

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA**



**“MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA  
ISO 9001:2015 EN MICROEMPRESAS DEL RUBRO DE  
ALIMENTOS, CASO: PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA  
DE LA CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO**

**Nelly Francesca Espinoza Cárdenas  
Magnolia Marina Mantilla Morales**

**Callao, 2021**

**PERÚ**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Nelly" or similar.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Magnolia" or similar.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Nelly" or similar.



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

La presente tesis fue sustentada por la bachiller NELLY FRANCESCA ESPINOZA CÁRDENAS y la bachiller MAGNOLIA MARINA MANTILLA MORALES ante el MIEMBROS DEL JURADO de sustentación de tesis conformado por los siguientes profesores ordinarios:

Dr. Carrasco Venegas Luis Américo	PRESIDENTE
Dr. Rodríguez Taranco Oscar Juan	SECRETARIO
Mg. Díaz Bravo Pablo Belizario	VOCAL
Mg. Angeles Queirolo Carlos Ernesto	MIEMBRO
Dra. Reyna Segura Ana María	ASESORA

Tal como está asentado en el N° de Acta 022-2021-UPG-FIQ-V, de fecha de Aprobación 19 de diciembre del año 2021, para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano de conformidad con lo establecido por el reglamento de grados y títulos aprobado con resolución de consejo universitario N° 245-2018-CU de fecha 30 de octubre del 2018.

## **DEDICATORIA**

A Dios por estar siempre conmigo en este camino de vida que me toca seguir. A mis padres Alberto y Hortencia por ser mi guía en este camino a recorrer y haberme apoyado incondicionalmente siempre en cada etapa de mi vida, inculcándome los valores y principios que llevaré conmigo toda mi vida. A Tirza por ser más que una hermana y estar siempre presente con todo el apoyo incondicional que me brindó desde muy pequeña para siempre ser mejor y a mi querida prima Hellencita por ser mi modelo a seguir y sé que desde el cielo está muy orgullosa de mi.

**Nelly Francesca Espinoza Cárdenas**

A Dios por bendecirme cada día y por mantenerme con salud para disfrutar al lado de las personal que más amo, mi familia. A mi madre Magnolia, quien siempre ha demostrado dedicación, esfuerzo y amor, eres mi mejor motivación para lograr mis metas, a mi padre Segundo, a quien siempre llevo en mi corazón, desde donde te encuentres estoy segura que celebras conmigo mis logros, a mis hermanos Celamir y Ruy, por su comprensión y apoyo durante el desarrollo de este trabajo.

**Magnolia Marina Mantilla Morales**



## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, queremos agradecer a nuestra asesora Mg. Ana Reyna, quien con sus conocimientos y apoyo nos guió a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscábamos. También queremos agradecer a la empresa Perú Buen Gusto E.I.R.L, liderada por Marina Cárdenas, por brindarnos todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda. A los profesores de la maestría de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao por habernos brindado tantas oportunidades y enriquecernos en conocimiento.

# ÍNDICE

TABLAS DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problema específico	13
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Limitantes de la investigación	14
1.4.1. Limitante teórica	14
1.4.2. Limitante temporal	15
1.4.3. Limitante espacial	15
II. MARCO TEÓRICO	16

2.1.	Antecedentes del estudio	16
2.2.1.	Antecedentes internacionales	16
2.2.2.	Antecedentes nacionales	18
2.2.	Bases teóricas	20
2.2.1.	Calidad	20
2.2.2.	Micro y pequeña empresa	20
2.2.3.	Norma iso 9000	24
2.2.4.	Sistema de gestión	25
2.3.	Conceptual	29
2.3.1.	Cumplimiento de requisitos de la norma iso 9001:2015	29
2.3.2.	Satisfacción del cliente	29
2.3.3.	El contexto de la organización basado en el requerimiento técnico	30
2.3.4.	El contexto de la organización basado en requerimiento personal	30
2.3.5.	Contexto de la organización	31
2.3.6.	Liderazgo	31
2.3.7.	Planificación	32
2.3.8.	Recursos	33
2.3.9.	Operaciones	33
2.3.10.	Evaluación del desempeño	34
2.3.11.	Mejora	34

2.3.12.	Sistema de gestión de calidad en alimentos	35
2.3.13.	Potencial humano	35
2.4.	Definiciones de términos básicos	36
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
3.1.	Hipótesis	37
3.1.1.	Hipótesis general	37
3.1.2.	Hipótesis específicas	37
3.2.	Definición conceptual de variables	37
3.2.1.	Operacionalización de variables	38
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO	40
4.1.	Tipo y diseño de investigación	40
4.2.	Método de investigación	42
4.3.	Población y muestra	42
4.4.	Lugar de estudio y período desarrollado	43
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	44
4.6.	Análisis y procesamiento de datos	46
V.	RESULTADOS	48
5.1.	Resultados descriptivos	48
5.1.1.	Resultados descriptivos de la primera etapa	48
5.1.2.	Resultados descriptivos de la segunda etapa	55

5.1.3. Resultados de la tercera etapa de la investigación	72
5.1.4. Resultados inferenciales	81
5.1.5. Otro tipo de resultados estadísticos	81
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
6.1. Contrastación y demostración de hipótesis con los resultados	82
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	83
6.3. Responsabilidad ética	86
VII. CONCLUSIONES	87
VIII. RECOMENDACIONES	88
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
X. ANEXOS	97

## TABLAS DE CONTENIDO

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	39
Tabla 2 Puestos de trabajo	43
Tabla 3 Clientes actuales de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.	43
Tabla 4 Resumen de técnicas e instrumentos	45
Tabla 5 Resumen de evaluación del desempeño de la encuesta	46
Tabla 6 Resultados del diagnóstico del sistema de gestión de calidad	49
Tabla 7 Cumplimiento del sistema de gestión de calidad	50
Tabla 8 Desempeño del potencial humano por puesto de trabajo	50
Tabla 9 Resultados encuesta desempeño potencial humano por dimensión	51
Tabla 10 Resultados de la encuesta de satisfacción de cliente	53
Tabla 11 Resultados de la satisfacción del cliente por dimensión	54
Tabla 12 Clasificación de los riesgos por su probabilidad	60
Tabla 13 Clasificación del riesgo por su consecuencia	60
Tabla 14 Matriz de riesgos	61
Tabla 15 Clasificación del nivel de riesgo	61
Tabla 16 Resultados de auditoría	72
Tabla 17 Resultados de generales de auditoría	73
Tabla 18 Resultados encuestas del potencial humano por puesto	73
Tabla 19 Resultados encuesta del potencial humano por dimensión	75

Tabla 20 Resultados de satisfacción por cliente antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad 77

Tabla 21 Resultados de la satisfacción del cliente por dimensión antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad 79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Perú: Stock de empresas por trimestre, 2018 -2021</i>	22
Figura 2 <i>Número de empresas por sector económico</i>	23
Figura 3 <i>Representación esquemática de los elementos de un proceso</i>	27
Figura 4 <i>Ciclo de la mejora continua y la norma ISO 9001:2015</i>	28
Figura 5 <i>Definición de variables</i>	38
Figura 6 <i>Diseño de la Investigación</i>	40
Figura 7 <i>Ubicación de PERU BUEN GUSTO E.I.R.L.</i>	44
Figura 8 <i>Porcentaje de cumplimiento diagnóstico inicial</i>	49
Figura 9 <i>Resultado del desempeño de potencial humano puesto de trabajo</i>	51
Figura 10 <i>Resultado de desempeño de potencial humano por dimensión</i>	52
Figura 11 <i>Resultados de la encuesta de satisfacción por cliente</i>	53
Figura 12 <i>Resultados encuesta de satisfacción del cliente por dimensión</i>	54
Figura 13 <i>Porcentaje cumplimiento de auditoría basada en la ISO 9001:2015</i>	73
Figura 14 <i>Resultado de desempeño del potencial humano antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad</i>	74
Figura 15 <i>Resultados de desempeño del potencial humano por puestos de trabajo antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad</i>	75
Figura 16 <i>Resultados de la evaluación del desempeño del potencial humano antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad</i>	76
Figura 17 <i>Resultado comparativo de satisfacción del cliente antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad</i>	78



Figura 18 <i>Resultados de satisfacción del cliente antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad</i>	78
Figura 19 <i>Resultados de la satisfacción del cliente por dimensión antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad</i>	80
Figura 20 <i>Incremento del cumplimiento sistema de gestión de calidad</i>	80

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo establecer el modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en las microempresas del rubro de alimentos, tomando como caso a PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. empresa peruana con más de 10 años en el mercado elaborando pastas de ajo, donde abordamos la hipótesis de si existe una relación directa entre el establecimiento de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la mejora de la calidad.

El método de investigación utilizado fue descriptivo y comparativo, a través del análisis de fuentes científicas a nivel nacional e internacional. La tesis se enfocó en cómo debe ser el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa. Las pymes en general han sido gravemente afectadas por la crisis sanitaria del COVID 19 y la crisis económica; incluyendo a la industria alimentaria, Por esta razón, se ven obligados a implementar un sistema de mejora de la calidad, pero al no tener un modelo de gestión de calidad determinado origina que se les haga complicado o no se realice de forma correcta, lo cual origina quejas de cliente, siendo éste un gran desafío para las pymes y una oportunidad de mejorar los servicios que brinda a sus clientes. Finalmente, se concluyó que el establecer un modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, permite mejorar la calidad en las microempresas del rubro de alimentos, caso: PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

Palabras clave: sistema de gestión, calidad, pyme, mejora continua.

## **ABSTRACT**

The objective of this work was to establish the quality management model based on the ISO 9001: 2015 standard, which allows improving quality in micro-enterprises in the food sector, taking as a case PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. Peruvian company with more than 10 years in the market making garlic pastes, where we address the hypothesis of whether there is a direct relationship between the establishment of a quality management model based on the ISO 9001: 2015 standard and quality improvement.

The research method used was descriptive and comparative, through the analysis of scientific sources at the national and international level. The thesis focused on how the quality management model based on the ISO 9001: 2015 standard should be, which allows to improve quality in microenterprises. SMEs in general have been seriously affected by the health crisis of COVID 19 and the economic crisis, including the food industry. For this reason, they are forced to implement a quality improvement system, but not having a certain quality management model causes it to be complicated or not performed correctly, which originates customer complaints, this being a great challenge for SMEs and an opportunity to improve the services it provides to its customers. Finally, it was concluded that establishing a quality management model based on the ISO 9001: 2015 standard allows improving quality in micro-enterprises in the food sector, case: PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

Keywords: management system, quality, small enterprise, continuous improvement.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de tesis tuvo como propósito elaborar un modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

Es importante que se reconozca que la presencia de la micro y pequeña empresa (mype) forma parte fundamental de la dinámica económica del Perú, ya que tiene una alta tasa de concentración y alto grado de correlación con el emprendimiento, por lo que es una buena oportunidad, en especial a aquellas pertenecientes al rubro de alimentos, ya que al adecuar sus productos y procesos a un sistema de gestión de calidad van a potenciar la gestión de riesgos y la planificación estratégica, de esta forma los servicios y/o productos van a cumplir con normas internacionales haciendo que sean reconocidos y competitivos no sólo en el mercado nacional sino también en el mercado internacional.

PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L., es una empresa del tipo pequeña y mediana empresa (mype) que fue fundada en el año 2010, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Wanchaq - Cusco y pertenece al rubro de productos alimenticios que produce insumos naturales para la elaboración de pastas de ajo y kion, la cual gracias a la calidad de sus productos ha logrado convertirse en el proveedor de una de las principales cadenas de supermercados del Cusco.

A partir de esto nació la necesidad de elaborar, implementar y mantener un modelo de gestión de la calidad, de tal forma que se pueda lograr la satisfacción de las necesidades de sus clientes y partes interesadas.

# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

En el contexto mundial, la agencia conjunta de la Organización Mundial del Comercio y de las Naciones Unidas, también conocida como Centro de comercio internacional (2020) indica que un 55% de las pymes afirman estar “gravemente afectadas” tanto por la crisis económica y sanitaria del Covid 19.

En nuestro país miles de empresas se han visto afectadas por la crisis global provocada por la pandemia, ya que las medidas de restricción han impedido contar con la mano de obra necesaria para trabajar con normalidad, además a las empresas les ha costado adaptarse a los cambios, lo cual ha ocasionado un gran inconveniente considerando que muchas de ellas están vinculadas con los sectores manufactureros y de servicios. Según el Ministerio de la Producción (Produce) en el año 2021 indica que existen 3.6 millones de microempresas en el Perú, las cuales forman parte del 96.2% del total de empresas a nivel nacional. Una de las principales industrias que se ha visto afectada ha sido la industria alimentaria, en donde el mercado es más estricto al momento de la compra, debido a que han surgido nuevas normativas regulatorias, protocolos sanitarios y nuevas exigencias de parte de los clientes, los cuales deben de ser obligatoriamente implementados, este desafío más que un obstáculo es una oportunidad de mejorar los servicios que brinda a sus clientes. Sin embargo, las microempresas por pertenecer al grupo de las mype poseen recursos limitados para la implementación de un sistema de gestión de calidad que cumpla con estas exigencias. Por tal motivo es importante

un modelo de gestión de calidad orientado a las microempresas del rubro de alimentos, de tal forma que sirva de modelo de sistema de gestión de calidad, y los apoye a encaminarse de manera adecuada en la gestión de calidad.

Para esta tesis, tomamos el caso de la pyme PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L fundada en el año 2010, ubicada en la ciudad de Wanchaq, en el departamento de Cusco, la cual es una microempresa perteneciente al rubro de alimentos que produce insumos naturales especializada en la producción de pastas de ajo y kion, que aunque tiene un Sistema HACCP, no cuenta con un modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015, que considere los requerimientos técnicos y requerimientos del potencial humano lo cual permite satisfacer las necesidades rigurosas de sus clientes en este nuevo contexto.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo debe ser el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

### **1.2.2. Problema específico**

a) ¿Cuál es el diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad?

- b) ¿Cuáles son los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Realizar el diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015 que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.
- b) Identificar los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

### **1.4. Limitantes de la investigación**

#### **1.4.1. Limitante teórica**

El proyecto se desarrolló con el cumplimiento de los requisitos establecidos bajo la norma ISO 9001:2015, así mismo otras normas legales nacionales e internacionales.

#### **1.4.2. Limitante temporal**

El desarrollo de este trabajo de investigación se llevó a cabo en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L., desde julio hasta noviembre del año 2021.

#### **1.4.3. Limitante espacial**

El proyecto de investigación se realizó en la ciudad de Lima, tomando en cuenta que la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. se encuentra en el distrito de Wanchaq, en el departamento de Cusco.



## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

#### 2.2.1. Antecedentes internacionales

Ortiz (2021) en su investigación "*Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa de alimentos balanceados*" tiene como principal problema mantenerse en el mercado por lo que al implementar un sistema de gestión de calidad logra garantizar la calidad de los productos, aumenta la productividad y la satisfacción de los clientes internos y externos, para lo cual empleó una metodología de campo aplicando un check list en donde se evidencia el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma, obteniendo como resultado un 38,69% de cumplimiento de la norma, luego se desarrollaron acciones de mejora, elaborando procedimientos, registros e instructivos, se elaboró un manual de calidad, un manual de procesos y un manual de funciones. Finalmente determinó que con la implementación se generaron cambios significativos en pro de la mejora de la organización ( $p=0,00$ ), obteniendo como resultado un cumplimiento del 67.06% de los requisitos de la norma.

Parra et al. (2019) en su publicación sobre "*Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad*" mencionan que las empresas que quieran mantenerse a largo plazo deben implementar diversas estrategias con las que puedan demostrar que tienen la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes y

partes interesadas por lo que tienen como objetivo realizar el diagnóstico de la situación actual de una empresa dedicada a servicios de alimentación e implementar los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad, por lo que identificaron los requisitos de la norma y se mediante un check list se obtuvo como resultado 44.84% de cumplimiento de los requisitos de la norma, luego se analizó el cumplimiento de la norma por capítulo observándose que el capítulo 6 Planificación presenta un porcentaje bajo de cumplimiento por lo que se sugieren que la empresa aún tiene muchos aspectos por diseñar, implementar y reforzar.

Sambache (2018) en su investigación *“Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el Laboratorio de Análisis de Alimentos, Aguas y Afines Labolab Cía. Ltda.”* menciona que los últimos años los clientes exigen que las empresas tengan implementado un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, por lo cual el laboratorio Labolab Cía. Ltda., encuentra en la implementación una oportunidad de aumentar la satisfacción del cliente e incrementar su imagen en el mercado, por lo que evaluó la situación actual del laboratorio con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma a través de una lista de verificación obteniendo un 32% de cumplimiento y se determinó la documentación necesaria que se requiere implementar para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, finalmente se observa un incremento en cada requisito de la norma con respecto al cumplimiento de documentación necesaria.

Caicedo (2017) en su investigación *“Diseño del Sistema integrado de gestión de la calidad para la empresa productos Fruti-dulces S.A.”* menciona que para

cumplir las ventas propuestas en los siguientes años se ven en la necesidad de realizar una transformación de la empresa por lo que ha identificado en la norma ISO 9001:2015, una oportunidad para fortalecer los procesos y asegurar el aseguramiento de la calidad de los productos que ofrece, por lo que se inicia el estudio realizando un diagnóstico actual de la empresa en donde se concluye que la empresa tiene implementado el 23% de los requisitos de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, en este primer estudio se detectó ausencia de planeación estratégica, identificación de procesos internos, política y objetivos de calidad, matriz de riesgos e indicadores para los procesos y la satisfacción del cliente, por lo que para el cumplimiento de los requisitos de la norma se definió la política y los objetivos de calidad, el mapa de procesos, perfiles de cargo y procedimientos, permitiendo así la mejora de los procesos, satisfacción del cliente y partes interesadas.

### **2.2.2. Antecedentes nacionales**

Espinoza y Santoyo (2020) en su trabajo de investigación "*Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la norma ISO 9001:2015 aplicado a la empresa industria de alimentos Ale E.I.R.L*" señalan que la empresa presentaba deficiencias en la gestión de los procesos lo que generaba reclamos de los clientes y generaba una desventaja ante la competencia, no contaban con procedimientos para la realización de los trabajos ni indicadores de control así mismo presentaban deficiencias en la calidad de los productos y retrasos en los tiempos de procesamiento de los productos dentro de la empresa, por todo

lo antes mencionado los autores proponen la mejora de la gestión por procesos cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001:2015, tomando acciones que se deben mantener en el tiempo y finalmente concluyen que se debe realizar la implementación de este sistema ya que de lo contrario presentarán pérdidas generadas por los costos de no calidad (deficiente gestión de la empresa, gastos por reclamos, inspecciones innecesarias, etc) así mismo realizan la evaluación económica en donde se demuestra que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es rentable.

Estrella (2020) en su tesis "*Gestión por procesos de los laboratorios de la FAIA para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015*" demostró mediante el diagnóstico inicial en base a los requisitos de la norma, la ausencia de estandarización de los procedimientos de trabajo así mismo la falta de un ambiente de trabajo adecuado, o, falta de mantenimiento de la infraestructura y equipos, por lo que se proponen acciones de mejora a través de la organización de las actividades, mejora continua y documentación; finalmente concluye que la verificación y la corrección de las no conformidades identificadas en los laboratorios, van a asegurar las condiciones de calidad y cumplir con la implementación de la norma ISO 9001:2015.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad**

Uno de los principales conceptos lo define la norma ISO 9000:2005 en donde señala como calidad al “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”.

El concepto de calidad para Cuatrecasas (2012) ha ido cambiando con el pasar de los años aumentando los objetivos y buscando la satisfacción total de los clientes, de tal forma que ahora forma parte de esencial para la sobrevivencia de las empresas.

Según Griful y Canela (2002) consideran que la calidad es un tema importante para toda empresa que busque ser competitiva, pero no se obtiene al azar, para lograr esto se deben tener recursos y procedimientos apropiados mediante la gestión de calidad, en donde se toman en cuenta diferentes actividades como la planificación, control, aseguramiento y mejora.

Para Alcalde (2009) la calidad no solamente es cumplir con las necesidades de los clientes sino también considera que debe superar las expectativas que estos tienen sobre el producto o servicio deseado.

### **2.2.2. Micro y pequeña empresa**

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) define como micro y pequeña empresa a la organización que busca desarrollar actividades como prestación de servicios, producción, extracción, comercialización o transformación cumpliendo la legislación vigente.

## **Microempresa**

SUNAT menciona que para considerarse microempresa (mype) estas deben contar con un número de 01 hasta 10 trabajadores así mismo los niveles de ventas anuales no deben superar las 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Sánchez (2006) considera que la mayoría de países de Latinoamérica tienen diversos problemas sociales, como la crisis económica, por lo que pese a estas adversidades la mype forma una parte importante en el desarrollo de muchos países ya que contribuye a la generación de empleo.

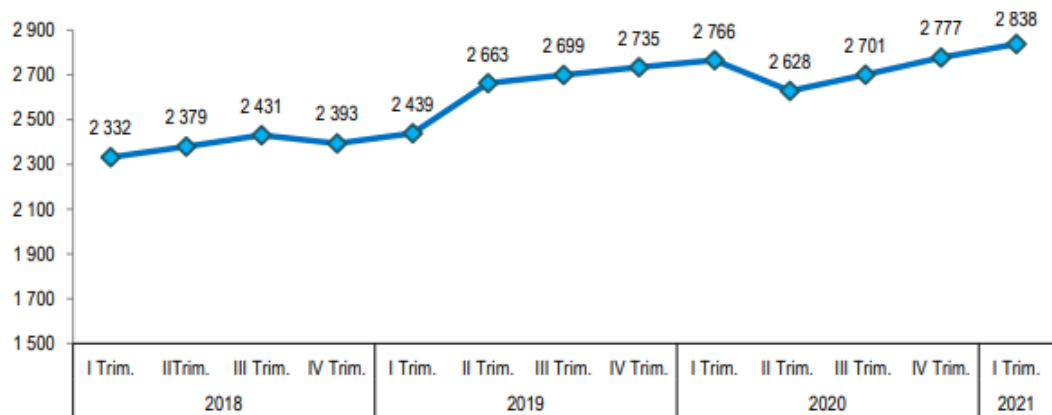
## **Microempresas en el Perú**

Herrera (2011) señala que la presencia de la mype en el Perú es de suma importancia ya que son organizaciones muy versátiles y dinámicas, que cuentan con la capacidad de generar riqueza con la contratación rápida de mano de obra generando de esta forma empleo, sin embargo, también presentan algunas debilidades ya que no se cuenta con acceso a un gran número de mercados y la cantidad de clientes es reducida, significando esto un riesgo de quiebra para este tipo de empresas.

Según los datos presentados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) durante el primer trimestre del año 2021 la cantidad de empresas activas ascendió a 2 millones 838 mil 494, tomando en consideración el mismo periodo del año 2020 la cifra es mayor en 2,6%, tal como se muestra en la figura 1.

