, programas de gestión, actividades planificadas y objetivos de calidad para garantizar el cumplimiento de nuestra Política.
- Cumplir con las normas legales vigentes aplicables a calidad y otros compromisos que la entidad adopte voluntariamente.
- Buscar continuamente la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Lograr el beneficio mutuo.

B.6. OBJETIVOS DE CALIDAD

En el marco de la política de calidad, se precisarán y dictaminarán objetivos de calidad para conseguir cumplir con los requisitos del usuario y las partes interesadas, dichos objetivos serán revisados por la

Corporación de la Dirección por lo menos semestralmente y están sujetos a ser modificados de ser inevitable. Los mismos serán avisados a todos los colaboradores y revisados a través de juntas mensuales dirigidas por las jefaturas y autoridad.

B.7. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para cualquier proceso que se vaya a llevar a cabo en la Dirección Regional de la Producción de Chimbote, se debe de operar un plan previo, considerando el propósito de los cambios, posibles consecuencias, recursos, responsabilidades entre otros. Por este motivo se ha realizado el Formato SGC-F-008 Planificación de los cambios en el SGC, el cual valdrá para que los cambios se realicen de forma sistemática y planificada.

Tabla N°46: Planificación de los cambios en el SGC

DIREPRO-CHIMBOTE		FORMATO				
CÓDIGO: SGC-F-008		 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL SGC				
VERSIÓN: V 1.0						
VIGENCIA: 2020						
						Página 1 de 1
CAMBIO PROPUESTO	Propósito	Potencial Consec. en el SGC	Recursos	Respons.	Rev. por:	Aprob. por:
ACTIVIDADES PLANIFICADAS					F. inicio	F. fin
1						
2						
3						

Fuente: Elaboración propia

B.8. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Debemos entender cuál es la percepción de los usuarios acerca del producto y/o servicio dado por la Dirección Regional de la Producción de Chimbote y si se ejecuta los requisitos establecidos, posteriormente se programarán concilios con los usuarios, dentro de los cuales se mencionarán temas como el cumplimiento de las bases del contrato, periodos establecidos, aspectos administrativos y otros.

De tal manera se empleará una encuesta de satisfacción del cliente de acuerdo con la Escala SERVQUAL (Anexo 09), a fin de evidenciar el cumplimiento de requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

6) ETAPA 6: Verificación y validación

En la etapa 6 se implementó los delineamientos y mecanismos de seguimiento, medición y análisis con el objetivo de evaluar el estado de la implementación del SGC, de tal manera su eficacia. Además, se desarrollará y admitirá el Plan y Programa de Auditoría Interna. La organización encargada de la implantación coordinará las audiciones internas establecidos para el SGC luego de dichas auditorías se elaborará el informe de Auditoría Interna correspondiente. Asimismo, el Coordinador de Calidad adjuntará toda la documentación del desempeño y situación en la que se encuentre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y los supervisará, ya toda la información será revisada por la dirección.

7) ETAPA 7: Mejora Continua

La etapa 7 de mejora continua tiene que brindarnos el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, mediante la implementación de los trabajos correctivos para la rectificación de no conformidades y evitar que no vuelvan a suceder nuevamente. En la fase se llevarán a cabo las opciones de mejora determinadas en la fase de validación y verificación y se desarrollara vigilancia a los trabajos de mejora implementadas y adicionalmente un análisis de la eficacia de los trabajos. La fase se debe contener una persecución continua por parte del organizador de Calidad y el Coordinador de Implementación que afirme que los trabajos se desarrollen de una manera planificada y sistemática.

8) ETAPA 8: Certificación

La etapa 8, las audiencias internas y la supervisión por la dirección, cuando el Sistema de Gestión de Calidad se encuentre en funcionando y se encuentre implementado, se podrá elegir una certificación, a través una empresa certificadora. Este comienza con la petición y selección de la empresa

certificadora; seguido a esto se remitirá los documentos para la certificación y la empresa de certificación tendrá que elegir las fechas convenientes para las auditorías de cumplimiento.

Tabla N°47: Empresas certificadoras de ISO 9001:2015

ORGANIZACIÓN	CRITERIOS
BASC PERÚ	cuenta con la acreditación de ANSI National Accreditation Board (ANAB) de los Estados Unidos y del Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) de Perú en la Norma ISO 17021-1 "Evaluación de la Conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y certificación de Sistemas de Gestión"
AENOR	se ha posicionado como el principal referente en la capacitación de las empresas comprometidas con la calidad y el medio ambiente, consolidándose, además, en áreas relacionadas con las actividades de normalización y certificación, como seguridad de la información, seguridad y salud laboral, Compliance e I+D+i, entre otras.
INACAL	El INACAL es el ente rector y máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional para la Calidad, responsable de su funcionamiento en el marco de lo establecido en la Ley N.° 30224; la misma que crea, en julio del año 2014, el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
INTERCERT	Intercert es un organismo de certificación de sistemas de gestión acreditado por la IAS (International Accreditation Services Inc, EE.UU) Con el número de acreditación MSCB-121
SIS CERT	SIS Certifications es un organismo de certificación ISO de 18 años creado para proporcionar servicios de certificación ISO con un punto de brindar administraciones de calidad y moral identificadas con los puntos de referencia ISO, por ejemplo, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, OHSAS 18001, ISO 22000, ISO 27001 , ISO 13485, ISO 50001 y diferentes otras medidas globales. Las certificaciones SIS están autorizadas por IOAS e IAS.

Fuente: Elaboración propia

ETAPA 3: VERIFICAR

Se establecen los indicadores de cumplimiento de las acciones de mejoras contenidas en el SGC, de acuerdo al siguiente detalle:

La meta establecida para cada indicador de cumplimiento, permitirá determinar la idoneidad de las acciones establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.

A partir de las metas establecidas, es posible realizar la proyección de los efectos en los procesos críticos de la entidad, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla N°48: Análisis de cumplimiento de procesos críticos en la DIREPRO - Chimbote

	Cantidad de procesos	Procesos culminados en el plazo	Procesos culminados fuera de plazo	Nivel de cumplimiento de entrega en el plazo
PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	49	7	42	14.29%
LICENCIA PARA PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL	44	10	34	22.73%
CERTIFICACIÓN ARTESANAL	52	5	47	9.62%
CONCESIÓN PARA ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO	40	13	27	32.50%
PERMISO PARA LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA	48	10	38	20.83%
CERTIFICACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL	66	16	50	24.24%

Fuente: Tabla N°12 y 13

De acuerdo a las metas propuestas en el SGC y la gestión por procesos, se establece como meta alcanzar un **95% de cumplimiento de los procesos**. A partir del cumplimiento de dicha meta, se realiza el cálculo estimado de la cantidad de procesos realizados dentro de plazo establecido, manteniendo los niveles establecidos de cumplimiento.

Tabla N°49: Análisis proyectado de cumplimiento de procesos críticos en la DIREPRO - Chimbote

Denominación del proceso	Cantidad de procesos	Procesos culminados en el plazo	Procesos culminados fuera de plazo	Nivel de cumplimiento de entrega en el plazo
PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	49	47	2	96%
LICENCIA PARA PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL Y/O PROCESAMIENTO PRIMARIO	44	42	2	95%
CERTIFICACIÓN ARTESANAL	52	49	3	94%
CONCESIÓN PARA ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO	40	38	2	95%
PERMISO PARA LA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA	48	46	2	96%
CERTIFICACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL	66	63	3	95%

Fuente: Tabla N°48

A partir de las proyecciones realizadas, es posibles establecer el valor mensual del total de procesos a realizarse en el año 2020, los cuales se muestran a continuación:

Tabla N°50: Proyección de procesos a realizarse al 2020, conformidades y reclamos

Mes	Cantidad de procesos	Procesos culminados en el plazo		Procesos culminados fuera de plazo		Procesos conformes		Procesos no conformes	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Enero	150	118	79%	32	21%	91	61%	59	39%
Febrero	128	93	73%	35	27%	77	60%	51	40%
Marzo	148	116	78%	32	22%	74	50%	74	50%
Abril	168	132	79%	36	21%	100	60%	68	40%
Mayo	178	142	80%	36	20%	119	67%	59	33%
Junio	125	96	77%	29	23%	78	62%	47	38%
Julio	156	125	80%	31	20%	113	72%	43	28%
Agosto	198	160	81%	38	19%	146	74%	52	26%
Setiembre	154	134	87%	20	13%	121	79%	33	21%
Octubre	169	138	82%	31	18%	132	78%	37	22%
Noviembre	173	142	82%	31	18%	131	76%	42	24%
Diciembre	170	149	88%	21	12%	137	81%	33	19%
Total	1917	1545	-	372	-	1319	-	598	-

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°51: Resumen trimestral de procesos a realizarse en el año 2020, conformidades y reclamos

Período	Cantidad de procesos		Procesos culminados en el plazo		Procesos culminados fuera de plazo		Procesos conformes		Procesos no conformes	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1er trimestre	426	22.2%	327	17.1%	99	5.2%	242	12.6%	184	9.6%
2do trimestre	471	24.6%	370	19.3%	101	5.3%	297	15.5%	174	9.1%
3er trimestre	508	26.5%	419	21.9%	89	4.6%	380	19.8%	128	6.7%
4to trimestre	512	26.7%	429	22.4%	83	4.3%	400	20.9%	112	5.8%
Total	1917	100.0%	1545	80.6%	372	19.4%	1319	68.8%	598	31.2%

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, a partir de la meta de reducción de tiempo del proceso (ver tabla N° 39), se establece que el total de horas utilizadas en la ejecución de los procesos críticos alcanzaría un 50% como tope máximo, por lo cual se realiza la proyección de los recursos a utilizar para cada uno de los procesos críticos, ello a partir de la reducción en la cantidad de horas hombre utilizadas en el proceso.