**Figura 1**

*Perú: Stock de empresas por trimestre, 2018 -2021*



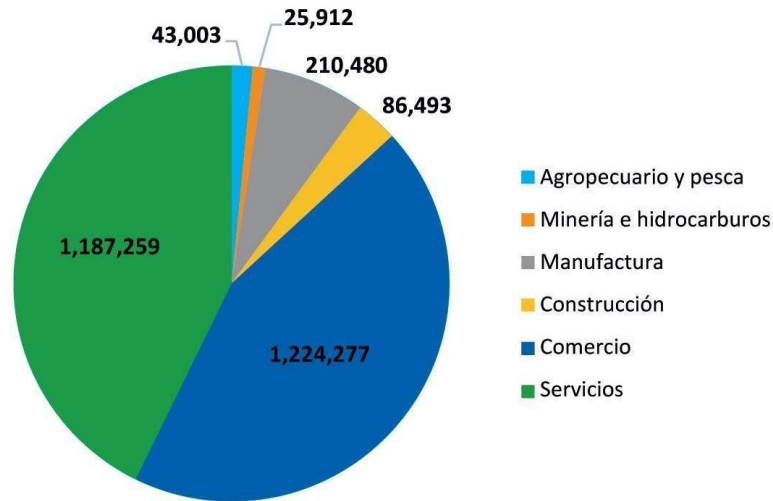
*Nota:* La figura muestra el incremento de las pymes desde el 2018 al 2021.

Tomado de INEI (2021).

Por otro lado la Cámara de comercio de Lima (2021) señala que en el Perú se cuenta con dos tipos de empresas, personas naturales con negocio que forma parte del 74,2% y las sociedades anónimas con un 12,1%. El resto de empresas están dentro de la empresa individual de responsabilidad limitada, sociedad comercial de responsabilidad limitada, entre otras. También se menciona que entre las principales actividades que tienen las empresas en el Perú se concentra básicamente en servicios, la cual durante el año 2020 disminuyó su participación del 43,4% a 42,7%; y comercio, que la incrementó de 43,5% a 44,1% de la totalidad de empresas. En la figura 2 se muestra que para el caso del sector manufactura se cuenta con una presencia del 7,6%, construcción en 3,1%, agropecuario y pesca 1,5% y minería e hidrocarburos 0,9%.

**Figura 2**

*Número de empresas por sector económico*



*Nota:* La figura muestra que la industria manufacturera se encuentra en tercer lugar del sector económico. Tomado de INEI (2021).

### **Microempresas de alimentos**

Reina y Zúñiga (2009) mencionan que la industria alimentaria forma parte de uno de los principales sectores que demandan bienes agrícolas por lo que la producción de los mismos podría presentar algunos cambios que pueden depender de las características climáticas y geográficas que tenga un país, así se puede considerar que cada región tiene una distinta capacidad para el cultivo de alimentos y por lo tanto también variados sectores como productos industrializados, cárnicos, lácteos, productos de panificación.



### **2.2.3. Norma ISO 9000**

Griful y Canela (2002) mencionan que durante el año 1987 aparecieron las normas ISO 9000 referente al aseguramiento de la calidad, las cuales sirvieron para estandarizar criterios que son utilizados en la actualidad. El principal objetivo de esta norma fue desarrollar las condiciones mínimas en el sistema de calidad de una organización de forma que se garantice el cumplimiento de los requisitos específicos de los productos.

Espinoza (1999) señala que al aplicar las normas ISO 9000 aseguran que la elaboración de un producto obtenga un nivel de calidad aceptable; por otro lado también indica que estas normas de calidad relacionan al producto y a otros componentes de la organización como son la estructura, los procedimientos, los recursos y los precios.

### **Norma ISO 9001:2015**

Sánchez (2017) menciona que la norma ISO 9001:2015 principalmente tiene un enfoque basado en procesos al momento de desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad, de esta forma incrementará la satisfacción del cliente ya que se cumplirán los requisitos deseados por el cliente.

Oviedo (2012) indica que las partes interesadas de una organización son más influyentes con el paso del tiempo ya que la sociedad está más formada y ha incrementado sus requerimientos, por lo que esta norma brinda una visión amplia de acuerdo con la organización, brindando principios fundamentales y conceptos para la aplicación de un sistema de gestión de calidad.

## **Estructura de la norma ISO 9001:2015**

En norma ISO 9001:2015 se indica que “La estructura de los capítulos pretende proporcionar una presentación coherente de los requisitos, más que un modelo para documentar las políticas, objetivos y procesos de una organización” (ISO 9001:2015). La estructura de la norma ISO 9001:2015 es la siguiente:

- a. Objeto y campo de aplicación.
- b. Referencias normativas. .
- c. Términos y definiciones.
- d. Contexto de la organización
- e. Liderazgo
- f. Planificación
- g. Apoyo
- h. Operación
- i. Evaluación del desempeño
- j. Mejora

### **2.2.4. Sistema de gestión**

La norma ISO 9000:2015 indica que un sistema de gestión son una serie de elementos en una organización que se relacionan para desarrollar la política, los objetivos y los procesos para obtener estos objetivos. Uno de los principales sistemas de gestión de calidad es la norma ISO 9001, ya que es la más implementada por las organizaciones buscando la optimización de su capacidad de ofrecer productos y/o servicios de calidad, cumpliendo las expectativas y las exigencias de los clientes logrando su satisfacción.

## **Objetivos y beneficios de la implementación de un sistema de gestión**

Moreno et al. (2001) mencionan que los objetivos que se buscan con la implementación de las normas, son brindar elementos para obtener la calidad de los productos o servicios además de mantenerla en el tiempo, de forma que los requerimientos del clientes se puedan satisfacer de forma duradera; de esta forma se garantiza el correcto funcionamiento de la organización y la satisfacción de los clientes ayudando a desarrollar un sistema de calidad a nivel global.

Por otro lado Guajardo (2003) indica que con la implementación se consigue beneficios internos en la organización como mejorar la documentación, aumentar la cultura sobre la calidad, mejora de la comunicación, mejora de la eficiencia y la productividad, lograr la satisfacción de los clientes con los productos y servicios, reducción del desperdicio y el reproceso así también se logran beneficios externos como lograr una mejor imagen en el mercado e incrementar la participación de la empresa en el mercado.

## **Gestión de calidad**

Udaondo (1992) menciona que la gestión de calidad son una serie de etapas que se deben seguir para obtener la calidad; para lo cual se debe añadir el proceso de gestión, en los que se encuentran involucrados la dirección, el gobierno y la coordinación de las actividades. Además agrega que se puede considerar como una definición de gestión de calidad a la forma en que la dirección realiza la planificación del futuro, implantación de los programas y el control de los resultados de la calidad buscando la mejora continua.

## Gestión por procesos

Escudero (2013) menciona que la gestión de procesos tiene como principal propósito garantizar que todos los procesos involucrados en una organización se puedan desarrollar de manera coordinada para lo cual se debe mejorar la efectividad y también satisfacer las necesidades de las partes interesadas. La norma ISO 9000:2015, indica que la gestión por procesos está basada en un conjunto de procesos que se relacionan formando vínculos de causa y efecto así mismo se toma en cuenta la identificación y la gestión sistemática de procesos que se desarrollan y la interacción de ellos en la organización. En la figura 3 se muestra que estos conceptos están íntimamente relacionados.

### Figura 3

*Representación esquemática de los elementos de un proceso*



*Nota:* La figura muestra la representación esquemática de un proceso y la interacción entre sus elementos. Tomado de: ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 menciona que al adoptar este enfoque basado en procesos permitirá:

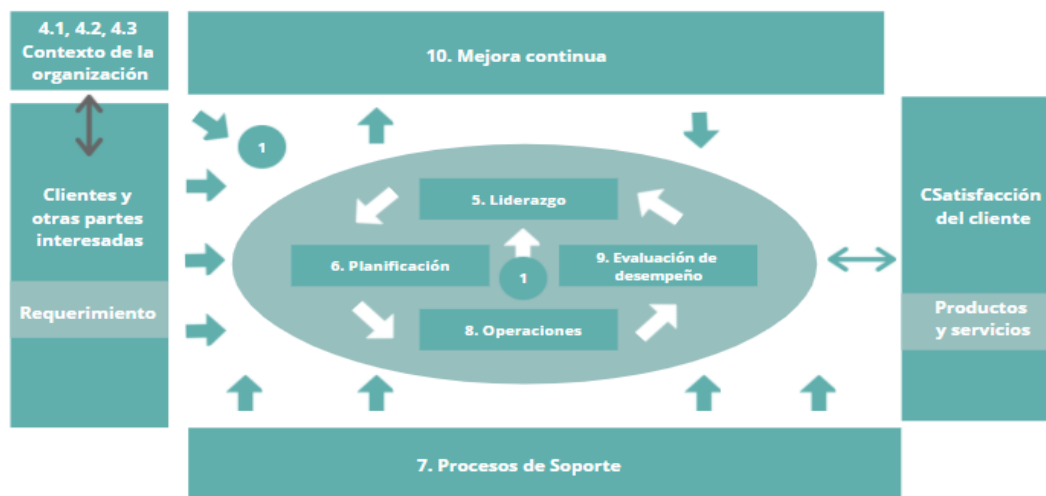
1. Identificación y determinar las secuencias de los procesos.
2. Describir y documentar los procesos.
3. Realizar el seguimiento y la medición de los procesos.
4. Mejorar continuamente los procesos.

### La mejora continua

En la norma ISO 9001:2015, se define como principal objetivo obtener la mejora continua dentro de sistema de gestión de la calidad, con lo que se obtiene la mejora en varios aspectos dentro de la organización como el incremento en el desempeño que servirá para lograr los requisitos del cliente y satisfacer sus necesidades y de las partes interesadas tal como se muestra en la figura 4.

**Figura 4**

*Ciclo de la mejora continua y la norma ISO 9001:2015*



Para la mejora de los procesos se debe considerar que la información que se obtenga debe servir para desarrollar los objetivos y también para lograr identificar

todas las oportunidades de mejora, los cuales se pueden obtener a través de diferentes fuentes como auditorías, revisión del sistema de gestión o análisis de data lo que finalmente servirá para poder definir si es necesario realizar acciones correctivas.

## **2.3. Conceptual**

### **2.3.1. Cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015**

Uno de los principales objetivos del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 es lograr la satisfacción del cliente, de esta forma la organización que aplique esta normativa puede garantizar que tiene la capacidad de desarrollar productos y/o servicios que cumplen con las necesidades de los clientes, la organización también determinará los factores de riesgo que pueden estar involucrados y ocasionar un inadecuado manejo del sistema, además servirá para mejorar la imagen de la organización en el mercado como una ventaja competitiva y finalmente la organización ahorrará tiempo y esfuerzo al tener estandarizados sus procesos, lo que podría invertirse el ahorra obtenido en capacitación del personal, desarrollo de nuevos productos, remodelación de las instalaciones, etc.

### **2.3.2. Satisfacción del Cliente**

La organización debe tener en cuenta como principal objetivo la satisfacción del cliente a través de los productos y servicios, cumpliendo con las especificaciones que éste demanda, ya que esto es primordial para que una organización sobreviva. La satisfacción del cliente está relacionada a la conformidad o disconformidad de lo

que anhela recibir el usuario por lo que se puede considerar como el resultado obtenido del análisis que realiza el consumidor, de forma que el usuario se sentirá satisfecho cuando se le otorga lo que espera del proveedor.

Los clientes satisfechos como los clientes que no lo están tienen una influencia importante sobre el desempeño de las organizaciones ya que los primeros pueden mejorar el movimiento de la empresa y los clientes insatisfechos pueden empeorarlo.

### **2.3.3. El contexto de la organización basado en el requerimiento técnico**

El análisis del contexto de la organización basado en los requerimientos técnicos del proceso productivo es una tarea importante la cual se realiza a través de un estudio externo e interno del entorno. Éste análisis se define como la identificación de síntomas que ponen de manifiesto algunas desviaciones que pueden afectar el proceso por lo que deben realizarse de forma íntegra ya que se desea obtener aspectos importantes, así mismo llegar a comprender las actividades actuales y las herramientas con las que se afronta diariamente en las labores.

### **2.3.4. El contexto de la organización basado en el requerimiento del personal**

El contexto de la organización basado en el requerimiento del personal se relaciona a las competencias mínimas que deben contar las personas para poder desempeñar un puesto determinado, por lo que están relacionadas a las necesidades de las funciones que se ejecutan. Un aspecto muy importante dentro de la norma ISO 9001:2015 es la formación del personal ya que de esta forma se

logra obtener un empleado con competencias. Es importante que se detecte las necesidades de cada puesto, de forma que se incremente el rendimiento, así se deberá realizar la gestión para proporcionar dicha formación a los colaboradores que lo requieran.

### **2.3.5. Contexto de la organización**

El contexto de la organización es un requerimiento de la norma ISO 9001:2015 en donde menciona que la organización debe tomar en cuenta los factores internos y externos que podrían afectar de manera directa o indirecta el desarrollo del sistema de gestión, en ese sentido para este requisito es necesario que la organización se evalúe a sí misma y también a su contexto, en donde deberá tomar en cuenta la cultura organizacional, los objetivos y las metas, flujo de procesos productivos, clientes, etc.

En este requisito de la norma se desarrolla en el capítulo 4:

- Comprensión de la organización y de su contexto
- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad
- Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

### **2.3.6. Liderazgo**

El requisito de liderazgo es fundamental para que el sistema de gestión de calidad se desarrolle ya que la alta dirección deberá tomar la iniciativa, gestionar, promover y evaluar de manera eficaz el logro de los objetivos deseados. Para el



desarrollo de un sistema de gestión es necesario que los responsables cuenten con cualidades necesarias relacionadas al liderazgo para que se consiga involucrar a cada miembro de la organización en la gestión y la mejora, así el personal se encontrará motivado hacia el cumplimiento de objetivos y metas de la organización, también se coordinaran los esfuerzos necesarios para lograr niveles adecuados de eficiencia y finalmente se mejorará la comunicación entre todos los niveles de la organización.

Dentro del capítulo 5 de la norma se describe la siguiente estructura:

- Liderazgo y compromiso
- Política
- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

### **2.3.7. Planificación**

En este capítulo de la norma ISO 9001:2015 se desarrolla la planificación, la implantación y el control de los procesos para que se puedan evitar cambios no previstos tomando las acciones necesarias evitando los efectos adversos, así mismo la organización debe asegurar que los procesos externos también se encuentren controlados. Es necesario que se definan todos los procesos involucrados dentro de la organización y luego identificar y analizar los riesgos asociados a estos procesos, finalmente se deben definir un plan de acción y realizar la implementación del plan de trabajo. Para este requisito detallado en el capítulo 6 se tiene la siguiente estructura:

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades

- Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
- Planificación de los cambios

#### **2.3.8. Recursos**

En la norma ISO 9001:2015 se detalla para este requisito todas las actividades de apoyo que se requieren previamente para la elaboración del producto o servicio, por tal motivo se incluyen los recursos que pueden ser tangibles o aquellos que son difíciles de cuantificar como lo son las personas, los ambientes en donde se realizaran las operaciones del proceso, la infraestructura, comunicación interna y externa, así como la información documentada. El capítulo 7 tiene la siguiente estructura:

- Recursos
- Competencia
- Toma de conciencia
- Comunicación
- Información Documentada

#### **2.3.9. Operaciones**

En este capítulo de la norma ISO 9001:2015 se busca mejorar el control operativos de los procesos para lo cual se debe tener en cuenta que para obtener una producción eficiente de los bienes y servicios es necesario mantener condiciones que deben ser controladas. Para el cumplimiento del capítulo 8 se debe tomar en cuenta la siguiente estructura:

- Planificación y control operacional
- Requisitos para los productos y servicios
- Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- Producción y prestación del servicio
- Liberación de los productos y servicios
- Control de las salidas no conformes

#### **2.3.10. Evaluación del desempeño**

En este capítulo de la norma ISO 9001:2015 se detalla la evaluación del desempeño como una parte importante del sistema, para determinar si efectivamente el sistema de gestión de calidad se encuentra funcionando de forma exitosa. El capítulo 9 cuenta con la siguiente estructura:

- Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Auditoría Interna
- Revisión por la dirección

#### **2.3.11. Mejora**

En este capítulo de la norma ISO 9001:2015 se requiere que la empresa evalúe y realice acciones de mejora de manera continua para demostrar la eficacia del sistema de gestión determinando si existen necesidades u oportunidades que se deben considerar. El capítulo 10 cuenta con la siguiente estructura:

- Generalidades
- No conformidad y acción correctiva
- Mejora Continua

#### **2.3.12. Sistema de gestión de calidad en alimentos**

Un sistema de gestión de calidad establece normas con requisitos que pueden ser aplicados a cualquier tipo de organización; para el caso de la industria de alimentos la normativa es aplicada en cada una de las etapas del proceso productivo (personal, comercial, administración y documentación) y servicio de los alimentos y bebidas buscando la satisfacción del cliente y el desarrollo comercial.

#### **2.3.13. Potencial humano**

El potencial humano para Marx tiene como base fundamental a la conciencia, en donde las personas relacionan la acción y el pensamiento, toman la decisión entre actuar de cierta forma o no; así mismo comprende a las capacidades y las necesidades, por último menciona que las personas no pueden vivir aisladas, es necesario que se relacionen con su entorno.

#### **2.3.14. Indicadores de la calidad**

Son aquellos que están relacionados a la operación y a los resultados de los procesos de una organización y son determinados tomando en cuenta el desarrollo de acciones y los resultados de los procesos en los que se obtengan los logros de los objetivos.

## 2.4. Definiciones de términos básicos

- **Calidad:** Es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Modelo de gestión de calidad:** Señalan una serie de pautas para llevar a cabo una gestión eficaz, tienen como fin promover la mejora continua de la organización
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Verificación:** Aplicación de métodos, procedimientos, ensayos y otras evaluaciones

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

El modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 permite la mejora de la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe una relación directa entre el diagnóstico con respecto a la norma ISO 9001:2015 y la mejora de la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.
- b) Existe una relación directa entre el cumplimiento de los requerimientos técnicos demandados del diseño del modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la mejora de la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

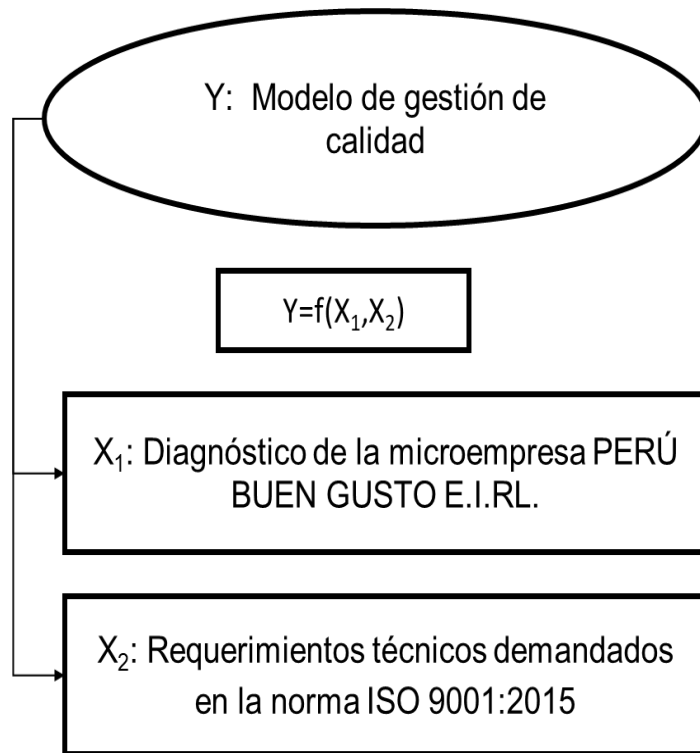
#### **3.2. Definición conceptual de variables**

Por su naturaleza, todas las variables identificadas son del tipo cualitativas. Por su dependencia, la variable Y es dependiente, y las variables  $X_1$  y  $X_2$ , son independientes.

Es decir:  $Y = f(X_1, X_2)$  tal como se muestra en la figura 5 la relación entre las variables.

**Figura 5**

*Definición de variables*



### **3.2.1. Operacionalización de variables**

Para la operacionalización de las variables se han considerado las variables independientes X<sub>1</sub>: Diagnóstico de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. y X<sub>2</sub>: Requerimientos técnicos demandados en la norma ISO 9001:2015 y la variable dependiente Y: Modelo de gestión de calidad, así mismo se han considerado los indicadores para cada dimensión, tal como se muestra en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Índices	Método	Técnica
<b>Variable independiente</b> X1: Diagnóstico de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.	X1.1:El contexto de la organización basado en el requerimiento técnico	X1.1.1: Índice de no conformidades del proceso de producción de pasta de ajo (%)	Intervalo	Tipo:  Para el trabajo de investigación se utilizará el tipo explicativo descriptivo  Método:  Método de investigación deductivo	Auditoría de diagnóstico basada en la norma ISO 9001:2015
		X1.1.2: Satisfacción del Cliente (%)	Escala de Likert		Encuesta de satisfacción del cliente
	X1.2:El contexto de la organización basado en el requerimiento del personal	X1.2.1: Desempeño del potencial humano de los colaboradores (%)	Escala de Likert		Encuestas del desempeño del potencial humano
X2: Requerimientos técnicos demandados en la norma ISO 9001:2015	X2.1:Contexto de la organización	X2.1.1: Cumplimiento del diseño del contexto de la organización (%)	Intervalo	Método:  de	-Análisis documental -Revisión de Bibliografía.
	X2.2: Liderazgo	X2.2.1: Cumplimiento del liderazgo (%)	Intervalo		
	X2.3: Planificación	X2.3.1: Cumplimiento de la planificación (%)	Intervalo		
	X2.4: Recursos	X2.4.1: Cumplimiento de los recursos (%)	Intervalo		
	X2.5: Operaciones	X2.5.1: Cumplimiento de las operaciones (%)	Intervalo		
	X2.6:Evaluación del desempeño	X2.6.1: Cumplimiento de la evaluación del desempeño (%)	Intervalo		
	X2.7: Mejora	X2.7.1: Cumplimiento de la mejora (%)	Intervalo		
<b>Variable dependiente</b> Y: Modelo de gestión de calidad	Y1:Cumplimiento de requisitos de la ISO 9001:2015	Y1.1: Cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015 (%)	Escala de Likert		-Auditoría interna de norma ISO 9001:2015 -Encuesta de desempeño del potencial humano
	Y2: Satisfacción del Cliente	Y2.1: Satisfacción del cliente (%)	Escala de Likert		Encuesta de satisfacción del cliente



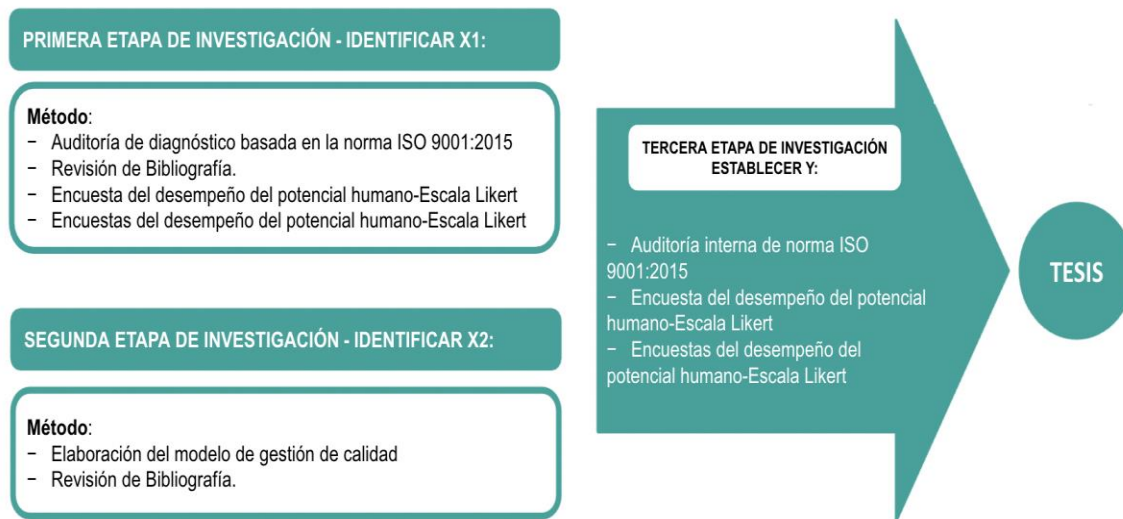
## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación propuesta fue de tipo explicativa pues existen diversas teorías y modelos que se aplican al problema de investigación, asimismo, debido a que, se buscó proporcionar detalles de la evaluación del proceso de producción de pasta de ajo. Además, es del tipo descriptivo ya que a través del análisis de fuentes científicas a nivel nacional e internacional ha servido en la estructuración y argumentación de las características de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. En la figura 6 se observa el diseño de la investigación.

**Figura 6**

*Diseño de la Investigación*



Para un mejor diseño se trabajó por etapas:

- **Primera etapa de la investigación**

Para la primera etapa de investigación se realizó una auditoría interna de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad basado en norma ISO 9001:2015 a través de un check list basado en la misma norma, en donde se conoció el contexto de la organización basado en el requerimiento técnico de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. Asimismo, se realizó una encuesta a través de plataforma virtual en donde se determinó el grado de cumplimiento de satisfacción del cliente y se elaboró una encuesta sobre el desempeño del potencial humano basado en los requerimientos técnicos del personal a través de plataforma virtual.

- **Segunda etapa de investigación**

En la segunda etapa de investigación se analizó la documentación facilitada por la empresa y se realizó el modelo de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 basados en el contexto de la organización, liderazgo, planificación, recursos, operaciones, evaluación de desempeño y la mejora.

- **Tercera etapa de investigación**

Para la tercera etapa de investigación se realizó una auditoría interna por parte de un auditor externo basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para determinar el grado de cumplimiento de los requisitos de la norma.

Se realizó una encuesta a través de plataforma virtual en donde se determinó el grado de cumplimiento de satisfacción del cliente luego de la elaboración del modelo de gestión de calidad ISO 9001:2015.

#### **4.2. Método de investigación**

El método de investigación que se utilizó fue el método deductivo ya que se desarrolló una observación de la realidad de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. del cual se realizó el planteamiento del problema, obteniendo una hipótesis. Asimismo, se realizó la descripción de las características de lo observado, a partir de los resultados y el análisis de la hipótesis se realizaron las deducciones pertinentes.

#### **4.3. Población y muestra**

La población estudio estuvo constituida por las personas y los clientes que se encuentran involucradas en las actividades y los procesos que forman parte de la producción de pasta de ajo en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. Bajo este contexto, al ser una población muy pequeña hemos considerado que nuestra muestra es igual a nuestra población. Por lo que el tamaño de la muestra fue el siguiente:  $n = N$

Dónde,  $n$ =Tamaño de muestra.

$N$ =Tamaño de la población.

Para el caso de población y muestra de los colaboradores de la empresa se detalla en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Puestos de trabajo*

<b>Puestos de trabajo</b>	<b>N° de personas</b>
Gerente general	1
Jefe de producción	1
Jefe de aseguramiento de calidad	1
Coordinador de mantenimiento	1
Colaboradores de producción	2

La población y muestra de los clientes de la empresa se detalla en la tabla 3:

**Tabla 3**

*Clientes actuales de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

<b>Clientes actuales</b>	<b>N° de tiendas</b>
Supermercado 1	2
Supermercado 2	3
Supermercado 3	3

#### **4.4. Lugar de estudio y período desarrollado**

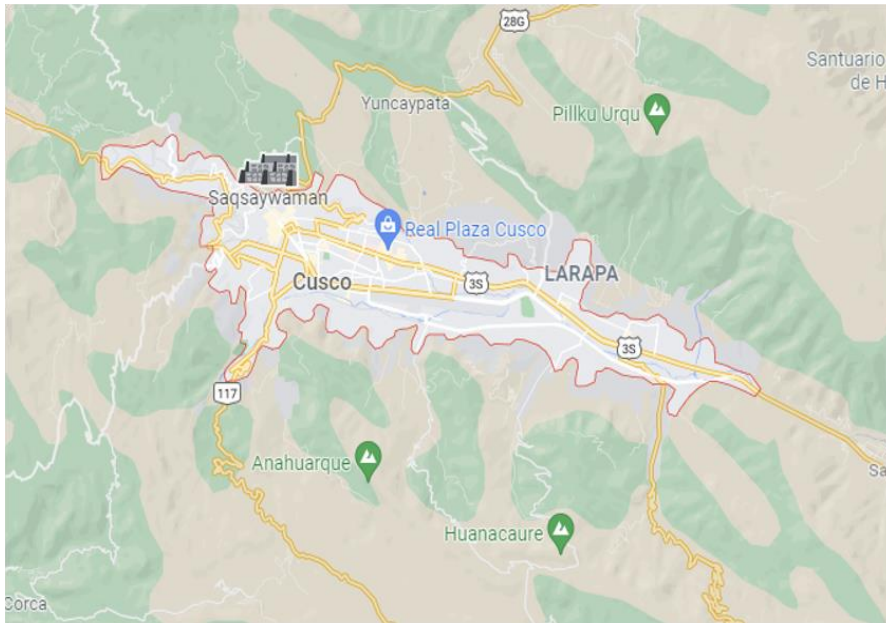
##### **Lugar de estudio**

El lugar de estudio fue en la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L., con sede en el distrito de Wanchaq, en el departamento de Cusco como se muestra en

la figura 7; para el caso del análisis y elaboración del modelo de gestión se realizó en la ciudad de Lima de forma remota aplicando los medios digitales para la comunicación.

### **Figura 7**

*Ubicación de PERU BUEN GUSTO E.I.R.L.*



Google (s.f.)

### **Periodo**

El periodo de desarrollo del presente estudio para la elaboración del modelo de gestión de calidad tuvo un tiempo estimado de duración de 6 meses y se desarrolló en los meses de junio a noviembre del año 2021.

### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

Para el presente trabajo de investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

**Encuesta:** Dirigida a los colaboradores de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. y a los clientes a través plataforma digital Google forms, la cual permitió obtener resultados cuantitativos por medio de la tabulación de datos.

**Entrevista:** Se realizó al representante de la dirección, con el objetivo de obtener la visión del personal sobre la gestión que realizan en la empresa, ya que este personal tiene conocimientos sobre los procesos, los problemas y oportunidades de mejora.

**Análisis de documentos:** Se realizó la revisión y el análisis de la documentación que la empresa conserva en la actualidad, con el objetivo de obtener la información sobre las actividades que realiza la empresa, la infraestructura, los procedimientos.

En la tabla 4 se describe el resumen de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

**Tabla 4**

*Resumen de técnicas e instrumentos*

TIPO	TÉCNICA	INSTRUMENTOS	OBJETO
Entrevistas, Auditorías	Identificar las opiniones del personal	-Guía en la entrevista -Microsoft word -Video conferencia Meet	- Alta dirección -Dueño de proceso
Encuesta	Datos para conocer las opiniones referentes al SGC de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.	-Formato de encuesta en google forms -Computadora -Conexión a internet y correo electrónico	-Personal de la empresa -Cliente
Análisis de resultados	Se permitirá obtener información relevante de la empresa y sus procesos	-Registro auditorías -Registros de encuestas	-Organización

### **Validación y confiabilidad de los instrumentos:**

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos: Check list de diagnóstico basado en la norma ISO 9001:2015 de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L., evaluación del desempeño del potencial humano y encuesta de satisfacción de cliente a través del juicio de expertos. La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se calculó mediante el Alfa de Cronbach, cuyos resultados se aprecian en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Resumen de evaluación del desempeño de la encuesta*

<b>Instrumentos</b>	<b>N° de Ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Evaluación del desempeño del personal	14	0.88
Encuesta de satisfacción del cliente	9	0.72

Se observó que el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0,88 para 14 ítems de la variable evaluación del desempeño del personal, este valor indica que la confiabilidad es alta para la variable de estudio.

Para el caso de la encuesta de satisfacción del cliente se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.72 para 9 ítems lo que nos indica que el instrumento presentó una confiabilidad aceptable.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

Para el análisis y procesamiento de datos de nuestra tesis, se tomó en cuenta lo siguiente:

- En la primera etapa de la investigación se observó a través de la auditoría de diagnóstico del sistema de gestión de la calidad basado en norma ISO 9001:2015 el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma, la encuesta de evaluación del desempeño del potencial humano y la encuesta de satisfacción del cliente, en donde se determinó el estado inicial de PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. en relación a su sistema de gestión de calidad, su potencial humano y la satisfacción del cliente.
- En una segunda etapa en base a lo encontrado se preparó la planificación de actividades para la eliminación de brechas existentes basados en el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015
- En la tercera etapa en su evaluación final se determinó el grado de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 mediante una auditoría interna, se realizaron nuevamente las encuestas del desempeño del potencial humano y de satisfacción del cliente para la evaluación de la mejora del sistema de PERU BUEN GUSTO E.I.R.L.

La información obtenida se procesó mediante gráficos y tablas, utilizando la hoja de cálculo de Excel y el Google forms; para poder obtener un análisis objetivo acerca de los problemas encontrados, con lo cual nos permite presentar un informe de la data analizada y procesada, para determinar si el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 permite la mejora de la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.



## **V. RESULTADOS**

En este capítulo expondremos los resultados obtenidos en las diversas etapas de investigación.

### **5.1. Resultados descriptivos**

#### **5.1.1. Resultados descriptivos de la primera etapa**

A continuación daremos a conocer los resultados obtenidos de la primera fase de la investigación acerca del diagnóstico inicial de la empresa PERU BUEN GUSTO E.I.R.L., los cuales están basados en 3 aspectos importantes que son el diagnóstico del sistema de gestión de la calidad basado en norma ISO 9001:2015, la encuesta de evaluación del desempeño del potencial humano y la encuesta de satisfacción del cliente, los resultados obtenidos son los siguientes:

#### **Diagnóstico del sistema de gestión de la calidad basado en norma ISO 9001:2015**

El diagnóstico se realizó en base a la información actual y documentación que tenía en su momento, antes de la elaboración del modelo de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015. Cabe indicar que esta evaluación se realizó mediante en un check list en cual se basó en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, obteniendo los siguientes resultados que se muestran en la tabla 6:

**Tabla 6**

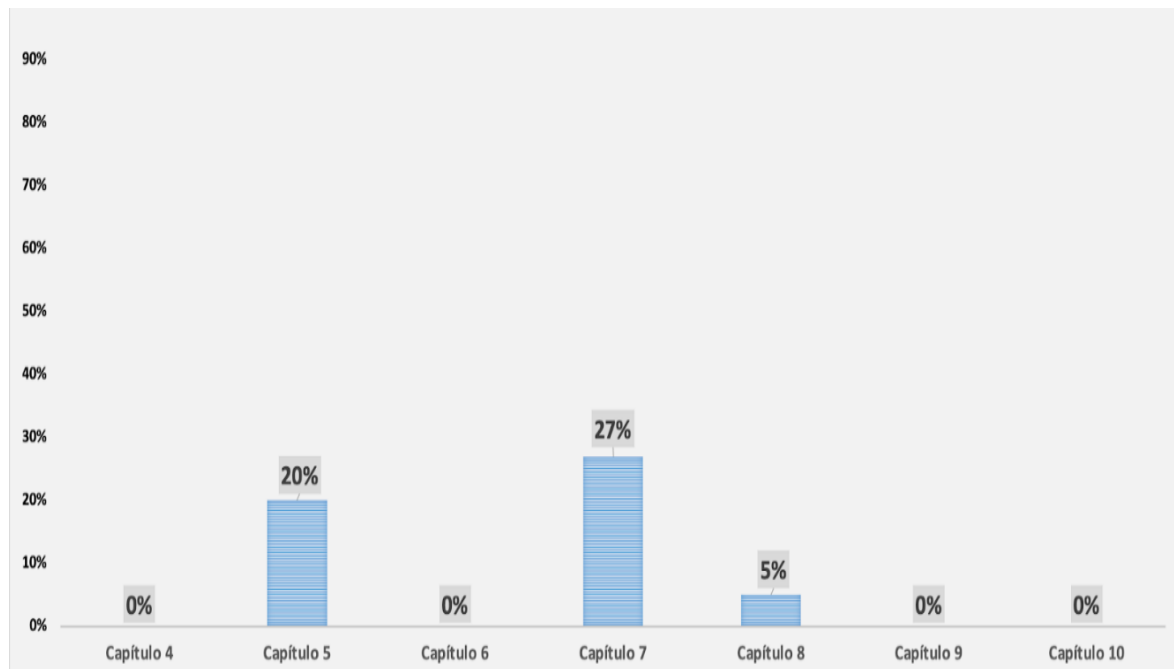
*Resultados del diagnóstico del sistema de gestión de calidad*

<b>Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Lineamiento</b>	<b>Nivel</b>
Capítulo 4	Contexto de la organización	Bajo
Capítulo 5	Liderazgo	Bajo
Capítulo 6	Planificación	Bajo
Capítulo 7	Soporte	Medio
Capítulo 8	Operación	Bajo
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	Bajo
Capítulo 10	Mejora	Bajo

En la figura 8 se puede observar que en los capítulos 4, 6, 9 y 10 el porcentaje de cumplimiento es de 0%.

**Figura 8**

*Porcentaje de cumplimiento diagnóstico inicial*



**Tabla 7***Cumplimiento del sistema de gestión de calidad*

Porcentaje de cumplimiento del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015	9%
Nivel de cumplimiento	Bajo

En la tabla 7 podemos evidenciar que en general el cumplimiento total es de 9% en el diagnóstico inicial de PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015.

Se realizó una encuesta de desempeño del potencial humano mediante la plataforma google forms, basada en la escala de Likert calificando los resultados tal como se muestra en la tabla 8. (Anexo 3).

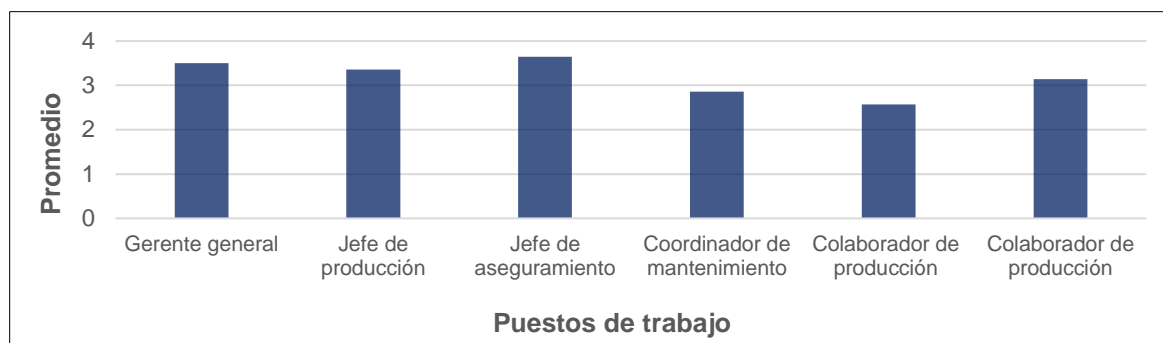
**Tabla 8***Desempeño del potencial humano por puesto de trabajo*

<b>Puesto</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel del potencial humano</b>
Gerente general	4	Alto
Jefe de producción	3	Moderado
Jefe de aseguramiento	4	Alto
Coordinador de mantenimiento	3	Moderado
Colaborador de producción	3	Moderado
Colaborador de producción	3	Moderado
<b>Promedio</b>	<b>3</b>	<b>Moderado</b>

En la figura 9 se muestran los resultados de desempeño de potencial humano por puesto de trabajo, se obtuvo un resultado moderado para los colaboradores de producción, coordinador de mantenimiento y jefe de producción.

**Figura 9**

*Resultado del desempeño de potencial humano por puesto de trabajo*



En la tabla 9 se observan los resultados obtenidos promedios de acuerdo a la dimensión del potencial humano.

**Tabla 9**

*Resultados de la encuesta de desempeño de potencial humano por dimensión*

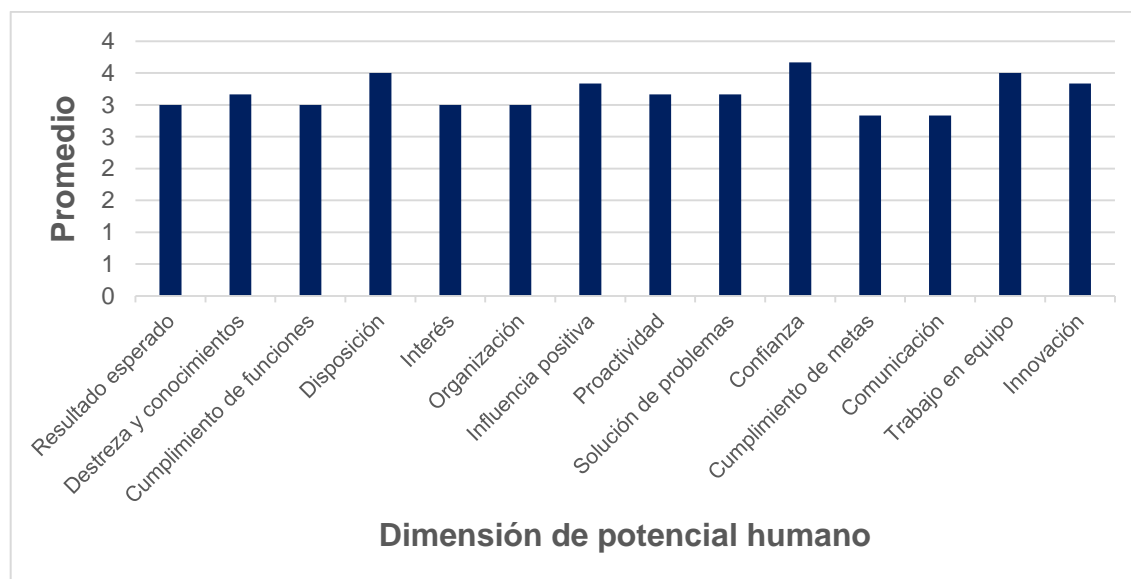
Dimensión	Promedio	Nivel del potencial humano por dimensión
Resultado esperado	3	Moderado
Destreza y conocimientos	3	Moderado
Cumplimiento de funciones	3	Moderado
Disposición	4	Alto
Interés	3	Moderado
Organización	3	Moderado
Influencia positiva	3	Moderado
Pro actividad	3	Moderado
Solución de problemas	3	Moderado
Confianza	4	Alto
Cumplimiento de metas	3	Moderado
Comunicación	3	Moderado
Trabajo en equipo	4	Alto
Innovación	3	Moderado

En la Figura 10 podemos evidenciar los resultados promedios del desempeño de potencial humano con respecto a la dimensión en donde en forma

general se observa calificación alta para las dimensiones disposición, confianza y trabajo en equipo.

**Figura 10**

*Resultado del desempeño de potencial humano por dimensión*



### **Resultados de la satisfacción del cliente en la primera etapa de la investigación**

Asimismo, se realizó una encuesta de satisfacción del cliente a 8 tiendas, que representa el total de clientes, mediante la plataforma google forms, para una practicidad del llenado, basada en la escala de Likert calificando los resultados tal como se muestra en el anexo 4.

Para la encuesta de satisfacción de cliente se obtuvieron los siguientes resultados como se muestra en la tabla 10 donde se obtuvo que los clientes presentan un nivel de satisfacción promedio de 3 con un 69.68% de cumplimiento considerado una calificación moderada.

**Tabla 10**

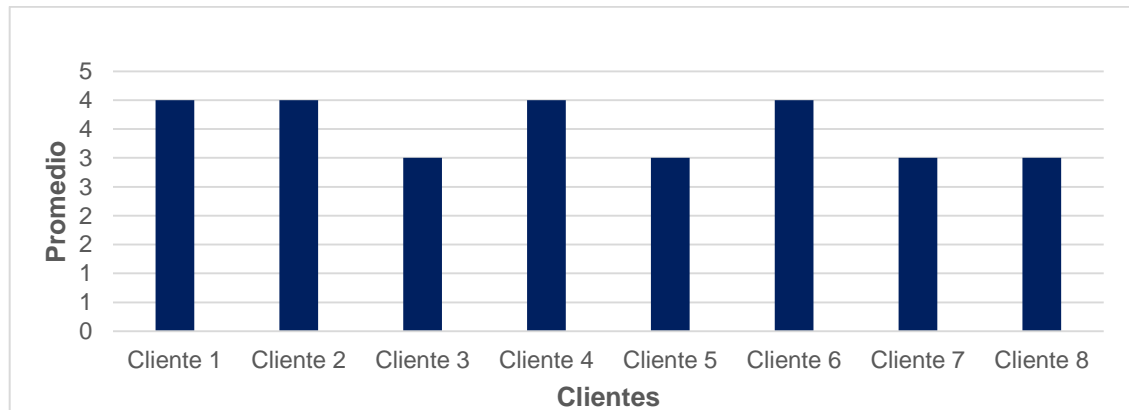
*Resultados de la encuesta de satisfacción de cliente*

<b>Cliente</b>	<b>Promedio</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>
Cliente 1	4	Alto
Cliente 2	4	Alto
Cliente 3	3	Moderado
Cliente 4	3	Moderado
Cliente 5	3	Moderado
Cliente 6	3	Moderado
Cliente 7	3	Moderado
Cliente 8	3	Moderado
<b>Promedio</b>	<b>3</b>	<b>Moderado</b>

En la figura 11 se evidencian cuatro clientes presentan un nivel de satisfacción moderada y cuatro clientes presentan un nivel de satisfacción alta.