Tabla N°52: Análisis de recursos utilizados en procesos críticos en la DIREPRO - Chimbote

Denominación del proceso	Horas/hombre planificadas (hrs.)	Horas/hombre utilizadas (hrs.)	recursos planificados (s/)	recursos materiales utilizados (s/)	recursos programados (s/)	recursos utilizados (s/)
PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	1470	1890	735	945	8085	10395
LICENCIA PARA PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL	1540	1880	660	830	8360	10230
CERTIFICACIÓN ARTESANAL	1560	2030	780	1015	8580	11165
CONCESIÓN PARA ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO	1000	1270	600	735	5600	7085
PERMISO PARA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA	1536	1916	720	910	8400	10490
CERTIFICACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL	1650	2150	990	1240	9240	11990

Fuente: Tabla N°19, 20, 21, 22, 23 y 24

Con la meta de 50% de horas utilizadas, se proyecta la cantidad de recursos a utilizar en el estudio:

Tabla N°53: Proyección de recursos utilizados en procesos críticos en la DIREPRO
- Chimbote

Denominación del proceso	HORAS HOMBRE PLANIFICADAS (Hrs.)	HORAS HOMBRE UTILIZADAS (Hrs.)	RECURSOS PLANIFICADOS (S/)	RECURSOS MATERIALES UTILIZADOS (S/)	RECURSOS PROGRAMADOS (S/)	RECURSOS UTILIZADOS (S/)
PERMISO DE PESCA DE EMBARCACIONES ARTESANALES MARÍTIMAS	1470	945	735	945	8085	5670
LICENCIA PARA PROCESAMIENTO PESQUERO ARTESANAL	1540	940	660	830	8360	5530
CERTIFICACIÓN ARTESANAL	1560	1015	780	1015	8580	6090
CONCESIÓN PARA ACUICULTURA DE SUBSISTENCIA PARA CONSUMO HUMANO DIRECTO	1000	635	600	735	5600	3910
PERMISO PARA ACTIVIDAD DE ACUICULTURA A MENOR ESCALA	1536	958	720	910	8400	5700
CERTIFICACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE IMPACTO AMBIENTAL	1650	1075	990	1240	9240	6615

Fuente: Tabla N°52

A partir de las proyecciones realizadas se establecen los siguientes valores mensuales:

Tabla N°54: Proyección de recursos programados y utilizados en procesos a realizarse en el año 2020

Mes	Cantidad de procesos	Horas programadas (Hrs.)		Horas utilizadas (Hrs.)		Recursos totales programados (S/)		Recursos totales utilizados (S/)	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Enero	150	2682	8.3%	2619.5	8.0%	15660	8.2%	15617.5	8.0%
Febrero	128	2154	6.7%	2231	6.8%	12690	6.7%	13315	6.8%
Marzo	148	2528	7.8%	2615	8.0%	14860	7.8%	15530	8.0%
Abril	168	2835	8.8%	2925	8.9%	16695	8.8%	17430	8.9%
Mayo	178	2920	9.0%	2980	9.1%	17270	9.1%	17840	9.1%
Junio	125	2130	6.6%	2219.5	6.8%	12525	6.6%	13182.5	6.8%

Julio	156	2616	8.1%	2692	8.2%	15420	8.1%	16035	8.2%
Agosto	198	3330	10.3%	3315	10.1%	19620	10.3%	19865	10.2%
Setiembre	154	2589	8.0%	2558.5	7.8%	15255	8.0%	15292.5	7.8%
Octubre	169	2828	8.8%	2859	8.7%	16675	8.8%	17105	8.8%
Noviembre	173	2895	9.0%	2934.5	9.0%	17070	9.0%	17517.5	9.0%
Diciembre	170	2796	8.7%	2746	8.4%	16530	8.7%	16480	8.4%
Total	1917	32303	100%	32695	100%	190270	100%	195210	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°55: Proyección trimestral de recursos programados y utilizados en procesos a realizarse en el año 2020