**Figura 11**

*Resultados de la encuesta de satisfacción por cliente*



En la tabla 11 se observan los resultados obtenidos promedios de acuerdo a la dimensión de satisfacción del cliente

**Tabla 11**

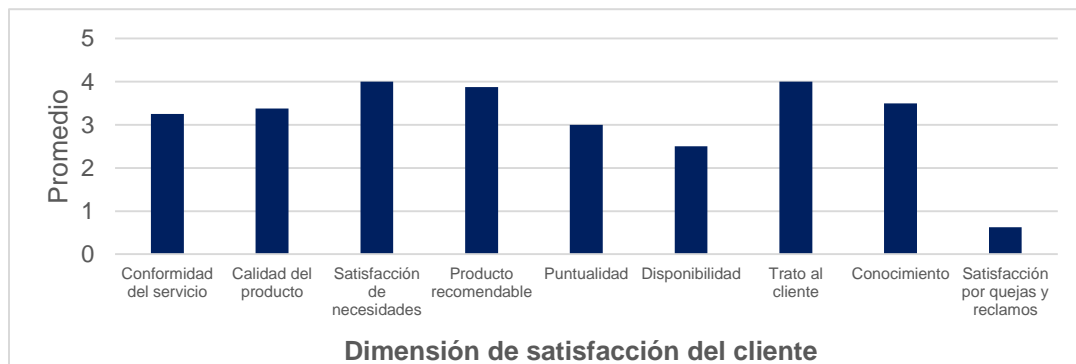
*Resultados de la satisfacción del cliente por dimensión*

<b>Dimensión</b>	<b>Promedio</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>
Conformidad del servicio	3	Moderado
Calidad del producto	3	Moderado
Satisfacción de necesidades	4	Alto
Producto recomendable	4	Alto
Puntualidad	3	Moderado
Disponibilidad	3	Moderado
Trato al cliente	4	Alto
Conocimiento	4	Alto
Satisfacción por quejas y reclamos	4	Bajo

En la figura 12 se observan los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción del cliente por dimensión, en donde para las dimensiones conformidad del servicio, calidad del producto, puntualidad y disponibilidad se obtuvo un resultado moderado. Por otro lado se observó que para el caso de satisfacción por quejas y reclamos, se presenta nivel bajo para esta dimensión por presentarse no conformidades con las características sensoriales del producto e incumplimiento con el tiempo de entrega de los pedidos.

**Figura 12**

*Resultados encuesta de satisfacción del cliente por dimensión.*



## **5.1.2. Resultados descriptivos de la segunda etapa**

### **Elaboración del modelo de gestión de calidad**

A continuación se presenta el modelo de gestión elaborado por requisito de la norma ISO 9001:2015.

#### **Contexto de la organización**

- **Comprensión de la organización y de su contexto**

PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. ha realizado la **(PBG-SGC-OT-006) Misión, visión y valores**, según el anexo 6 así mismo se ha realizado el análisis interno y el análisis externo **(PBG-SGC-OT-002) matriz FODA.** ( Anexo 64).

- **Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

En PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. se ha determinado la **(PBG-SGC-OT-003) Matriz de partes interesadas** de acuerdo a lo indicado en el anexo 8.

#### **Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad**

El sistema de gestión de calidad de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. Se aplica al proceso de producción de pastas de ajo, almacenamiento, distribución que la organización ofrece a sus clientes, además de sus procesos de soporte asociados.



## **Sistema de gestión de calidad y sus procesos**

El sistema integrado de gestión de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. Se basa en el “ciclo PHVA” y se enfoca en sus procesos, categorizados en tres grupos; estratégicos, operativos y de apoyo.

- **Procesos estratégicos:** Conjunto de actividades interrelacionadas a través de las que se definen los lineamientos de dirección de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad, lo dirigen al objetivo y, por tanto, a la empresa.
- **Procesos operativos:** Conjunto de actividades interrelacionadas a través de las que se vela por el cumplimiento de misión y visión de la empresa; los resultados o salidas de este tipo de procesos son recibidos por las partes interesadas (externas). Este tipo de procesos hacen desarrollar diversas actividades operacionales, en conformidad con sus propios lineamientos y para cuya gestión colaboran los procesos de apoyo.
- **Procesos de apoyo:** Conjunto de actividades interrelacionadas a través de las que se vela por brindar apoyo eficiente a la gestión de calidad de todos los demás procesos del sistema.

PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. ha establecido el **(PBG-SGC-OT-001) mapas de proceso** tal como se muestra en el anexo 7.

## Liderazgo

### Liderazgo y compromiso

La alta dirección de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. lidera y está comprometida con el desarrollar, el implementar y el mantener el sistema de gestión de calidad, así como velar por su mejora continua cumpliendo las siguientes acciones:

- a. Asumir la rendición de cuentas de la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- b. Establecer su compromiso identificado en la **política del sistema de gestión de calidad e inocuidad (PBG-SGC-POL-001)** y los objetivos del sistema de gestión de calidad identificado en **Matriz de planificación de objetivos de calidad (PBG-SGC-OT-009)** alineada al contexto y la dirección estratégica de la organización. (Anexo 11, 12).
- c. Garantizar la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procedimientos operativos y de soporte, definidos para cada uno de los procesos, identificados en la **Lista Maestra de Documentos internos (PBG-SGC-F-012)**.(Anexo 13).
- d. Promover el uso del enfoque basado en procesos, a través del **mapa de procesos (PBG-SGC-F-013)** y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, mediante **la matriz de riesgos y oportunidades (PBG-SGC-OT-004)**. (Anexo 7 y 9).
- e. Garantizar la disponibilidad de recursos
- f. Transmitir la importancia de la gestión eficaz, en conformidad con los requisitos establecidos en el sistema de gestión de calidad, y satisfacer las exigencias del Cliente y otros requisitos, aplicables a PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

- g. Garantizar el logro de resultados previstos, guiándose de los indicadores de gestión de calidad mediante la **Matriz de planificación de objetivos de calidad (PBG-SGC-OT-009)**. (Anexo 12)
- h. Comprometer, dirigir y apoyar a las personas como contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- i. Promover la mejora, aplicando liderazgo a las áreas de su responsabilidad

### **Enfoque al cliente**

PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. se compromete a:

- a. Garantizar que los requisitos del cliente queden claramente definidos, planificados y que las acciones necesarias para darles respuesta se lleven a cabo de la manera más eficaz.
- b. Considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad para con los productos y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. De acuerdo a la **matriz de riesgos y oportunidades (PBG-SGC-OT-004)**. (Anexo 9).
- c. Manteniendo el enfoque en el aumento de satisfacción del cliente, medido mediante **Encuestas de satisfacción al cliente (PBG-SGC-F-013)**. (Anexo 4).

### **Política de sistema de gestión de calidad e inocuidad**

PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. cumple con los requisitos del sistema de gestión de calidad mediante la política del sistema de gestión de calidad, la cual queda documentada en la **Política de sistema de gestión de calidad e inocuidad (PBG-SGC-POL-001)** y se difunde a las partes interesadas. (Anexo 11).

## **Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. define roles, responsabilidades y autoridad en la organización, las cuales son comunicadas y atendidas en la organización:

El Gerente General es la máxima autoridad del sistema de gestión de calidad; responsable de asignar los roles y responsabilidades mediante la **Matriz de roles y responsabilidades (PBG-SGC-OT-010)**. (Anexo 14). Ejerciendo dicha autoridad; el Gerente General participa de la planificación de objetivos y expide directrices y estrategias relacionados con la calidad. Asimismo, se asegura que el sistema de gestión es conforme con los requisitos de esta norma.

### **Planificación**

#### **Acciones para bordar riesgos y oportunidades**

Para este requisito la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. ha tomado en cuenta el contexto de la organización, los requisitos de las partes interesadas así como también la determinación de los riesgos y oportunidades con el fin de:

1. Garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr los resultados previstos.
2. Aumentar los efectos deseables.
3. Prevenir o reducir efectos no deseados.
4. Lograr la mejora.

Se ha desarrollado el procedimiento **Acciones para abordar riesgos y oportunidades (PR-PBG-01)** (Anexo 9), donde se describe la planificación y tratamiento de los riesgos y las oportunidades.

Los procesos que van a ser evaluados son los que se describen en el mapa de procesos de la empresa. En la tabla 12 se detalla la clasificación de los riesgos por probabilidad y en la tabla 13 se describe la clasificación del riesgo por su consecuencia.

**Tabla 12**

*Clasificación de los riesgos por su probabilidad*

<b>Nivel de probabilidad</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>
Muy alta	5	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.
Alta	4	Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias.
Media	3	Puede ocurrir en algún momento.
Baja	2	Podría ocurrir en pocas circunstancias.
Muy baja	1	Puede ocurrir sólo en ocasiones excepcionales.

**Tabla 13**

*Clasificación del riesgo por su consecuencia*

<b>Nivel de probabilidad</b>	<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>
Muy alta	5	Consecuencia con efecto desastroso.
Alta	4	Consecuencia podría generar disturbios
Media	3	Consecuencia podría generar afectar parcialmente
Baja	2	Consecuencia podría afectar poco el proceso
Muy baja	1	Consecuencia es mínima sin afectar el proceso

En la tabla 14 se muestra la matriz de riesgos en la cual se pondera y se combina las variables de probabilidad y consecuencia de los riesgos.

**Tabla 14**

*Matriz de riesgos*

		CONSECUENCIA				
		Bajo	Medio	Alto	Grave	Muy grave
PROBABILIDAD	Poco probable	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Probable	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Muy probable	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Casi seguro	Medio	Medio	Alto	Alto	Extremo
	Seguro	Medio	Alto	Alto	Extremo	Extremo

Para el tratamiento de los riesgos, se toman acciones de control y se da seguimiento a las acciones que son aplicadas en cada proceso, en la tabla 15 se observa la clasificación del nivel de riesgo.

**Tabla 15**

*Clasificación del nivel de riesgo*

Muy alto	Es un riesgo muy grave, requiere que se tomen medidas de forma urgente.
Alto	Es un riesgo importante, se deben tomar medidas de forma obligatoria.
Medio	Es un riesgo apreciable, se deben tomar medidas preventivas para reducir el riesgo.
Bajo	Es un riesgo bajo que requiere una medida de control de rutina.

La **Matriz de identificación de riesgos y oportunidades (PBG-SGC-OT-004)** de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. (Anexo 9)

### **Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. establece los objetivos de la calidad para las funciones, actividades y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a la matriz de objetivos.

## **Planificación de los cambios**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. ha determinado que garantizará el control de todos los cambios que se realicen en el sistema de gestión de calidad por lo que de ocurrir una creación, modificación o eliminación de documentación, estos deben ser autorizados por la alta dirección, para lo cual se debe tomar en cuenta el **Procedimiento para la gestión del cambio (PBG-SGC-P-003)**.(Anexo 15).

## **Apoyo**

### **Recursos**

- **Personas**

El personal asignado cuenta con las competencias y capacitaciones necesarias., mediante los procedimientos de **Selección, Contratación e Inducción De Personal (PBG-SGC-P-015)** y **desarrollo, capacitación y toma de conciencia (PBG-SGC-P-016)** para la gestión del talento humano para el logro eficaz del sistema de gestión de calidad y para el control del proceso productivo de la pasta de ajos. (Anexo 16 y 17).

- **Infraestructura**

PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. cuenta con la infraestructura adecuada para el cumplimiento de **misión, visión y valores (PBG-SGC-OT-006)** (Anexo 6), la satisfacción de las necesidades y requerimientos de sus clientes y partes interesadas. Esto es realizado a través de los programas **Programa de**

**mantenimiento, calibración y/o verificación de equipos de medición (PBG-SGC-PG-001)**(Anexo 18).

**Conocimientos de la organización:** Se desarrollan actividades de entrenamiento y capacitación según el procedimiento **desarrollo, capacitación y toma de conciencia (PBG-SGC-P-016)** en beneficio de los colaboradores. (Anexo 17).

- **Competencia**

El determinar la competencia necesaria para ejecutar actividades de PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. se ejecuta según el **selección, contratación e inducción de personal (PBG-SGC-P-015)** y **perfil del puesto (PBG-SGC-F-014)** en la cual se identifican perfiles y competencias. (Anexo 16 y 19)

Por otro lado, toda persona que ingresa o cambia de puesto de trabajo recibe inducción en su puesto de trabajo, quedando la acción registrada en el formato **registro de inducción y capacitación (PBG-SGC-F-015)**, a cargo del personal con experiencia y/o formación, y evidenciando las actividades realizadas. (Anexo 20)

Para cubrir la necesidad de capacitación, se establece un **programa de capacitación (PBG-SGC-PG-004)**. (Anexo 21)

Por otro lado, se hace seguimiento y evaluación del desempeño de los colaboradores según el procedimiento **Desarrollo, Capacitación y toma de conciencia (PBG-SGC-P-016)**, y a través del formato **evaluación del desempeño (PBG-SGC-F-016)** que tendrá lugar una vez al año con el fin de evaluar las



competencias del personal con un enfoque en la mejora de su desempeño. (Anexo 17 y 3)

### **Toma de conciencia**

PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. cuenta con el **programa de capacitación (PBG-SGC-PG-004)** en el que contempla actividades para promover la sensibilización, campañas, divulgación de los temas relacionados con calidad, a través de charlas presenciales, entre otras herramientas. (Anexo 21)

- **Comunicación**

### **Comunicación interna**

La información y comunicación interna está orientada a promover una visión compartida, el trabajo colaborativo e incentivación del sentido de pertenencia de los colaboradores, a través de la apropiación de los objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos hacia los cuales se enfoca la actividad de PERU BUEN GUSTO E.I.R.L y cuenta con varios mecanismos de comunicación interna definidos en la **Matriz de comunicaciones internas y externas (PBG-SGC-OT-011)**. (Anexo 22)

### **Comunicación externa**

La estrategia de Comunicaciones implementadas está orientada hacia las diversas autoridades competentes, clientes, comunidades, entre otros que tienen comunicación con PERU BUEN GUSTO E.I.R.L.

## **Información documentada**

Para cumplir los requisitos de las normas ISO 9001, se ha desarrollado e implantado la documentación necesaria para ejecutar con éxito las actividades y responsabilidades de todo el personal en el cumplimiento de la **política de calidad e inocuidad (PBG-SGC-POL-001)** mediante el **procedimiento de elaboración y control de documentos (PBG-SGC-P-002)**. (Anexo 11 y 23).

## **Operación**

### **Planificación y control operacional**

PERÚ BUEN GUSTO E.I.RL. Planifica y desarrolla los procesos necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos del producto y cumplir las necesidades de nuestros clientes. PERÚ BUEN GUSTO E.I.RL para la planificación del producto ha tomado en cuenta los siguientes aspectos:

- Los objetivos de la calidad y requisitos del producto están dentro de la normativa legal vigente.
- La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar los recursos e instalaciones específicas para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, ensayo/pruebas y los criterios para la aceptación.
- La información documentada necesaria para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

## **Requisitos para los productos y servicios**

- **Comunicación con el cliente**

La comunicación con el cliente será de manera permanente por lo que la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. ha establecido para la comunicación un correo electrónico, así mismo se cuenta con un canal adicional de atención telefónica para el servicio al cliente.

- **Determinación de los requisitos para los productos**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. se basa en el Decreto Supremo N° 007-98-SA Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas, en la cual se determinan las condiciones, requisitos y procedimientos higiénico-sanitarios necesarios para la producción de alimentos de consumo humano, así mismo se agregan los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

- **Revisión de los requisitos para los productos**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con el apoyo de la alta dirección ha planificado realizar revisiones con frecuencia semestral con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos preestablecidos. La revisión de los requisitos para los productos debe realizarse antes y después de cada producción, por el empleado con más experiencia en el área, quien se encargará de revisar alguna desviación en el **Formato de verificación de calidad de producto terminado (PBG-SGC-F-001)**.(Anexo 37)

- **Cambios en los requisitos para los productos**

La alta dirección de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. junto con el responsable del sistema de gestión de calidad se encargarán de verificar si existen cambios en los requisitos para los productos de forma que, los cambios que puedan surgir deben ser documentados y archivados para mantener el control de los mismos.

**Diseño y desarrollo de los productos y/o servicios**

Para el caso de los requisitos 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5 y 8.3.6 son excluidos del presente manual, ya que en la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. no se diseñan y desarrollan nuevos productos en la actualidad.

**Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

Para el presente requisito sobre el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. asegura que los procesos, productos y servicios de proveedores externos sean conformes a los requerimientos solicitados para los cual deberán cumplir con el **Procedimiento de selección y evaluación de proveedores (PBG-SGC-P-004)**.(Anexo 24).

**Producción y prestación del servicio**

- **Control de la producción y provisión del servicio**

Para el cumplimiento de este requisito se ha implementado el **Procedimiento operativo de producción (PBG-SGC-P-005)**, el **Procedimiento de mantenimiento preventivo de equipos (PBG-SGC-P-006)**, el cual servirá para asegurar que los equipos que intervienen en los procesos cumplen con los

requerimientos para la prestar el servicio de la operación, finalmente se ha establecido el **Procedimiento de gestión de la entrega (PBG-SGC-P-007)** en donde se desarrollan las actividades que competen a la liberación, entrega y posterior a la entrega. (Anexo 25, 26 y 27)

- **Identificación y trazabilidad**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. Ha desarrollado el **Procedimiento de identificación y trazabilidad (PBG-SGC-P-008)**, donde se detalla el control y seguimiento de las materias primas e insumos utilizados durante el proceso productivo así también como para el producto terminado. (Anexo 28)

- **Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. se compromete a salvaguardar la información (propiedad intelectual o documentación) de los clientes.

- **Preservación**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. ha elaborado, empaquetado y embalado para luego ser transportado al cliente en condiciones adecuadas, para asegurar esto se ha elaborado el **Procedimiento de preservación (PBG-SGC-P-009)**, mediante el cual se asegura la conformidad del producto a lo largo de toda la cadena de valor. (Anexo 29).

- **Actividades posteriores a la entrega**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con el propósito de asegurar las actividades posteriores a la entrega ha elaborado el **Procedimiento de producto**

**no conforme (PBG-SGC-P-011)** y el **procedimiento de quejas de cliente y devoluciones (PBG-SGC-P-012)** en los cuales se describen las actividades que son cubiertas por la garantía que ofrece la organización. (Anexo 31 y 32).

- **Control de los cambios**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. ha desarrollado el **Procedimiento para la gestión del cambio (PBG-SGC-P-003)**.(Anexo 15)

- **Liberación de productos**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. asegurará que el producto entregado al cliente puede ser liberado sólo después de haber realizado una inspección en conformidad con los requisitos establecidos por el cliente, tal como indica el **Procedimiento de liberación de los productos (PBG-SGC-P-013)**. (Anexo 33)

- **Control de salidas no conformes**

La empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. para el cumplimiento de este requisito ha elaborado el **Procedimiento de producto no conforme (PBG-SGC-P-011)** así en donde se describe el tratamiento de los productos que no cumplen con la especificaciones del cliente, así como también se basa en el cumplimiento de **procedimiento de quejas de cliente y devoluciones (PBG-SGC-P-012)** (Anexo 31 y 58)

## Evaluación de desempeño

### ● Seguimiento, medición, análisis y evaluación

El gerente general de PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de diferentes métodos como son:

- Consulta y atención de quejas.
- Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad que miden el cumplimiento de los objetivos a través de la **Matriz de planificación de objetivos de calidad (PBG-SGC-OT-009)**.(Anexo 12)
- Auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al **Procedimiento de auditorías (PBG-SGC-P-001)**.(Anexo 57)
- Desempeño de personal **evaluación del desempeño (PBG-SGC-F-016)** (Anexo 3).
- Revisión por la dirección.
- Seguimiento a planes y programas.
- Seguimiento a la eficacia de la administración del riesgo y oportunidades

### ● Satisfacción del cliente

Los mecanismos para obtener y analizar la información relacionada con la satisfacción y percepción del cliente son:

- Quejas y reclamos a través de su **procedimiento de quejas de cliente y devoluciones (PBG-SGC-P-012)**, se establecen las actividades relacionadas

con la recepción, análisis y cierre de una queja, respecto de los servicios que ofrece PERU BUEN GUSTO E.I.R.L.(Anexo 58)

El seguimiento y medición de los procesos se lleva a cabo a través de los indicadores identificados en la **Matriz de planificación de objetivos de calidad (PBG-SGC-OT-009)**. (Anexo 12).

- **Auditoría interna del sistema de gestión de calidad**

Con el fin de verificar que el Sistema Integrado de Gestión cumple con las actividades planificadas, con los requisitos de las norma ISO 9001:2015 y con los requisitos establecidos PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. se define el **procedimiento de auditorías (PBG-SGC-P-001)**, las auditorías son programadas anualmente de acuerdo al **programa de auditoría (PBG-SGC-PG-003)**. (Anexo 57 y 62)

## **Mejora**

- **No conformidades y acción correctiva**

PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. para gestionar las no conformidades y acciones correctivas cuenta con el procedimiento **acciones correctivas y oportunidades de mejora (PBG-SGC-P-018)**, en el cual se establecen los pasos para identificar, analizar y generar las acciones correctivas y oportunidades de mejora. (Anexo 59).



- **Mejora continua**

Se cuenta con **acciones correctivas y oportunidades de mejora (PBG-SGC-P-018)**, en el cual se establecen los mecanismos para la identificación, seguimiento y control de acciones de mejora. (Anexo 59).

### 5.1.3. Resultados de la tercera etapa de la investigación

#### Resultados de auditoría interna

De acuerdo al informe de auditoría se obtuvieron los resultados indicados en la siguiente tabla 16:

**Tabla 16**

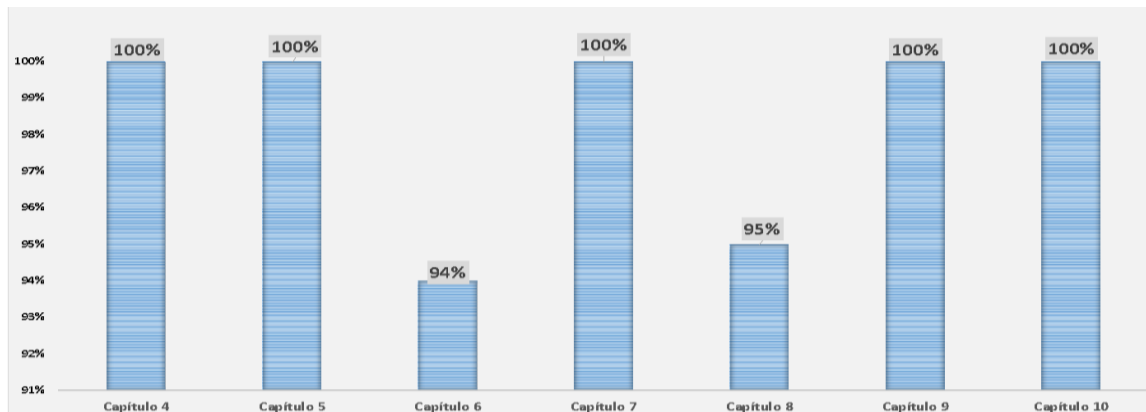
*Resultados de auditoría*

<b>Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Lineamiento</b>	<b>Porcentaje de cumplimiento diagnóstico inicial</b>	<b>Nivel</b>
Capítulo 4	Contexto de la organización	<b>100</b>	<b>Muy Alto</b>
Capítulo 5	Liderazgo	<b>100</b>	<b>Muy Alto</b>
Capítulo 6	Planificación	<b>94</b>	<b>Muy Alto</b>
Capítulo 7	Soporte	<b>100</b>	<b>Muy Alto</b>
Capítulo 8	Operación	<b>95</b>	<b>Muy Alto</b>
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	<b>100</b>	<b>Muy Alto</b>
Capítulo 10	Mejora	<b>100</b>	<b>Muy Alto</b>

En la figura 13 podemos observar el cumplimiento de los requisitos de la norma

**Figura 13**

*Porcentaje de cumplimiento de la auditoría basada en la ISO 9001:2015*



**Tabla 17**

*Resultados de generales de auditoría*

Porcentaje de cumplimiento del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015	<b>98</b>
Nivel de cumplimiento	<b>Muy alto</b>

Se obtuvo 98% de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 tal como se muestra en la tabla 17, teniendo una calificación muy alta.

### **Resultados de la encuesta de desempeño del potencial humano en la tercera etapa de la investigación**

En la tercera etapa de la investigación se observa en la tabla 18 los resultados de las encuestas de desempeño del potencial humano, observándose incremento en la calificación para todos los puestos de trabajo.

**Tabla 18**

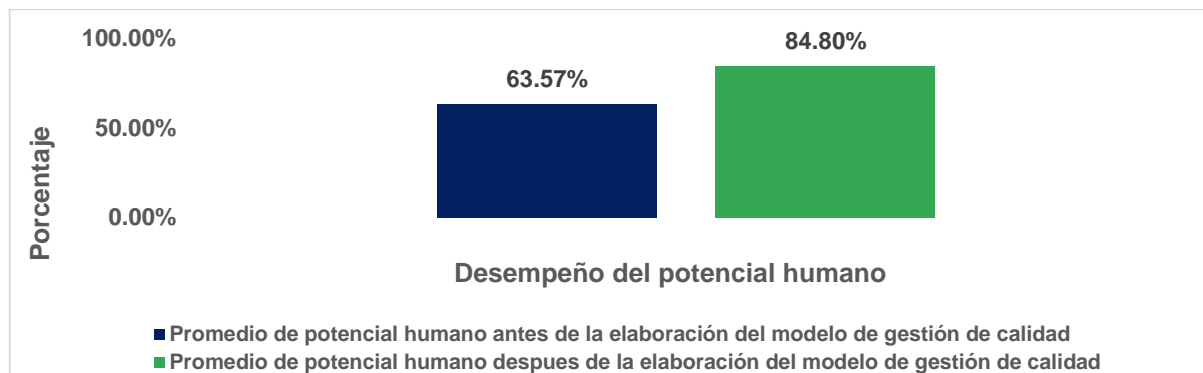
*Resultados de encuestas potencial humano por puesto*

<b>Puesto de trabajo</b>	<b>Promedio</b>	<b>Calificación</b>	<b>Promedio</b>	<b>Calificación</b>
Gerente general	3.50	Alto	4.50	Muy alto
Jefe de producción	3.36	Moderado	4.43	Alto
Jefe de aseguramiento	3.64	Alto	4.50	Muy alto
Coordinador de mantenimiento	2.86	Moderado	4.00	Alto
Colaborador de producción	2.57	Moderado	3.86	Alto
Colaborador de producción	3.14	Moderado	4.14	Alto
<b>Promedio</b>	<b>3.18</b>	<b>Moderado</b>	<b>4.24</b>	<b>Alto</b>

En la figura 14 el desempeño del potencial humano obtuvo un resultado promedio de 63.57%, luego de la elaboración del modelo de gestión de calidad se obtuvo un incremento hasta obtener un 84.80%, generando una mejora en esta variable.

**Figura 14**

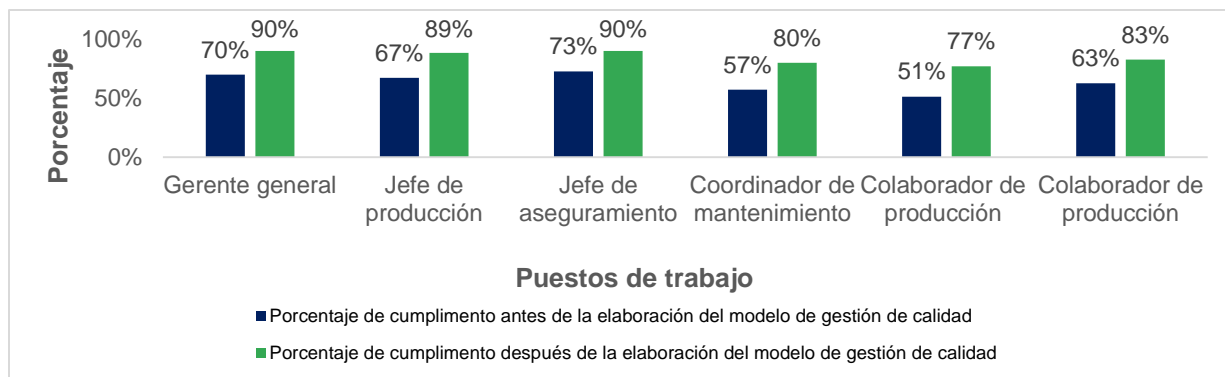
*Resultado de desempeño del potencial humano antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad*



En la figura 15 se muestra los resultados obtenidos de la encuesta de desempeño del potencial humano por puestos de trabajo antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad.

**Figura 15**

*Resultados de desempeño del potencial humano por puestos de trabajo antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad*



En la tabla 19 se observan los resultados de la encuesta del potencial humano por dimensión antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad, se han obtenido resultados alto para trece de las dimensiones evaluadas.

**Tabla 19**

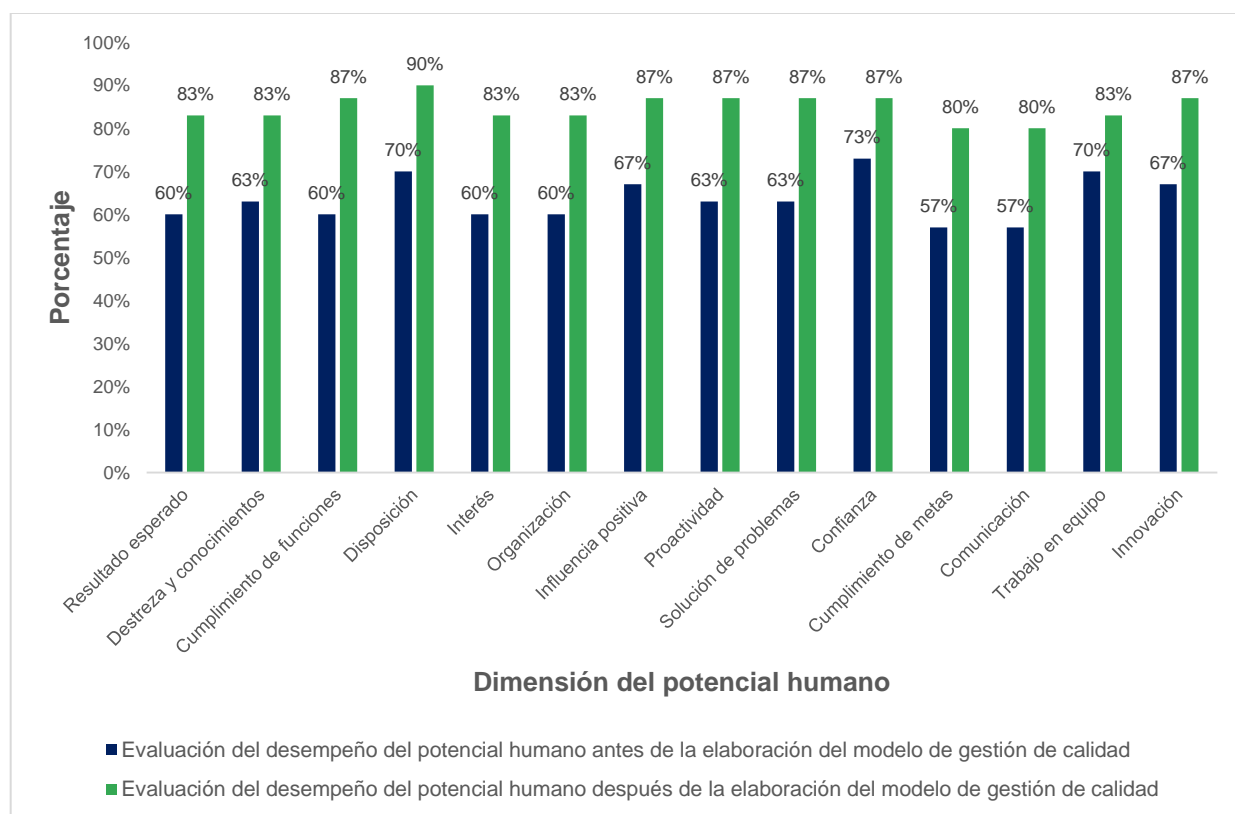
*Resultados encuesta del potencial humano por dimensión*

Dimensión	Promedio	Calificación	Promedio	Calificación
Resultado esperado	3	Moderado	4	Alto
Destreza y conocimientos	3	Moderado	4	Alto
Cumplimiento de funciones	3	Moderado	4	Alto
Disposición	4	Alto	5	Muy alto
Interés	3	Moderado	4	Alto
Organización	3	Moderado	4	Alto
Influencia positiva	3	Moderado	4	Alto
Pro actividad	3	Moderado	4	Alto
Solución de problemas	3	Moderado	4	Alto
Confianza	4	Alto	4	Alto
Cumplimiento de metas	3	Moderado	4	Alto
Comunicación	3	Moderado	4	Alto
Trabajo en equipo	4	Alto	4	Alto
Innovación	3	Moderado	4	Alto

En la figura 16 se observan los resultados de la evaluación del desempeño de potencial humano, donde inicialmente se observa un porcentaje de 57% para las dimensiones cumplimiento de metas y comunicación logrando luego de la elaboración del modelo de gestión de calidad un incremento del 23%; por otro lado para las dimensiones resultado esperado, cumplimiento de funciones, interés y organización se observa un resultado de 60% observándose luego de la elaboración del modelo de gestión de calidad un incremento para estas dimensiones hasta del 87%.

**Figura 16**

*Resultados de la evaluación del desempeño del potencial humano antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad*



## Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente en la tercera etapa de la investigación

En la tabla 20 se observa los resultados obtenidos de la encuesta de satisfacción de cliente en donde se observa resultados muy altos para seis de los ocho clientes luego de la elaboración del modelo de gestión de calidad.

**Tabla 20**

*Resultados de satisfacción por cliente antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad*

Clientes	Promedio	Calificación	Promedio	Calificación
Cliente 1	4	Alto	5	Muy alto
Cliente 2	4	Alto	5	Muy alto
Cliente 3	3	Moderado	5	Muy alto
Cliente 4	3	Moderado	4	Alto
Cliente 5	3	Moderado	4	Alto
Cliente 6	3	Moderado	5	Muy alto
Cliente 7	3	Moderado	5	Muy alto
Cliente 8	3	Moderado	5	Muy alto
<b>Promedio</b>	<b>3</b>	<b>Moderado</b>	<b>5</b>	<b>Muy alto</b>

En la figura 17 se observa que inicialmente mediante la encuesta de satisfacción del cliente se obtuvo un resultado de 63.33%, luego de la elaboración del modelo de gestión de calidad se obtuvo un resultado del 90%.

**Figura 17**

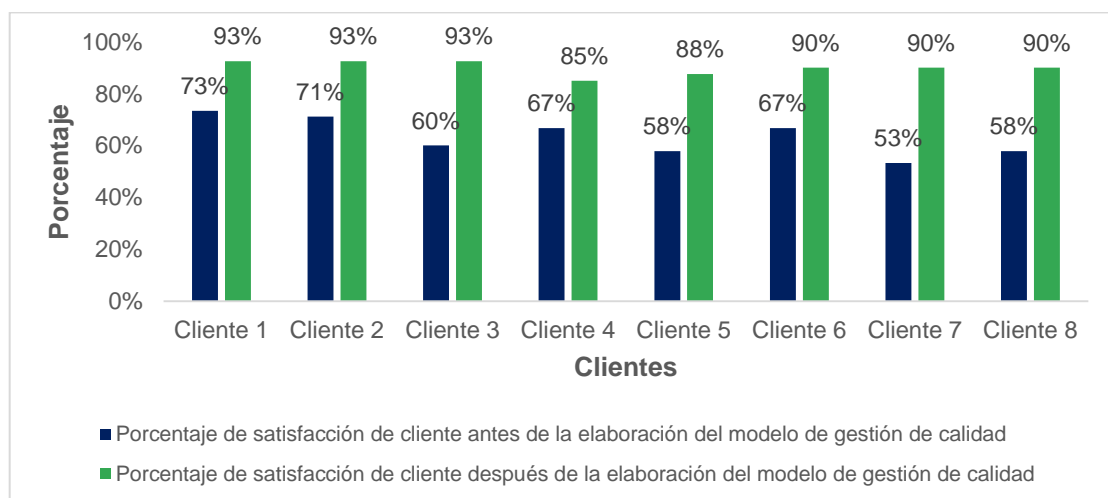
*Resultado comparativo de satisfacción del cliente antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad*



En la figura 18 se observa que se cuenta con cuatro clientes que presentan porcentaje de satisfacción por debajo del 60%, uno de ellos llegando a tener hasta 53% de satisfacción, por lo que era necesario tomar medidas para incrementar estos valores. Finalmente con la elaboración del modelo de gestión de calidad se obtuvieron resultados desde el 85% hasta el 93%.

**Figura 18**

*Resultados de satisfacción del cliente antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad*



En la tabla 21 se muestran los resultados por dimensión obtenidos durante las encuestas de satisfacción de cliente antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad, en donde se observa incremento en la calificación de todas las dimensiones en general, para el caso de las dimensiones conformidad del servicio, calidad del producto, satisfacción de necesidades, disponibilidad, trato al cliente, conocimiento y satisfacción por quejas y reclamos ha llegado a obtener una calificación muy alta.

**Tabla 21**

*Resultados de satisfacción del cliente por dimensión antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad*

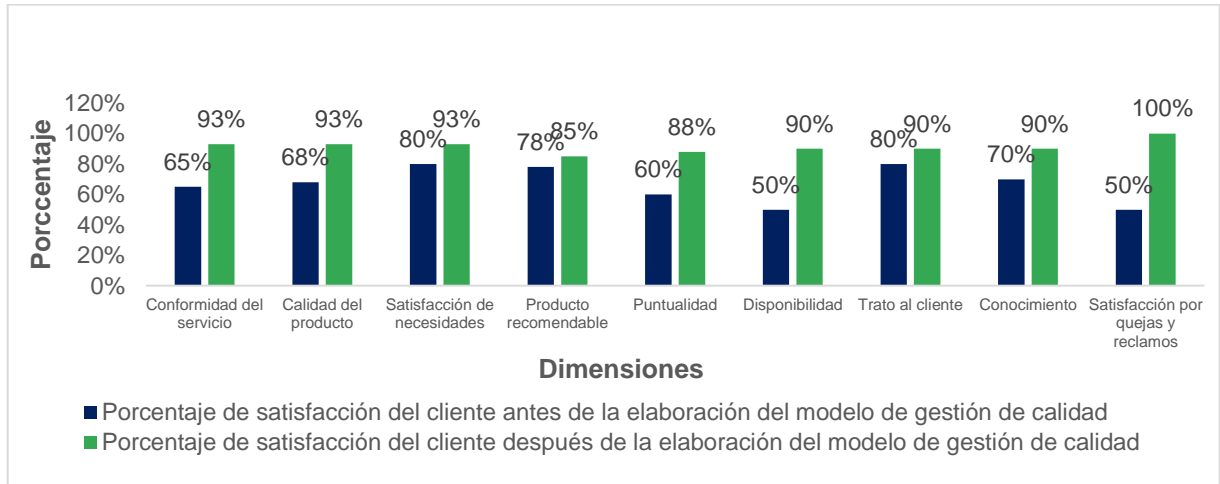
Dimensión	Promedio	Calificación	Promedio	Calificación
Conformidad del servicio	3.25	Moderado	4.63	Muy alto
Calidad del producto	3.38	Moderado	4.63	Muy alto
Satisfacción de necesidades	4.00	Alto	4.63	Muy alto
Producto recomendable	3.88	Alto	4.25	Alto
Puntualidad	3.00	Moderado	4.38	Alto
Disponibilidad	2.50	Moderado	4.50	Muy alto
Trato al cliente	4.00	Alto	4.50	Muy alto
Conocimiento	3.50	Alto	4.50	Muy alto
Satisfacción por quejas y reclamos	0.63	Bajo	5.00	Muy alto

En la figura 19 se observan los resultados obtenidos mediante la encuesta por cada dimensión, luego de la elaboración del modelo de gestión de calidad obtenemos que los valores para la dimensiones de satisfacción del cliente mejoraron notablemente en todos los casos obteniéndose valores por encima del 85% y para el caso de las quejas y reclamos el valor no se presentó siendo un indicador de mejora.



**Figura 19**

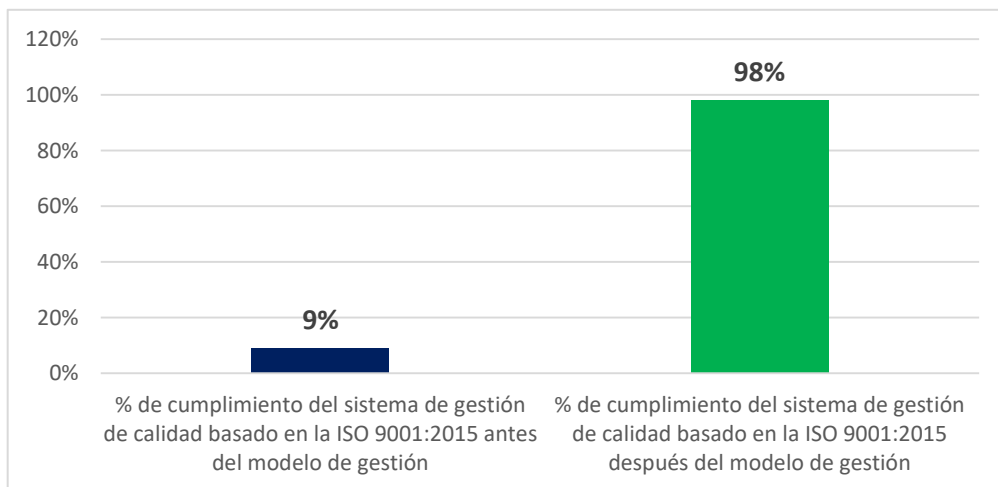
*Resultados de la satisfacción del cliente por dimensión antes y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad*



En la figura 20 se puede observar un incremento del cumplimiento del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 después de la elaboración del modelo de gestión de calidad.

**Figura 20**

*Incremento del cumplimiento del sistema de gestión de calidad*



#### **5.1.4. Resultados inferenciales**

No se tiene resultados inferenciales debido a que en nuestro caso se tomó a la totalidad de la población.

#### **5.1.5. Otro tipo de resultados estadísticos**

De acuerdo a la naturaleza del trabajo de investigación no se tiene otros resultados estadísticos.

## **VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **6.1. Contrastación y demostración de hipótesis con los resultados**

En el presente trabajo de investigación se tiene como hipótesis general si el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 permite la mejora en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L., de acuerdo a los resultados mostrados en la tercera etapa en la figura 20; se demuestra que con la elaboración del modelo se obtiene una mejora de la calidad debido al incremento de hasta 98% en el cumplimiento del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 después de la elaboración del modelo.

Por otro lado para la hipótesis específica si existe una relación directa entre el diagnóstico actual y la mejora de la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L., se demuestra mediante los resultados de la primera etapa que con la elaboración del modelo se obtiene un diagnóstico inicial en el desempeño del potencial humano en 64% y después de la elaboración del modelo de gestión de calidad se obtuvo un 85% comprobándose así la hipótesis mencionada.

Se comprueba la hipótesis que existe una relación directa entre los requerimientos técnicos establecidos en los resultados de la segunda etapa y la mejora de la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

## **6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares**

En el presente trabajo de investigación, al desarrollar la elaboración del modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para obtener la mejora de la calidad en la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L., se utilizó como muestra un total de 06 colaboradores de la organización en donde a través de la aplicación de un check list de evaluación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se obtuvo como resultado un porcentaje que se incrementó de 9% a 98%.

Los resultados de la presente investigación se contrastaron con los resultados de otros estudios similares donde se obtuvo:

En la investigación de Ortiz (2021) tiene como principal objetivo diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 buscando obtener mejoras en los procesos en una empresa de alimentos balanceados, para lo cual utiliza una lista de chequeo con 63 preguntas basadas en los requisitos de la norma utilizando una escala de evaluación desde 0% a 100% con una opción de no aplica, obteniendo para los resultado para la evaluación del desempeño resultados del 25%; en nuestro trabajo de investigación se obtuvo un resultado del 84.80% en la encuesta de desempeño del potencial humano, ya que se trabajó con capacitaciones y se involucró al personal en los procesos de mejora de la organización.

En el trabajo de Parra et al. (2019) tienen como objetivo elaborar un diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con

respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:20015 para lo cual elaboraron un check list con los requisitos de la norma en donde se califica con “cumple”, “no cumple” o “cumple parcialmente” así como también las acciones a tomar en caso de que se presente un incumplimiento del requisito, donde obtuvieron un 44.84% de cumplimiento considerado un nivel bajo, en el caso de nuestro trabajo de investigación para la primera etapa de la investigación al realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa, se obtuvo un resultado del 9% considerado bajo, ya que la empresa no contaba con los requisitos que solicitaba la norma.

En la investigación de Sambache (2018) se plantea realizar un diseño de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción de los clientes externos en un laboratorio donde tomaron como muestra a 44 clientes frecuentes los cuales respondieron un cuestionario con 9 preguntas que presentaban como opción de respuesta una escala de Likert del 1 al 5 donde presentan un resultado de 41% para el tiempo de entrega del producto (resultados de laboratorio) antes de la elaboración del diseño, en nuestra investigación al realizar la encuesta de satisfacción de cliente en base a 9 preguntas y una escala de Likert de 1 a 5 se obtuvo un resultado del 60% considerado como moderado en la dimensión puntualidad ya que los clientes presentaban insatisfacción por la demora en la entrega de los pedidos realizados.