Período	Cantidad de procesos		Horas programadas (Hrs.)		Horas utilizadas (Hrs.)		Recursos totales programados (S/)		Recursos totales utilizados (S/)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1er trimestre	426	22.2%	7364	22.8%	7465.5	22.8%	43210	22.7%	44462.5	22.8%
2do trimestre	471	24.6%	7885	24.4%	8124.5	24.8%	46490	24.4%	48452.5	24.8%
3er trimestre	508	26.5%	8535	26.4%	8565.5	26.2%	50295	26.4%	51192.5	26.2%
4to trimestre	512	26.7%	8519	26.4%	8539.5	26.1%	50275	26.4%	51102.5	26.2%
Total	1917	100.0%	32303	100%	32695	100%	190270	100%	195210	100%

Fuente: Elaboración propia

De los datos proyectados es posible establecer los índices de eficacia y eficiencia, así como el Índice de conformidad (%), Nivel de incumplimiento de entrega (%) y el Nivel de atención de quejas y reclamos (%), de acuerdo al Anexo 23.

ETAPA 4: ACTUAR

a) Creación de Círculos de calidad

La presencia del Comité de Implementación, bajo la dirección del Coordinador de Calidad permitirá verificar la aplicación de las acciones de mejora, el cual debe considerarse no como un proceso definitivo, sino que engloba un conjunto de actividades con un desarrollo cíclico que mejorará progresivamente conforme se logre mayor compromiso del personal.

La metodología será evaluada con una matriz de seguimiento de acciones y en algunos casos se tomarán acciones inmediatas, correctivas y/o preventivas

dado el caso, se llevará un historial de las acciones tomadas y se realizará una reunión trimestral donde se conversarán los temas y las acciones tomadas durante el intervalo de tiempo transcurrido.

b) Auditorías de verificación

Se han repartido en equipos de trabajo a los miembros del área para realizar inspecciones mensuales, las cuales se enfocarán a encontrar NO conformidades respecto a lo descrito en la ficha de procesos, instructivos y manuales, para así verificar el nivel de cumplimiento de las actividades planificadas.

Anexo 23: Cálculo de eficiencia y eficacia de procesos posterior a la propuesta de mejora (proyectado)

Tabla N°56: Proyección de eficacia de los procesos de la Dirección Regional de Producción de Chimbote, para el año 2020

Indicador	Valor
Procesos culminados en el plazo	1545
Procesos planificados	1917
Eficacia	80.59%

Fuente: Tabla N°50

Tabla N°57: Proyección de eficiencia de los procesos de la Dirección Regional de Producción de Chimbote, para el año 2020

Indicador	Valor
Procesos culminados en el plazo	1545
Recursos totales utilizados (S/)	195210
Tiempo utilizado (Hrs.)	32695
Procesos planificados	1917
Recursos totales programados (S/)	190270
Tiempo programado (Hrs.)	32303
Eficiencia	81.70%

Fuente: Tabla N°5

Anexo 24: Cálculo de indicadores de cumplimiento y satisfacción posterior a la propuesta de mejora

Tabla N°58: Cálculo del índice de conformidad de los procesos realizados durante el año 2019

Conformidad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Procesos conformes	91	77	74	100	119	78	113	146	121	132	131	137	1319
Total de procesos	150	128	148	168	178	125	156	198	154	169	173	170	1917
Índice de conformidad (%)	60.67%	60.16%	67.57%	70.83%	43.82%	90.40%	93.59%	61.11%	85.71%	77.51%	79.19%	80.59%	68.81%

Fuente: Tabla N°50

Tabla N°59: Cálculo del nivel de incumplimiento de los procesos realizados durante el año 2019

Incumplimiento de entrega	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Procesos culminados fuera de plazo	32	35	32	36	36	29	31	38	20	31	31	21	372
Cantidad de procesos	150	128	148	168	178	125	156	198	154	169	173	170	1917
Nivel de incumplimiento de entrega (%)	21.33%	27.34%	21.62%	21.43%	20.22%	23.20%	19.87%	19.19%	12.99%	18.34%	17.92%	12.35%	19.41%

Fuente: Tabla N°50

Tabla N°60: Cálculo del nivel de atención de quejas y reclamos de los procesos realizados durante el año 2019

Atención de quejas y reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Quejas y reclamos recibidos	59	51	74	68	59	47	43	52	33	37	42	33	598
Cantidad de procesos	150	128	148	168	178	125	156	198	154	169	173	170	1917
Nivel de atención de quejas y reclamos (%)	39.33%	39.84%	50.00%	40.48%	33.15%	37.60%	27.56%	26.26%	21.43%	21.89%	24.28%	19.41%	31.19%

Fuente: Tabla N°50