Para el caso de Caicedo (2017) busca realizar un diseño de sistema integrado de gestión de calidad en una empresa de alimentos para lo cual realizaron un diagnóstico de la situación actual a través de una matriz Foda, análisis de perfil competitivo, análisis Pestel y un listado de chequeo con los requisitos de la norma

ISO 9001:2015, en donde finalmente han planteado las herramientas de seguimiento y control, a diferencia de nuestro trabajo de investigación ya que se realizó el diagnóstico inicial para ver el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma y tomamos en consideración una auditoría interna para evidenciar si realmente con la elaboración del modelo de gestión se tiene una mejora en la calidad de la empresa.

En la investigación de Espinoza y Santoyo (2020) proponen un diseño e implementación de un sistema de gestión en una empresa de alimentos, para lo cual han realizado un análisis de información que contiene la cantidad de reclamos de calidad obteniendo como resultado en el año 2017 y 2018 un 43.90% presentado pérdidas económicas para la empresa, esto debido por incumplimiento de requisitos y requerimientos del cliente para lo cual elaboraron una herramienta denominada gestión por procesos y se realizó un análisis de las causas de los problemas y plantean alternativas de solución, a diferencia de nuestro trabajo de investigación que mediante la encuesta de satisfacción de cliente pudimos observar que se obtuvo un porcentaje de 7.81% siendo un nivel bajo principalmente por desviaciones en las características sensoriales del producto.

En el trabajo de investigación Estrella (2020) tuvo como objetivo realizar una gestión por procesos para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el laboratorio de una universidad, para lo cual realizaron un diagnóstico de la situación en base a una ficha de evaluación donde se consideraron 6 aspectos compuestos por 24 preguntas con una escala de

0 a 4 aplicada en los 4 laboratorios que cuenta la universidad, además realizó las propuestas de mejora y se elaboró la gestión por procesos estandarizando los procesos de la institución en base a elaboración de procedimientos, instructivos y registros , para el caso de nuestro trabajo de investigación al elaborar el modelo de gestión nos basamos en el cumplimiento de los requisitos de la norma para lo cual se ha elaborado el soporte documentario necesario de esta forma mejorar la calidad de la organización.

### **6.3. Responsabilidad ética**

La información obtenida es veraz y relacionado al código de ética de la UNAC, no se ha cometido plagio. Asimismo, se cuenta con la autorización de la empresa PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. para el uso de su data y elaborar el modelo de gestión de calidad en su empresa.

## **VII. CONCLUSIONES**

1.- Se estableció el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, lo cual permitió mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L evidenciándose incremento en la satisfacción de los clientes y aumento en el desempeño del potencial humano.

2.-A través del diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015 que se realizó permitió conocer las brechas que se deben acortar para la elaboración del modelo de gestión y de esta forma logra la mejor en la organización.

3.- Se identificaron los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, así se desarrolló mejoras en cada requisito solicitado permitiendo mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.



## VIII. RECOMENDACIONES

1.- Es necesario conocer la realidad de la organización, ya que el conocimiento de la misma nos permitirá tener una idea clara de las acciones que se deben tomar en cuenta para poder elaborar un modelo de gestión de calidad eficaz que permita la mejora de la organización.

2.- Implementar en las mypes de nuestro país, el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, pues de esta forma se analizarán los riesgos, lo cual servirá para tomar medidas preventivas ante eventualidades que podrían ocurrir y perjudicar a la imagen de la empresa y a nivel económico.

3.- Es fundamental que el personal tenga conocimiento de la importancia que tiene una implementación de un sistema de gestión de calidad, de esta forma se tomará conciencia y compromiso del personal para el adecuado funcionamiento del mismo.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcalde, P. (2007). *Calidad*. Editorial Paraninfo.

[https://books.google.com.pe/books?id=-EsgRMoweilC&printsec=frontcover&dq=Alcalde,+.+Calidad.+Espa%C3%B1a.+Editorial+Paraninfo+S.A.&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Alcalde%2C%20.%20Calidad.%20Espa%C3%B1a.%20Editorial%20Paraninfo%20S.A.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-EsgRMoweilC&printsec=frontcover&dq=Alcalde,+.+Calidad.+Espa%C3%B1a.+Editorial+Paraninfo+S.A.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Alcalde%2C%20.%20Calidad.%20Espa%C3%B1a.%20Editorial%20Paraninfo%20S.A.&f=false)

Brigido, A. (2006). *Sociología de la educación: Temas y perspectivas fundamentales*. Editorial Brujas.

Caicedo, D. (2017). *Diseño del Sistema integrado de gestión de la calidad para la empresa productos Fruti-dulces S.A.* [Tesis de posgrado, Universidad Sergio Arboleda]. Repositorio de la Universidad de Arboleda.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1141/Dise%C3%B1o%20del%20sistema%20integrado%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.%20Fruti-Dulces%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cámara de Comercio de Lima. (2021). En el 2020 se crearon más de 235.000 empresas en el Perú. *La Cámara, Revista Digital de la Cámara de Comercio de Lima*.

<https://lacamara.pe/en-el-2020-se-crearon-mas-de-235-000-empresas-en-el-peru/>

Cuatrecasas, L. (2012) *Gestión de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos.

Escudero, C. (2013). *Manual de Auditoría Médica*. Editorial Dunken.

Espinoza, C. y Santoyo, A. (2020). *Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 aplicado a la empresa Industria de Alimentos Ale E.I.R.L.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional del Callao.

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5514/ESPINOZA\\_SANTOYO\\_FIIS\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5514/ESPINOZA_SANTOYO_FIIS_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Espinoza, R., Jara, B., Lizarazo, L. y Sepúlveda, S. (1999). *Normas para la Gestión de Calidad de Productos y Manejo Medioambiental*. Editorial Serie de cuadernos técnicos.

[https://books.google.com.pe/books?id=w1QQHpCOZHQC&printsec=frontcover&dq=Normas+para+la+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+de+Productos+y+Manejo+Medioambiental&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Normas%20para%20la%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20de%20Productos%20y%20Manejo%20Medioambiental&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=w1QQHpCOZHQC&printsec=frontcover&dq=Normas+para+la+Gesti%C3%B3n+de+Calidad+de+Productos+y+Manejo+Medioambiental&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Normas%20para%20la%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20de%20Productos%20y%20Manejo%20Medioambiental&f=false)

Estrella, I. (2020). “*Gestión por procesos de los laboratorios de la FAIIA para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015*”. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6417/T010\\_2\\_0904063\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6417/T010_2_0904063_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, M., Ráez, L., Castro, M., Vivar, L. y Oyola, L. (2003). Sistema de Indicadores de Calidad I. *Industria data Revista de investigación*, 6. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81660210>

Google. (s.f.). [Ubicación de la ciudad de Cusco]. Recuperado el 26 de octubre de 2021, de <https://www.google.com/maps/place/Cusco/@-13.5300096,-72.0092896,12z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x916dd5d826598431:0x2aa996cc2318315d!8m2!3d-13.53195!4d-71.9674626>

Griful, E. y Canela, M. (2002). *Gestión de la calidad*. Editorial UPC. [https://books.google.com.pe/books?id=2cP2SvNsDkEC&printsec=frontcover&dq=Griful,+e.+y+Campos,+M.+\(2002\).+Gesti%C3%B3n+de+la+calidad.+Espa%C3%B1a.+Editorial+UPC.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikipKis\\_sXyAhV9RjABHVjBAmkQ6AEwAXoECAgQAQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2cP2SvNsDkEC&printsec=frontcover&dq=Griful,+e.+y+Campos,+M.+(2002).+Gesti%C3%B3n+de+la+calidad.+Espa%C3%B1a.+Editorial+UPC.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikipKis_sXyAhV9RjABHVjBAmkQ6AEwAXoECAgQAQ#v=onepage&q&f=false)

Guajardo, E. (2003). *Administración de la calidad total, concepto y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad*. Editorial Pax. [https://books.google.com.pe/books?id=9zYyYc6i9JwC&pg=PR4&dq=Guajardo,+E.+\(2003\).+Administraci%C3%B3n+de+la+calidad+total,+concepto+y+ense%C3%B1anzas+de+los+grandes+maestros+de+la+calidad.+M%C3%A9xico+DF.+Editorial+Pax.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOotuc\\_sXyAhVLSjABHQ3dAlwQ6AEwAHoECAMQAQ#v=onepage&q=Guajardo%20E.%20\(2003\).%20Administraci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20total%20concepto%20y%20ense%C3%B1anzas%20de%20los%20grandes%20maestros%20de%20la%20calidad.%20M%C3%A9xico%20DF.%20Editorial%20Pax.&f](https://books.google.com.pe/books?id=9zYyYc6i9JwC&pg=PR4&dq=Guajardo,+E.+(2003).+Administraci%C3%B3n+de+la+calidad+total,+concepto+y+ense%C3%B1anzas+de+los+grandes+maestros+de+la+calidad.+M%C3%A9xico+DF.+Editorial+Pax.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiOotuc_sXyAhVLSjABHQ3dAlwQ6AEwAHoECAMQAQ#v=onepage&q=Guajardo%20E.%20(2003).%20Administraci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20total%20concepto%20y%20ense%C3%B1anzas%20de%20los%20grandes%20maestros%20de%20la%20calidad.%20M%C3%A9xico%20DF.%20Editorial%20Pax.&f)

Herrera, B. (2011). *Análisis estructural de las mypes y pymes*. Revista *Quipukamayoc*, 18.

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/3706/2970>

International Organization for Standardization. (2015). *Quality management systems: ISO 9001:2015*.

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

Keith, D. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Editorial Díaz de Santos S.A.

[https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&pg=PP12&dq=Keith,+D.+\(1991\).+Calidad+en+el+Servicio+a+los+Clientes.+Madrid.+Editorial+D%C3%ADaz+de+Santos+S.A.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0gZ6m\\_cXyAhV4TTABHRTyAukQ6AEwAXoECACQAq#v=onepage&q=Keith%2C%20D.%20\(1991\).%20Calidad%20en%20el%20Servicio%20a%20los%20Clientes.%20Madrid.%20Editorial%20D%C3%ADaz%20de%20Santos%20S.A.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&pg=PP12&dq=Keith,+D.+(1991).+Calidad+en+el+Servicio+a+los+Clientes.+Madrid.+Editorial+D%C3%ADaz+de+Santos+S.A.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj0gZ6m_cXyAhV4TTABHRTyAukQ6AEwAXoECACQAq#v=onepage&q=Keith%2C%20D.%20(1991).%20Calidad%20en%20el%20Servicio%20a%20los%20Clientes.%20Madrid.%20Editorial%20D%C3%ADaz%20de%20Santos%20S.A.&f=false)

López, S. (2006). *Implantación de un Sistema de Calidad. Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. Editorial Ideas Propias.

[https://books.google.com.pe/books?id=qdv2lr9yr3wC&printsec=frontcover&dq=L%C3%B3pez+Rey,+S.+\(2006\).+Implantaci%C3%B3n+de+un+Sistema+de+Calidad.+Los+diferentes+sistemas+de+calidad+existentes+en+la+orga](https://books.google.com.pe/books?id=qdv2lr9yr3wC&printsec=frontcover&dq=L%C3%B3pez+Rey,+S.+(2006).+Implantaci%C3%B3n+de+un+Sistema+de+Calidad.+Los+diferentes+sistemas+de+calidad+existentes+en+la+orga)

[nizaci%C3%B3n.+Espa%C3%B1a.+Editorial+Ideas+Propias.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjAq8\\_a-8XyAhUeSjABHWz8CaAQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q&f=false](https://www.google.com/search?q=nizaci%C3%B3n.+Espa%C3%B1a.+Editorial+Ideas+Propias.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjAq8_a-8XyAhUeSjABHWz8CaAQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q&f=false)

Ministerio de la Producción. (2021). *Estadísticas micro y pequeña empresa.*

[.https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-ooe/estadisticas-mipyme#:~:text=Este%20segmento%20empresarial%20representa%20el,0%2C12%25%20mediana%E2%80%93.&text=En%20los%20%C3%BAltimos%20cinco%20a%C3%B1os,anual%20de%208%2C4%25](https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-ooe/estadisticas-mipyme#:~:text=Este%20segmento%20empresarial%20representa%20el,0%2C12%25%20mediana%E2%80%93.&text=En%20los%20%C3%BAltimos%20cinco%20a%C3%B1os,anual%20de%208%2C4%25).

Ministerio de trabajo y promoción social. (2021). *Impacto de la crisis sanitaria por la covid-19 en el sector formal privado de Perú.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2035054/BEL%2049%20Impacto%20del%20COVID19.pdf>

Moreno, M., González, T. y Peris, F. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos.* Prentice Hall.

Motto, M y Fernández, M. (2021). *Gestión de departamentos de servicios de alimentos y bebidas.* Ediciones Paraninfo S.A.

<https://books.google.com.pe/books?id=YKIIEAAAQBAJ&pg=PA122&dq=sgc+alimento&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJg8m5nqjzAhXZHRkGHeTvAUAQ6AF6BAqGEAI#v=onepage&q=sgc%20alimento&f=false>

Ortiz, P. (2021). *Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para una empresa de alimentos balanceados.* [Tesis de posgrado,

Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica De Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33098>

Oviedo, A. (2019). *ISO 9001:2015 Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión de Calidad*. Educa Digital.

[https://books.google.com.pe/books?id=GlaMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ISO+9001:2015+Requisitos,+Orientaci%C3%B3n+y+Correlaci%C3%B3n:+Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=ISO%209001%3A2015%20Requisitos%2C%20Orientaci%C3%B3n%20y%20Correlaci%C3%B3n%3A%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GlaMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ISO+9001:2015+Requisitos,+Orientaci%C3%B3n+y+Correlaci%C3%B3n:+Sistemas+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=ISO%209001%3A2015%20Requisitos%2C%20Orientaci%C3%B3n%20y%20Correlaci%C3%B3n%3A%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad&f=false)

Pamies, D. (2014). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Esic Editorial.

<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA53&dq=satisfaccion+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiPv6XflqjzAhWII7kGHRcHDJMQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=satisfaccion%20del%20cliente&f=false>

Parra, G., De la Ossa, J., y Ruiz, S. (2019). "Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad". *SIGNOS – Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 99-116.

<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/4937/pdf>

Parreño, R. (2019). *“Diseño de un Sistema de Gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001: 2015 para el restaurante La Jama, ubicado en el cantón Duran de la provincia del Guayas”*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/47146/1/BINGQ-ISCE-19P91.pdf>

Reina, S. y Zúñiga, D. (2009). *Las mipymes del sector alimentos, un sector impactante en la nueva economía mundial*. Revista Gestión & desarrollo. Universidad San Buenaventura de Cali

[https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/mipymes\\_sebastianreina.pdf](https://www.usbcali.edu.co/sites/default/files/mipymes_sebastianreina.pdf)

Sambache, D. (2018). *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el Laboratorio de Análisis de Alimentos, Aguas y Afines Labolab Cía. Ltda.* [Tesis de posgrado, Universidad central del Ecuador]. Repositorio Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16283>

Sánchez, B. (2006). Las mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. *Revista Quipukamayoc*, 13.

<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf>

Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. Editorial Elearning.



[https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Sergio+S%C3%A1nchez+Azor%22&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Sergio+S%C3%A1nchez+Azor%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Saravia, J. (2020). *“Estudio de casos de Aplicación de Herramientas de Calidad durante el Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad del ISO 9001:2015 en Empresas de Procesamiento de Alimentos”* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18047/SARAVIA%20CA%c3%91A%20GIULIAN%20ESTUDIO%20CASOS%20APLICACION%20ISO%209001%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (2021). *Definición de la micro y pequeña empresa* (s.f.)

<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Udaondo, M. (2012). *Gestión de Calidad*. Madrid. Editorial Díaz de Santos S.A.

<https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&dq=Udaondo+Duran,+Gestion+de+Calidad.&hl=es&sitesec=reviews>

## X. ANEXOS

### ANEXO 1 Matriz de consistencia

*Modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en Microempresas del rubro de alimentos, Caso: PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cómo debe ser el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?	Establecer el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?	El modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 permite la mejora de la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.	Y: Modelo de gestión de calidad	Y1: Cumplimiento de requisitos de la ISO 9001:2015  Y2: Satisfacción del Cliente	Y1.1: Cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015. (%)  Y2.1: Satisfacción del cliente. (%)	- Auditoría interna de norma ISO 9001:2015 - Encuesta de desempeño del potencial humano Encuesta de satisfacción del cliente
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específica	Variables independientes	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cuál es el diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad?	Realizar el diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015 que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.	Existe una relación directa entre el diagnóstico actual y la mejora de la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.	X1: Diagnóstico de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.	X1.1. El contexto de la organización basado en el requerimiento técnico  X1.2. El contexto de la organización basado en el requerimiento del personal	X1.1.1: Índice de no conformidades del proceso de producción de pasta de ajo (%)  X1.1.2: Satisfacción del Cliente (%)  X1.2.1: Desempeño del potencial humano de los colaboradores (%)	Auditoría de diagnóstico basada en la norma ISO 9001:2015  Encuesta de satisfacción del cliente  Encuestas del desempeño del potencial humano
¿Cuáles son los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?	Identificar los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.	Existe una relación directa entre los requerimientos técnicos demandados del diseño del modelo de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la mejora de la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.	X2: Requerimientos técnicos demandados en la norma ISO 9001:2015	X2.1: Contexto de la organización X2.2: Liderazgo X2.3: Planificación X2.4: Recursos X2.5: Operaciones  X2.6: Evaluación del desempeño X2.7: Mejora	X2.1.1: Cumplimiento del diseño del contexto de la organización X2.2.1: Cumplimiento del liderazgo X2.3.1: Cumplimiento del de la planificación X2.4.1: Cumplimiento del de los recursos X2.5.1: Cumplimiento de las operaciones X2.6.1: Cumplimiento de la evaluación del desempeño X2.7.1: Cumplimiento de la mejora	- Análisis documental - Revisión de Bibliografía.

## ANEXO 2 Instrumentos validados

### Check list de diagnóstico basado en la norma ISO 9001: 2015 de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

CHECKLIST DE DIAGNÓSTICO BASADO EN LA ISO 9001: 2015 (SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD) DE PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.					
CRITERIOS DE DIAGNÓSTICO					
2 : Se mantiene, se cumple, se realiza seguimiento y mejora					
1 Cumple parcialmente con el criterio enunciado					
0: No cumple con el criterio enunciado					
N°	REQUERIMIENTO A EVALUAR	CRITERIO DE CALIFICACIÓN			OBSERVACIONES
		0	1	2	
<b>4. Contexto de la organización</b>					
<b>4.1 Comprender la organización y su contexto</b>					
1	La organización debe determinar los problemas externos e internos, que son relevantes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr el resultado deseado (s) de su sistema de gestión de calidad.	0			
2	La organización debe actualizar dichas determinaciones cuando sea necesario. Al determinar cuestiones externas e internas pertinentes, la organización debe considerar los derivados de:	0			
	a) cambios y tendencias que pueden tener un impacto en los objetivos de la organización;				
	b) las relaciones con los y las percepciones y valores de las partes interesadas pertinentes;				
	c) las cuestiones de gobernanza, las prioridades estratégicas, políticas y compromisos internos; y				
d) la disponibilidad de recursos y las prioridades y el cambio tecnológico.					
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>					
3	La organización debe determinar:	0			
	a) las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad, y				
	b) los requisitos de estas partes interesadas				
4	La organización debe actualizar dichas determinaciones a fin de comprender y prever las necesidades o expectativas que afectan a los requisitos del cliente y la satisfacción del cliente.	0			
5	La organización debe tener en cuenta las siguientes partes interesadas pertinentes:	0			
	a) Los clientes directos;				
	b) los usuarios finales;				
	c) los proveedores, distribuidores, minoristas u otros involucrados en la cadena de suministro;				
	d) los reguladores; y				
e) cualesquiera otras partes interesadas pertinentes.					
<b>4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</b>					
6	La organización debe determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para determinar su ámbito de aplicación.	0			
7	Al determinar este ámbito, la organización debe considerar:	0			
	a) los problemas externos e internos mencionados en el apartado 4.1, y				
	b) los requisitos indicados en 4.2.				
8	Al afirmar el alcance, la organización debe documentar y justificar cualquier decisión de no aplicar el requisito de esta Norma Internacional y para excluir el ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad. Dicha exclusión se limitará a la cláusula 7.1. 4 y 8, y no afectará a la organización "s capacidad o responsabilidad de asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, ni una exclusión se justifica sobre la base de la decisión de organizar un proveedor externo para realizar una función o proceso de la organización.	0			
9	El alcance deberá estar disponible como información documentada.	0			
<b>4.4 Sistema de gestión de Calidad</b>					
<b>4.4.1 Generalidades</b>					
10	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de esta Norma Internacional	0			
<b>4.4.2 Enfoque basado en procesos</b>					
11	La organización debe aplicar un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión de calidad. La organización debe:	0			
	a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación en toda la organización;				
	b) determinar los insumos necesarios y los resultados esperados de cada proceso;				
	c) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;				
	d) determinar los riesgos a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, si los productos no deseados son entregados o interacción proceso es ineficaz;				
	e) determinar los criterios, métodos, mediciones e indicadores de desempeño relacionados necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;				
	f) determinar los recursos y asegurar su disponibilidad;				
	g) asignar responsabilidades y autoridades para procesos;				
	h) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos;				
	i) supervisar, analizar y cambiar, si es necesario, estos procesos asegurando que continúan entregando los resultados previstos; y				
j) asegurar la mejora continua de estos procesos.					
<b>5. Liderazgo</b>					
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>					
<b>5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad</b>					
12	La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad por:	0			
	a) garantizar que las políticas de calidad y objetivos de calidad se establecen para el sistema de gestión de calidad y son compatibles con la dirección estratégica de la organización;				
	b) la garantía de la política de calidad se entiende y sigue dentro de la organización;				
	c) velar por la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización;				
	d) promover el conocimiento del enfoque basado en procesos;				
	e) velar por que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad están disponibles				
	f) comunicar la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de bienes y servicios;				
	g) garantizar que el sistema de gestión de la calidad cumple sus salidas resultados previstos;				
	h) participar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				
	i) la promoción de la mejora y la innovación continua; y				
j) el apoyo a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo, ya que se aplica a sus áreas de responsabilidad.					

<b>5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes</b>			
La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente, asegurando que:			
a) los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente son identificados y abordados;			
13 b) los requisitos del cliente se determinan y se cumplen;	0		
c) se mantiene el enfoque en proveer consistentemente productos y servicios que satisfagan al cliente y los legales y reglamentarios aplicables;			
d) Se mantiene el foco en la mejora de la satisfacción del cliente;			
<b>5.2 Política de Calidad</b>			
La alta dirección debe establecer una política de calidad que:			
a) es apropiada para el propósito de la organización;			
b) proporciona un marco para establecer objetivos de calidad;			
c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, y			
14 d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.	1		Se tiene una política de calidad e inocuidad, sin embargo no esta alineada a la ISO 9001:2015
La política de calidad debe:			
a) estar disponible como información documentada;			
b) ser comunicada dentro de la organización;			
c) estar a disposición de las partes interesadas, según proceda; y			
d) ser revisada para su continua adecuación.			
<b>5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades</b>			
15 La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para las funciones relevantes sean asignadas y	0		
La alta dirección debe ser responsable de la eficacia del sistema de gestión de calidad, y asignar la responsabilidad y autoridad			
a) garantizar que el sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de esta norma internacional, y,			
16 b) la garantía de que los procesos interactúan y están dando sus resultados previstos,	0		
c) informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad a la alta dirección y de cualquier necesidad de mejora, y			
d) garantizar la promoción del conocimiento de las necesidades del cliente en toda la organización.			
<b>6 Planificación</b>			
<b>6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades</b>			
Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el apartado 4.1 y los requisitos mencionados en el punto 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:			
a) asegurar el sistema de gestión de la calidad puede alcanzar su resultado deseado (s),			
17 b) asegurar que la organización pueda lograr de manera consistente la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,	0		
c) prevenir o reducir los efectos no deseados, y			
d) lograr la mejora continua.			
La organización debe planificar:			
a) Acciones para hacer frente a estos riesgos y oportunidades, y			
18 b) la forma de	0		
1) integrar y poner en práctica las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad (ver 4.4), y			
2) evaluar la eficacia de estas acciones.			
<b>6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos</b>			
La organización debe establecer los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, niveles y procesos.			
Los objetivos de calidad deberán:			
a) ser coherente con la política de calidad,			
b) ser pertinentes para la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,			
19 c) ser medibles (si es posible),	0		
d) tener en cuenta los requisitos aplicables,			
e) supervisar,			
f) comunicarse			
g) actualizarse según corresponda.			
20 La organización conservará información documentada sobre los objetivos de calidad.	0		
Cuando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:			
a) ¿qué se hará,			
21 b) qué recursos serán necesarios (véase 7.1),	0		
c) quien será responsable,			
d) cuando se completará, y			
e) cómo se evaluarán los resultados.			
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>			
La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.			
22 La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y oportunidades, y la revisión de las posibles consecuencias del cambio.	0		
<b>7. Soporte</b>			
<b>7.1 Recursos</b>			
<b>7.1.1 Generalidades</b>			
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.			
23	0		
La organización debe tener en cuenta			
24 a) ¿cuáles son los recursos internos existentes, las capacidades y limitaciones.	0		
b) que los bienes y servicios deben ser de origen externo.			

<b>7.1.2 Infraestructura</b>						
25	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.	0				
	Nola: infraestructura puede incluir,					
	a) Los edificios y los servicios públicos asociados,					
	b) equipos, incluyendo hardware y software, y c) Los sistemas de transporte, la comunicación y la información.					
<b>7.1.3 Entorno del Proceso</b>						
26	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de proceso y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.	0				
<b>7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición</b>						
27	La organización debe determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito	0				
28	La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.	0				
<b>7.1.5 Conocimiento</b>						
29	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantendrá Este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario.	0				
30	La organización debe tener en cuenta su actual base de conocimientos dónde abordar las cambiantes necesidades y tendencias, y determinar la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios. (Véase también 6.3)	0				
<b>7.2 Competencia</b>						
31	La organización debe:	0				
	a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad, y					
	b) asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia;					
	c) en su caso, tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y d) retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.					
<b>7.3 Conciencia</b>						
32	Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:		1		Se realizan capacitaciones donde se difunde la política de calidad e inocuidad. Asimismo, relacionadas al sistema de gestión de inocuidad como el HACCP	
	a) la política de calidad,					
	b) los objetivos de calidad pertinentes,					
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.					
<b>7.4 Comunicación</b>						
33	La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:	0				
	a) en lo que se comunicará,					
	b) cuando para comunicarse, y c) con el que comunicarse.					
<b>7.5 Información documentada</b>						
<b>7.5.1 Generalidades</b>						
34	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir	0				
	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional, b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.					
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>						
35	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:		1		Se tiene un procedimiento de control de documentos y registros.	
	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),					
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico), c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.					
<b>7.5.3 Control de la Información documentada</b>						
36	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:		1		Se tiene un procedimiento de control de documentos y registros.	
	a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).					
37	Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda		1		Se tiene un procedimiento de control de documentos y registros.	
	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,					
	b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad, c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y d) la retención y disposición.					
<b>8 Operación</b>						
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>						
38	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, por	0				
	a) el establecimiento de criterios para los procesos					
	b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.					
	La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea necesario. La organización debe asegurarse de que la operación de una función o proceso de la organización es controlado por un proveedor externo (véase 8.4).					



<b>8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes</b>				
<b>8.2.1 Generalidades</b>				
39	La organización debe implementar un proceso de interacción con los clientes para determinar sus requisitos relativos a los bienes y servicios.	0		
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>				
40	La organización debe determinar en su caso	0		
	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega,			
	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,			
	c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, y d) cualquier requisito adicional considera necesario por la organización.			
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>				
41	La organización debe revisar los requisitos relacionados con los bienes y servicios. Esta revisión se llevará a cabo antes del compromiso de la organización para suministrar bienes y servicios al cliente (por ejemplo, la presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:	0		
	a) los requisitos de bienes y servicios se definen y se acordaron,			
	b) los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados previamente se resuelven, y			
	c) la organización es capaz de cumplir los requisitos definidos. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la revisión.			
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, los requisitos de los clientes serán confirmados por la organización antes de la aceptación. Cuando se cambien los requisitos para bienes y servicios, la organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.			
<b>8.2.4 Comunicación con el cliente</b>				
42	La organización debe determinar e implementar disposiciones planificadas para la comunicación con los clientes, relativas a:	0		
	a) información de los bienes y servicios,			
	b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,			
	c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (ver 9.1),			
	d) el manejo de la propiedad del cliente, en su caso, y e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, en su caso.			
<b>8.3 Proceso de planificación operacional</b>				
43	En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización debe implementar un proceso para determinar lo siguiente, según sea apropiado,	0		
	a) Requisitos para los bienes y servicios, teniendo en cuenta los objetivos de calidad pertinentes;			
	b) las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con la consecución de la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades;			
	c) los recursos que serán necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios;			
	d) los criterios para la aceptación de bienes y servicios;			
	e) la verificación requerida, validación, seguimiento, medición, inspección y actividades de ensayo a los bienes y servicios;			
	f) la forma en que se establecerán y comunicarán los datos de rendimiento; y			
	g) los requisitos de trazabilidad, la conservación, los bienes y servicios de entrega y las actividades posteriores a la entrega. El resultado de este proceso de planificación debe presentarse de forma adecuada para las operaciones de la organización.			
<b>8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios</b>				
<b>8.4.1 Generalidades</b>				
44	La organización debe asegurarse siempre que los bienes y servicios externos se ajustan a los requisitos especificados.	0		
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa</b>				
45	El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores externos y los procesos proporcionados externamente, los bienes y servicios deberán ser dependiente	0		
	a) los riesgos identificados y los impactos potenciales, ISO / CD 9001			
	b) el grado en que se comparte el control de un proceso de provisión externa entre la organización y el proveedor, y			
	c) la capacidad de los controles potenciales. La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores externos en función de su capacidad de proporcionar bienes y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de las evaluaciones.			
<b>8.4.3 Información documentada para los proveedores externos</b>				
46	Información documentada se facilitará al proveedor externo describiendo, en su caso:	0		
	a) los bienes y servicios a ser prestados o el proceso a realizar,			
	b) los requisitos para la aprobación o la liberación de bienes y servicios, procedimientos, procesos o equipos,			
	c) los requisitos para la competencia del personal, incluida la cualificación necesaria,			
	d) los requisitos del sistema de gestión de calidad,			
	e) el control y seguimiento del rendimiento del proveedor externo que será aplicado por la organización,			
	f) cualquier actividad de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en los proveedor externos y locales.			
	g) los requisitos para el manejo de la propiedad de proveedores externos proporcionado a la organización. La organización debe asegurarse de la idoneidad de los requisitos especificados antes de comunicárselos al proveedor externo. La organización debe monitorear el desempeño de los proveedores externos. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la supervisión.			

8.5 Desarrollo de productos y servicios				
<b>8.5.1 Los procesos de desarrollo</b>				
47	La organización debe planificar e implementar los procesos para el desarrollo de bienes y servicios consistentes con el enfoque basado en procesos.	0		
	En la determinación de las etapas y los controles de los procesos de desarrollo, la organización debe tener en cuenta:			
	a) la naturaleza, la duración y la complejidad de las actividades de desarrollo,			
	b) los clientes, los requisitos legales y reglamentarios que especifiquen las etapas del proceso particulares o controles,			
	c) los requisitos especificados por la organización como algo esencial para el tipo específico de los bienes y servicios que se están desarrollando,			
	d) las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica,			
	e) los riesgos y oportunidades asociados con determinadas actividades de desarrollo con respecto a:			
	1) la naturaleza de los bienes y servicios que se desarrollarán y las consecuencias potenciales de fracaso			
	2) el nivel de control de espera del proceso de desarrollo por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, y			
	3) el impacto potencial sobre la capacidad de la organización de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.			
	f) los recursos internos y externos que necesita para el desarrollo de bienes y servicios,			
	g) la necesidad de claridad con respecto a las responsabilidades y autoridades de los individuos y las partes involucradas en el proceso de desarrollo,			
	h) la necesidad de que la gestión de las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en la tarea de desarrollo o la oportunidad,			
i) la necesidad de participación de los grupos de clientes y grupos de usuarios en el proceso de desarrollo y su interfaz con la gestión del proceso de desarrollo,				
j) la información documentada necesaria sobre la aplicación de los procesos de desarrollo, los productos y su adecuación, y				
k) las actividades necesarias para la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicios.				
<b>8.5.2 Controles de Desarrollo</b>				
48	Los controles que se aplican al proceso de desarrollo se asegurarán de que	0		
	a) los resultados que deben alcanzarse mediante las acciones de desarrollo está claramente definido,			
	b) las entradas están definidas a un nivel suficiente para las actividades de desarrollo emprendidas y no dan lugar a la ambigüedad, conflicto o falta de claridad,			
	c) las salidas están en una forma adecuada para su posterior uso en la producción de bienes y prestación de servicios, y el seguimiento y la medición correspondiente,			
	d) los problemas y cuestiones que surjan durante el proceso de desarrollo se resuelven o manejados de otra manera antes de comprometerse a un trabajo de desarrollo o establecimiento de prioridades para que el trabajo,			
	e) los procesos de desarrollo previstos se han seguido, los resultados son consistentes con las entradas y el objetivo de la actividad de desarrollo se ha cumplido,			
	f) bienes producidos o servicios prestados, como consecuencia del desarrollo emprendido son aptos para el propósito, y			
	g) Control de cambio apropiado y gestión de la configuración se mantiene durante todo el desarrollo de bienes y servicios y cualquier modificación posterior de bienes y servicios.			
<b>8.5.3 Transferencia de Desarrollo</b>				
49	La organización debe asegurarse de que la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicio sólo tiene lugar cuando las acciones en circulación o surgido del desarrollo se han completado o se gestionan de otro modo tal que no hay un impacto negativo en la organización "s capacidad de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente, legales o los requisitos reglamentarios, o para mejorar la satisfacción del cliente.	0		
<b>8.6 La producción de bienes y prestación de servicios</b>				
<b>8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios</b>				
50	La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas.	1		Se llevan registros del procedimiento operativo más no se tienen los procesos procedimentados
	Las condiciones controladas deben incluir, según corresponda:			
	a) la disponibilidad de información documentada que describe las características de los bienes y servicios;			
	b) la aplicación de los controles;			
	c) la disponibilidad de información documentado que describa las actividades a realizar y los resultados obtenidos, según sea necesario;			
	d) el uso de equipo adecuado;			
	e) la disponibilidad, la aplicación y el uso de los dispositivos de seguimiento y medición;			
	f) la competencia del personal o su cualificación;			
	g) la validación y aprobación y revalidación periódica, de cualquier proceso de producción de bienes y prestación de servicios, donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;			
	h) la aplicación de los bienes y servicios de liberación, entrega y posteriores a la entrega; y			
i) la prevención de la no conformidad, debido a un error humano, tales como errores no intencionales y violaciones de reglas intencionales.				
<b>8.6.2 Identificación y trazabilidad</b>				
51	En su caso, la organización debe identificar las salidas de proceso con los medios adecuados.	0		
	La organización debe identificar el estado de las salidas del proceso con respecto a los requisitos de medición de seguimiento y			
	largo de la realización de los bienes y servicios.			
	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de las salidas del proceso, y mantener como información documentada.			
<b>8.6.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos.</b>				
52	La organización debe cuidar los bienes de propiedad del cliente o proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar el cliente o proveedor externo "s bienes suministrados para su utilización o incorporación en los bienes y servicios.	0		
	Si cualquier propiedad del cliente o proveedor externo se ha perdido, dañado o de otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente o el proveedor externo y mantener información documentada.			

## ANEXO 3 Instrumentos validados

### Evaluación del desempeño del potencial humano

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>	Código	S/C
		Versión	1
		Fecha	

APELLIDO Y NOMBRE:
PUESTO:
FECHA:
EVALUADOR:

Instrucciones: Lea atentamente cada uno de los items y marque la alternativa seleccionada del 1 al 5

5: MUY ALTO	4:ALTO	3: MODERADO	2: BAJO	1: MUY BAJO
-------------	--------	-------------	---------	-------------

Nº	AREA DEL DESEMPEÑO		5	4	3	2	1	TOTAL
	FACTORES DE TRABAJO							
1	CALIDAD DE TRABAJO	Realiza el trabajo de acuerdo a los requerimientos, obteniendo el resultado esperado.						
2	CONOCIMIENTO	para el cumplimiento de las actividades y funciones a su cargo.						
3	RESPONSABILIDAD	Cumple oportunamente con las funciones del puesto sin supervisión directa.						
4	ACTITUD	Demuestra buena disposición para aceptar las responsabilidades asignadas.						
5	ADAPTABILIDAD	Muestra interes en desarrollar, aportar y conocer nuevas técnicas y herramientas para realizar sus funciones.						
6	HÁBITOS PERSONALES (Organización, higiene y puntualidad)	Es una persona organizada en el uso del tiempo y las tareas asignadas, cumple puntualmente con los horarios, presenta buenos hábitos de trabajo.						
Nº	HABILIDAD							
1	LIDERAZGO Y DIRECCIÓN	Ejerce influencia positiva sobre su equipo, promueve la motivación del grupo por alcanzar los objetivos, contribuyendo que la organización alcance sus metas.						
2	PROACTIVIDAD	Se anticipa a la acción o actividad, agrega valor adicional a la tarea asignada sin necesidad de un orden superior.						
3	ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Identifica la causa del problema, evalúa e implementar alternativas de solución.						
4	CONFIABILIDAD E INTEGRIDAD	Confianza que se tiene en que las tareas encomendadas serán llevadas a buen término. Presenta principios éticos y morales.						
5	CAPACIDAD DE PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN	Determina eficazmente las metas y prioridades de su funciones tomando en cuenta los plazos y los recursos requeridos, empleando mecanismos de seguimiento y verificación de la información.						
6	COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	Cuenta con comunicación oral y escrita de forma efectiva a nivel grupal e individual						
7	TRABAJO EN EQUIPO	Establece relaciones de cooperación y preocupación no sólo por las propias responsabilidades sino también por las del resto del equipo de trabajo.						
8	CREATIVIDAD E INNOVACION	Genera e implementa ideas nuevas que aportan valor y que a la vez son cuantificables.						

Comentarios:



## ANEXO 4 Instrumentos validados

### Encuesta de satisfacción del cliente

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Código	S/C
		Versión	1
		Fecha	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

CLIENTE:
FECHA:

Estimado cliente, PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. se encuentra en continuo mejoramiento, por lo tanto es muy importante para nosotros conocer su opinión sobre nuestros productos y servicios. Por favor evalúe los siguientes aspectos y marque la alternativa que usted considere, de acuerdo a la escala de calificación

#### PERCEPCIÓN GENERAL

Califique de forma general el servicio prestado por PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

#### ASPECTOS RELATIVOS AL PRODUCTO

Califique de forma general la calidad del producto entregado por PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

El producto que le ofrece PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. , satisface sus necesidades

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Comparado con otros productos, nuestro producto es:

- Mucho mejor
- Mejor
- Igual
- Peor
- Mucho peor

¿Recomendaría este producto?

- Si
- No

#### CALIDAD DEL SERVICIO

La empresa le ofrece un servicio puntal, dentro del plazo de entrega de los pedidos

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La empresa está disponible para la atención del cliente

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El trato del personal le transmite confianza

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El personal de la empresa cuenta con conocimientos suficientes para responder sus dudas.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Ha tenido usted algún problema a la hora de usar el producto de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

- Si
- No

## ANEXO 5

### Fichas de validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



#### FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

##### I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: Kenedy Jhon Benites Mallqui

Máximo grado académico alcanzado: Maestro

Especialidad: Educación y gestión

Institución donde labora: **Ministerio de educación**

##### II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS

###### Título:

"MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN MICROEMPRESAS DEL RUBRO DE ALIMENTOS, CASO: PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L."

###### Problema:

¿Cómo debe ser el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

###### Sub problemas:

- a) ¿Cuál es el diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad?
- b) ¿Cuáles son los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

##### III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Objetivo de los cuestionarios de la encuesta:

¿Cómo debe ser el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

Problema que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

- a) ¿Cuál es el diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad?
- b) ¿Cuáles son los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?



### III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

- a) Cuestionario de la lista de verificación de los requisitos del sistema de gestión de calidad ISO 9001.2015:

Marcar con un check (√) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	√	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	√	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	√	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	√	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	√	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	√	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	√	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	√	

- b) Cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente

Marcar con un check (√) donde considera que corresponda


Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	√	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	√	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	√	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	√	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	√	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	√	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	√	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	√	



c) Cuestionario basado en el requerimiento del personal para evaluar el desempeño

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	



DNI: 32647742

-----  
FIRMA DEL VALIDADOR



## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

### I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: Roy Fisher Corman Hijar

Máximo grado académico alcanzado: Maestro

Especialidad: Gestión Empresarial

Institución donde labora: JUST QUALITY SOLUTIONS CONSULTING S.A.C

### II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS

#### Título:

"MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN MICROEMPRESAS DEL RUBRO DE ALIMENTOS, CASO: PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L."

#### Problema:

¿Cómo debe ser el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

#### Sub problemas:

- a) ¿Cuál es el diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad?
- b) ¿Cuáles son los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

### III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Objetivo de los cuestionarios de la encuesta:

¿Cómo debe ser el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

Problema que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

- a) ¿Cuál es el diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad?
- b) ¿Cuáles son los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?



### III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

- a) Cuestionario de la lista de verificación de los requisitos del sistema de gestión de calidad ISO 9001.2015:

Marcar con un check (√) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	√	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	√	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	√	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	√	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	√	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	√	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	√	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	√	

- b) Cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente

Marcar con un check (√) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	√	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	√	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	√	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	√	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	√	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	√	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	√	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	√	





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

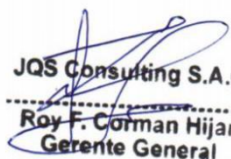
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



c) Cuestionario basado en el requerimiento del personal para evaluar el desempeño

Marcar con un check (√) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	√	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	√	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	√	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	√	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	√	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	√	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	√	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	√	

  
JQS Consulting S.A.C.  
Roy F. Corman Hajar  
Gerente General

-----  
FIRMA DEL VALIDADOR



## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

### I.-DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: Ana María Reyna Segura

Máximo grado académico alcanzado: Maestro

Especialidad: Investigación y Docencia Universitaria

Institución donde labora: Universidad Nacional del Callao

### II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS

#### Título:

"MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN MICROEMPRESAS DEL RUBRO DE ALIMENTOS, CASO: PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L."

#### Problema:

¿Cómo debe ser el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

#### Sub problemas:

- a) ¿Cuál es el diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad?
- b) ¿Cuáles son los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

### III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Objetivo de los cuestionarios de la encuesta:

¿Cómo debe ser el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?

Problema que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

- a) ¿Cuál es el diagnóstico actual de la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con respecto a la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad?
- b) ¿Cuáles son los requerimientos técnicos demandados para diseñar el modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, que permita mejorar la calidad en la microempresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.?





### III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

- a) Cuestionario de la lista de verificación de los requisitos del sistema de gestión de calidad ISO 9001.2015:

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	

- b) Cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	



c) Cuestionario basado en el requerimiento del personal para evaluar el desempeño

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	

-----  
FIRMA DEL VALIDADOR

## ANEXO 6

### Misión visión y valores

	PBG-SGC-OT-006	Versión: 02 Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	

#### **VISION**

Ser una empresa líder proveedor de insumos naturales de la más alta calidad, para la industria alimentaria, superando las expectativas de nuestros clientes con un equipo humano constantemente capacitado, motivado y sostenido por el esfuerzo y la mejora continua que garantice la calidad e inocuidad de nuestros productos llegando al mercado nacional.

|

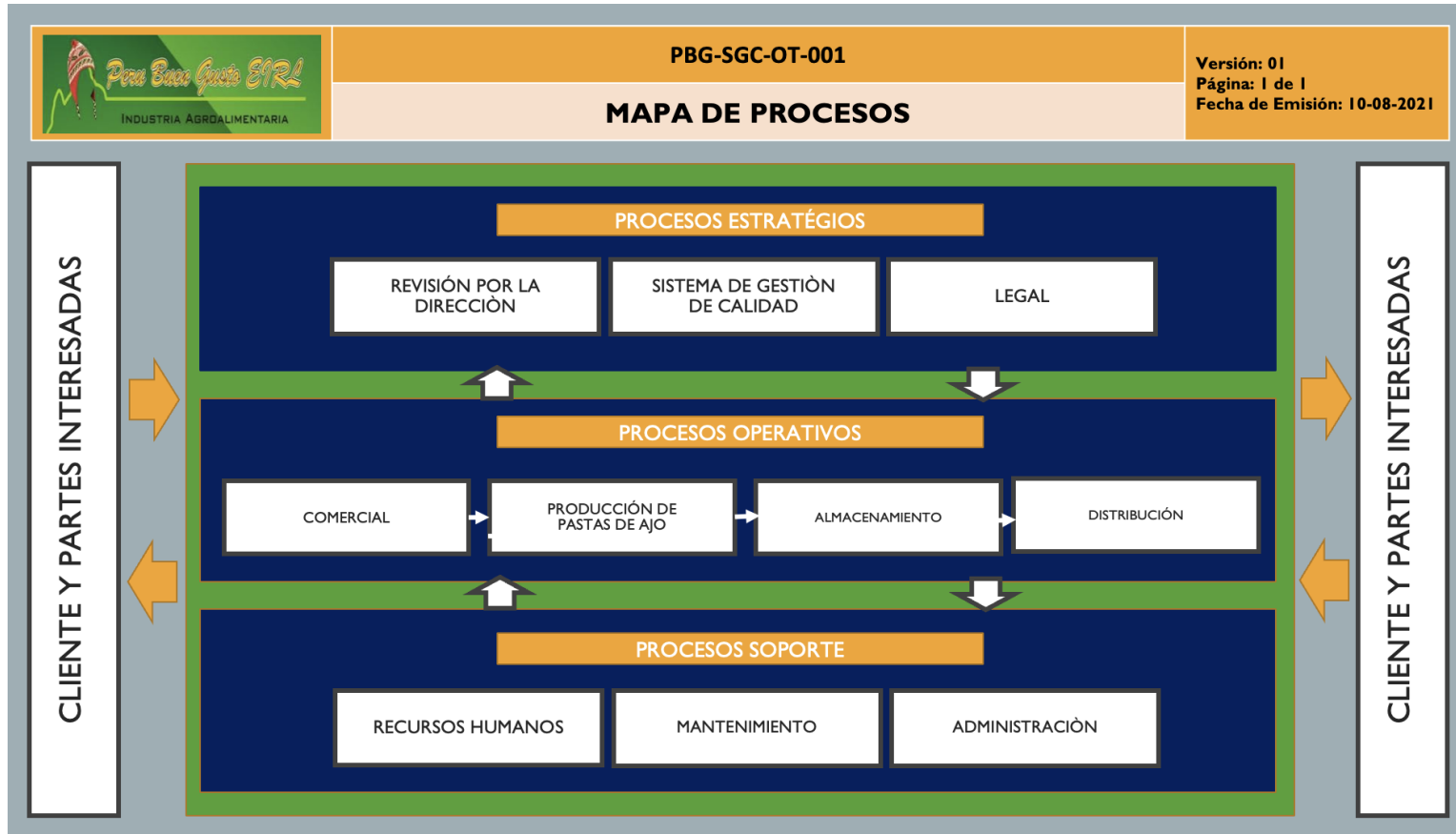
#### **MISION**

Satisfacer los requisitos de nuestros clientes y contribuir con la buena salud de la comunidad mediante el suministro de insumos naturales de la más alta calidad para la elaboración de alimentos tanto en el hogar, como para las empresas dedicadas al rubro de alimentos, buscando el ahorro de tiempo y la satisfacción de lograr un buen sabor en la presentación de las comidas.

#### **VALORES**


- Liderazgo
- Calidad
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Disciplina
- Honestidad
- Disposición al cambio.

**ANEXO 7**  
*Mapa de procesos*



## ANEXO 8

### Matriz de partes interesadas

		PBG-SGC-OT-003					Versión: 01		
		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS					Página: 1 de 1		
							Fecha de Emisión: 10-08-2021		
TIPO	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS (Describir)		ANÁLISIS DE RELEVANCIA			ESTRATEGIAS PARA CUMPLIMIENTO	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y REVISIÓN	RESPONSABLE
		NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PODER	INTERES	RESULTADO DEL ANÁLISIS			
INTERNA	I1. GERENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ESTABILIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL</li> <li>- RENTABILIDAD</li> <li>- CREAR Y FORTALECER ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON LOS CLIENTES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MEJORA CONTÍNUA</li> <li>- COMPROMISO DE LAS PARTES INTERESADAS</li> </ul>	4	4	CUIDADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CUMPLIR LAS REVISIONES DEL SIG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- INFORME DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</li> </ul>	- GERENCIA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- EXPANDIR MERCADO</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- MATRIZ DAFO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- REGISTRO DE REVISIONES DE MATRIZ DAFO</li> </ul>	- GERENCIA
	I2. TRABAJADORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MEDIOS Y HERRAMIENTAS PARA CUMPLIR FUNCIONES ESPECÍFICAS EFICIENTEMENTE</li> <li>- PAGOS A TIEMPO</li> <li>- BIENESTAR Y BENEFICIOS SOCIALES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FORMACIÓN PERSONAL</li> <li>- PRESTIGIO Y RECONOCIMIENTO PROFESIONAL</li> </ul>	2	3	ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ROLES Y RESPONSABILIDADES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</li> </ul>	- RRHH
<ul style="list-style-type: none"> <li>- BUEN CLIMA LABORAL PARA TRABAJAR EN UN AMBIENTE DE MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- MATRIZ DE COMUNICACIÓN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</li> </ul>				- RRHH		
EXTERNAS	E1. CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS CONTRACTUALES (CALIDAD E INOCUIDAD)</li> <li>- SERVICIO EFICAZ Y EFICIENTE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VENTAJAS POR FIDELIDAD</li> <li>- AJUSTES DE PROPUESTA ECONÓMICA EN BASE A PRESUPUESTO DESTINADO</li> </ul>	4	4	CUIDADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</li> <li>- ASESORAMIENTO Y SEGUIMIENTO POST-VENTA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</li> <li>- CARTERA DE CLIENTES</li> </ul>	- GERENCIA
	E2. PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RECIBIR ÓRDENES DE COMPRA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- AUMENTO/CONTINUIDAD DEL CONTRATO</li> </ul>	2	2	SIN PROBLEMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- GESTIÓN DE PROVEEDORES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- REGISTRO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</li> </ul>	- GERENCIA
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- CUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS CONTRACTUALES</li> <li>- PAGOS A TIEMPO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BENEFICIOS MUTUOS</li> </ul>						- SGC
E3. ENTIDADES GUBERNAMENTALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES</li> <li>- PAGOS A TIEMPO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA EL DESARROLLO</li> </ul>	2	3	ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MATRIZ DAFO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- REGISTRO DE MATRIZ DAFO</li> </ul>	- GERENCIA	
							<ul style="list-style-type: none"> <li>- CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES</li> </ul>	- GERENCIA

## ANEXO 9

### Matriz de identificación de riesgos y oportunidades

		<b>PBG -SGC-OT-004</b> <b>MA TRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>							Versión: 01 Fecha:12/08/2021	
PROCESO: ELABORACIÓN DE PASTA DE AJO										
PROCESO	RIESGO	OPORTUNIDAD	CAUSA	POSIBLES CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD		CONSECUENCIA		NIVEL DEL RIESGO	PLAN DE ACCIÓN
					CALIFICACIÓN	VALOR NUMÉRICO	CALIFICACIÓN	VALOR NUMÉRICO		
ALTA DIRECCIÓN	Comunicación de control de cambios fuera del plazo	-	Alta carga laboral	Sistema de gestión con documentación desactualizada	Poco probable	1	Medio	2	Bajo	Establecimiento de planes de trabajo Com promise de la alta dirección
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Liberación de producto no conforme	-	Error del personal	Entrega de producto no conforme	Probable	2	Grave	4	Medio	Capacitación interna del personal
	Incumplimiento del tiempo de respuesta de quejas y reclamos	-	Alta carga laboral	Insatisfacción del cliente	Poco probable	1	Medio	2	Bajo	Capacitación interna del personal
	-	Elaboración del sistema de gestión de calidad	Mejora de los procesos	Satisfacción de clientes Mejora en los procesos operativos	Probable	2	Medio	2	Bajo	-
	Incumplimiento del programa de auditorías internas	-	Alta carga laboral	Falta de conocimiento del estado en el que se encuentra el sistema de gestión de calidad	Poco probable	1	Bajo	1	Bajo	Establecimiento de planes de trabajo Seguimiento por parte de la alta dirección
LEGAL	Falta de seguimiento y control en la publicación de normas legales	-	Alta carga laboral	Multa a la empresa	Poco probable	1	Medio	2	Bajo	Establecimiento de planes de trabajo
COMERCIAL	A alza de precio de compra de materia prima	-	Costo variable de la materia prima	Insatisfacción del cliente	Probable	2	Medio	2	Bajo	Implementar métodos de conservación de la materia prima
	Inadecuada atención de quejas y reclamos	-	Personal no se encuentra capacitado	Insatisfacción del cliente	Muy probable	3	Medio	2	Medio	Capacitación interna donde el personal con más experiencia capacita al personal nuevo
	Proveedores no calificados	-	Alta carga laboral	Retraso de los pedidos	Probable	2	Medio	2	Bajo	Capacitación del personal Establecimiento de planes de trabajo Calificación de proveedores
PRODUCCIÓN	Incumplimiento con el tiempo establecido de entrega de los pedidos	-	Retraso de las compras	Insatisfacción del cliente	Muy probable	3	Alto	3	Medio	Buscar proveedores sustitutos Seguimiento y control del desempeño del proveedor a través de auditorías
	-	-	Falla de los equipos	Insatisfacción del cliente Retraso de los pedidos	Probable	2	Medio	2	Bajo	Establecimiento del programa de mantenimiento de equipos
	-	-	Incumplimiento del programa de producción	Insatisfacción del cliente	Muy probable	3	Bajo	1	Medio	Establecimiento de planes de trabajo
	Características no conformes en el producto terminado	-	Planificación inadecuada de la producción	Insatisfacción del cliente	Muy probable	3	Grave	3	Alto	Establecimiento de planes de trabajo Capacitación del personal
ALMACENAMIENTO	Recepción de materiales e insumos no conformes	-	Error del personal	Entrega de producto no conforme Retraso de los pedidos	Probable	2	Medio	2	Bajo	Capacitación del personal Establecimiento de planes de trabajo
	Inapropiado almacenamiento	-	Error del personal	Entrega de producto no conforme Retraso de los pedidos	Poco probable	1	Medio	2	Bajo	Capacitación del personal Establecimiento de planes de trabajo
DISTRIBUCIÓN	Error en el despacho del producto	-	Error del personal	Insatisfacción del cliente	Poco probable	1	Medio	2	Bajo	Capacitación del personal Establecimiento de planes de trabajo
RECURSOS HUMANOS	Incumplimiento del programa de capacitación	-	Alta carga laboral	Personal no se encuentra capacitado	Probable	2	Medio	2	Bajo	Capacitación del personal Establecimiento de planes de trabajo
	Inapropiada selección del personal	-	Ausencia de procedimiento de selección del personal	Trabajo ineficiente	Probable	2	Medio	2	Bajo	Establecimiento de procedimiento de selección del personal
MANTENIMIENTO	Falta de atención oportuna	-	Carencia de personal especializado y formado	Pérdida de tiempo por paralización de la producción	Muy probable	3	Medio	2	Medio	Capacitación interna donde el personal con más experiencia capacita al personal nuevo
	Incumplimiento del programa de mantenimiento preventivo	-	Alta carga laboral	Retraso de los pedidos	Probable	2	Medio	2	Bajo	Establecimiento del programa de mantenimiento de equipos

**ANEXO 10**  
*Alcance del SGC*

	<b>PBG-SGC-OT-008</b>	Versión: 01
	<b>ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página: 1 de 1 Fecha de Emisión:10-08-2021

El sistema de gestión de calidad está basado en las ISO 9001:2015 de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. define el alcance de su sistema de gestión mediante lo siguiente:

“El sistema de gestión de calidad de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. aplica al proceso de producción de pastas de ajo, almacenamiento, distribución que la organización ofrece a sus clientes, además de sus procesos de soporte asociados”. El presente alcance se gestiona, por tanto, en conformidad con los requisitos legales, considerando las cuestiones externas e internas en los puntos estratégicos de la empresa.


Dentro del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015, no aplica el requisito 8.3 de diseño y desarrollo de los productos y servicios.

---

*Gerente General*  
Marina Cárdenas  
PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

## ANEXO 11

### *Política del sistema de gestión de calidad e inocuidad*

	<b>PBG-SGC-POL-001</b>	Versión: 02
	<b>POLÍTICA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E INOCUIDAD</b>	Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021

PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. es una empresa que se dedica a la producción de insumos naturales. El propósito de la empresa es buscar la excelencia de nuestros productos, nos ha llevado a implementar un sistema de gestión de calidad, cuyo fin es la satisfacción de nuestros clientes y ofrecer productos inocuos en pleno cumplimiento con los lineamientos de la normativa legal y reglamentaria aplicable y los requisitos de calidad e inocuidad. La alta dirección ha puesto en marca esta política en cuyo contexto se enmarcan los siguientes compromisos:


- Alcanzar la calidad e inocuidad de nuestros productos ofrecidos, cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes y obtener su satisfacción mediante productos que rebasen sus requisitos.]
- Desarrollar programas de formación, difusión, entrenamiento y sensibilización a todo el personal de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L
- Transmitir a nuestros proveedores externos, el cumplimiento de nuestros requisitos respecto a la gestión de calidad e inocuidad.
- Cumplir la legislación y normativa vigente aplicable a nuestro sistema de gestión de calidad e inocuidad. Así como otros requisitos que la organización suscriba.
- Garantizar la mejora continua de nuestros procesos y el desempeño de nuestro sistema de gestión de calidad.

El cumplimiento de esta política es de carácter obligatorio para todo el personal de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. y sirve de marco textual para el establecimiento, revisión y logro de objetivos y metas, siendo responsabilidad de la alta dirección la asignación de recursos para el logro de estos compromisos. Esta política será revisada mínimo una vez al año y difundida a sus partes interesadas.




# ANEXO 12

## Matriz de planificación de objetivos de calidad

		PBG-SGC-OT-009																			Versión: 01		
		MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD																			Fecha: 10/08/2021		
Responsable:																							
POLITICA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADORES SIG 2021		METAS			PLAN DE ACCIÓN		MEDICIÓN												RESULTADO FINAL	OBSERVACIONES
			PROCESO	INDICADORES	FORMULA DE CALCULO	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
																					0		
																					0		
																					0		
																					0		
																					0		


## ANEXO 13

### Lista maestra de documentos internos

		<b>PBG-SGC-F-012</b> <b>LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS</b>			Versión: 01 Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021
TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-001	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-002	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	2	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-003	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-004	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-005	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-006	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS	1	12/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-007	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA	1	12/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-008	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	1	12/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-009	PROCEDIMIENTO DE PRESERVACIÓN	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-010	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-011	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-012	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTE Y DEVOLUCIONES	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-013	PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-014	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-015	SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-016	DESARROLLO, CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-017	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	1	10/08/2021	
PROCEDIMIENTO	PBG-SGC-P-018	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-001	FORMATO DE VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE PRODUCTO TERMINADO	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-002	VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-003	FORMATO DE DESINFECCIÓN DE MATERIA PRIMA	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-004	FORMATO DE TRATAMIENTO TÉRMICO	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-005	FORMATO DE PROCESO PRODUCTIVO	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-006	LIBERACIÓN DE PRODUCTO	1	12/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-007	LISTA DE VERIFICACIÓN	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-008	FORMATO DE GESTIÓN DE CAMBIO EN SGC	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-009	CHECK LIST DE ENTREVISTA AL PROVEEDOR	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-010	CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS	1	12/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-011	ENTREGA DE PRODUCTO TERMINADO	1	12/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-012	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-013	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-014	PERFIL DE PUESTO	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-015	REGISTRO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-016	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-017	RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA E INSUMOS	1	12/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-018	TRAZABILIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS	1	12/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-019	KARDEX DE MATERIA PRIMA E INSUMOS	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-020	KARDEX DE PRODUCTO TERMINADO	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-021	VERIFICACIÓN DE TRANSPORTE	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-022	PRODUCTO NO CONFORME	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-023	CONSOLIDADO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DEVOLUCIONES DE CLIENTES	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-024	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-025	INFORME DE AUDITORIA	1	10/08/2021	
FORMATO	PBG-SGC-F-026	PLAN DE AUDITORIA	1	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-001	MAPA DE PROCESOS	1	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-002	MATRIZ FODA	1	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-003	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	1	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-004	MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	1	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-005	RÓTULO DE MATERIA PRIMA, ENVASES Y EMBALAJES	1	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-006	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	2	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-007	ORGANIGRAMA	1	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-008	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-009	MATRIZ DE PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD	1	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-010	MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES	1	10/08/2021	
OTRO	PBG-SGC-OT-011	MATRIZ DE COMUNICACIONES	1	10/08/2021	
INSTRUCTIVO	PBG-SGC-IN-001	INSTRUCTIVO DE DESINFECCIÓN DE MATERIA PRIMA	1	10/08/2021	
INSTRUCTIVO	PBG-SGC-IN-002	INSTRUCTIVO DE PASTEURIZACIÓN DE MATERIA PRIMA	1	10/08/2021	
POLÍTICA	PBG-SGC-POL-001	POLÍTICA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD E INOCUIDAD	2	10/08/2021	
PROGRAMA	PBG-SGC-PG-001	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO, CALIBRACIÓN Y/O VERIFICACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN	1	10/08/2021	
PROGRAMA	PBG-SGC-PG-002	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS	1	10/08/2021	
PROGRAMA	PBG-SGC-PG-003	PROGRAMA DE AUDITORIA	1	10/08/2021	
PROGRAMA	PBG-SGC-PG-004	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	1	10/08/2021	


## ANEXO 14

### Matriz de roles y responsabilidades

	<b>PBG-SGC-OT-010</b>	Versión: 01 Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>MATRIZ DE ROLES Y RESPONSABILIDADES</b>	
ROLES	RESPONSABILIDADES	
GERENTE GENERAL	Cumplir y hacer cumplir los lineamientos del Sistema de Gestión de calidad en cada una de sus jurisdicciones con un enfoque en el cliente. Asegurar que el sistema de gestión de calidad es conforme a la ISO 9001 y la integridad se mantiene frente a los cambios	
JEFATURAS DE ÁREA	Cooperar en el cumplimiento de los lineamientos del de Gestión de calidad con un enfoque al clientes Asegurar que los procesos estan logrando las salidas previstas	
TRABAJADORES	Trabajaro en equipo con enfoque al cliente	

## ANEXO 15

### Procedimiento para la gestión del cambio

	PBG-SGC-P-003	Versión: 01 Página: 1 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología que permita identificar los cambios que generen impacto en productos/servicios, procesos en el sistema de gestión de la calidad de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las procesos involucrados dentro de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES

**Peligro:** Es la fuente, situación o acto potencial para producir daño humano o deterioro de salud, a la imagen o a la economía de la empresa.

**Riesgo:** Son los cambios adversos o beneficiosos, resultantes de manera total o parcial de las actividades, como productos o servicios de una organización que pueden afectar a la salud de clientes, imagen o economía de la empresa.

**Cambio:** Es el proceso mediante el cual un determinado estado de las cosas se sucede a otro estado que implica un impacto en los productos/servicios, procesos y en el sistema de gestión de calidad.

**Gestión de cambio:** Incluye la anticipación de riesgos, la definición y el diseño de un enfoque que permita la implementación de una solución bajo circunstancias óptimas.


#### 4. REFERENCIAS

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

#### 5. RESPONSABLES

- Gerente general
- Jefe de aseguramiento de la calidad


*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	PBG-SGC-P-003	Versión: 01 Página: 2 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	

## 6. PROCEDIMIENTO

Nº	Descripción de la Actividad	Responsable
1	El jefe de aseguramiento de la calidad debe identificar los cambios ocurridos o que vayan a suceder en: legislación, tecnología, infraestructura, instalaciones y equipos, adecuaciones del sitio de trabajo, cambios de personal (nuevos puestos), implementación de nuevos procesos y ejecución de nuevos proyectos.	Jefe de aseguramiento de la calidad  Gerente general
2	Informar el cambio identificado a la alta dirección	Jefe de aseguramiento de la calidad  Gerente general
3	El responsable del proceso establece las acciones para afrontar riesgos u oportunidades potenciales de dichos cambios.	Jefe de aseguramiento de la calidad
4	¿Se registra el cambio?  Si: Pasa a 5  No: Fin del proceso	Jefe de aseguramiento de la calidad
5	Registra en formato (PBG-SGC-F-008) Gestión de Cambios en SGC y realiza las modificaciones.	Jefe de aseguramiento de la calidad
6	Comunica y capacita al personal involucrado sobre el cambio realizado.  <b>Fin del proceso</b>	Jefe de aseguramiento de la calidad

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	PBG-SGC-P-003	Versión: 01 Página: 3 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO	

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-008	Gestión de Cambios en SGC	Jefe de aseguramiento de la calidad
N/A	Correo electrónico	Jefe de aseguramiento de la calidad

## 8. ANEXOS

N/A


## 9. CONTROL DE CAMBIO

Nº VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

## ANEXO 16

### Selección, contratación e inducción de personal

	PBG-SGC-P-015	Versión: 01 Página: 1 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la contratación de personal competente, acorde con las exigencias establecidas por el sistema de gestión de calidad e inocuidad de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L

#### 2. ALCANCE

Comprende el reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal de trabajará para la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES

- **Competencia:** Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos;
- **Educación:** Grado de instrucción de estudios que un trabajador debe tener de acuerdo al cargo que desempeña;
- **Experiencia:** Historial laboral que debe poseer un determinado trabajador o postulante, medidos en años o logros alcanzados;
- **Formación:** Estudios de especialización necesarios para desarrollarse en el puesto.


#### 4. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Cláusula 5.3, 7.1.2, 7.2

#### 5. RESPONSABILIDADES

- **Por la actualización:** Responsable del documento.
- **Por la implementación:** Jefe y/o encargado del área.
- **Por la ejecución:** personal de Perú Buen Gusto E.I.R.L.
- **Por el Entrenamiento:** Personal designado por el gerente general.
- **Por el archivo:** Jefe y/o encargado del área.
- **Por la destrucción:** Jefe y/o encargado del área.



	PBG-SGC-P-015	Versión: 01 Página: 2 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	

## 6. PROCEDIMIENTO



N°	Actividad	Responsabilidad
1	Identificar la necesidad de personal en un proceso específico, ya sea por renuncia o por ampliación de actividades	Gerente general
2	Llenar y solicitar la aprobación por gerencia del <b>requerimiento de personal por correo electrónico</b> .	RRHH
3	Considerar el <b>(PBG-SGC-F-014) Perfil de puesto</b> a contratar y en caso sea un nuevo puesto se deberá gestionar su elaboración con el responsable del proceso, el cual deberá ser aprobada por la gerencia general.	RRHH Gerente general
4	Realizar el reclutamiento de los profesionales por medios externos o de forma interna (promociones internas).	RRHH
5	Para el reclutamiento externo, publicar la convocatoria para cubrir el puesto de trabajo y se realizan por medio de referencias, recomendaciones, anuncios en páginas de internet, entre otros.	RRHH
6	En caso de existir candidatos internos, revisar si cumplen con las competencias del <b>(PBG-SGC-F-014) Perfil de puesto</b> . En caso que el personal no cumpla con las competencias establecidas en el <b>(PBG-SGC-F-014) Perfil de puesto</b> se deberán tomar acciones de capacitación o reforzamiento en las competencias que le falten cumplir.	RRHH Gerente general
7	En la entrevista el personal deberá traer su Curriculum Vitae y su identificación (DNI o Carnet de extranjería), el cual pasará por evaluaciones y luego del filtro con la gerencia general o personal designado por el mismo.	RRHH Gerente general
8	<p>Solicitar al trabajador seleccionado, la siguiente documentación con la cual se va a elaborar su file del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 fotografías físico o digital (obligatorio)</li> <li>- Certificado negativo de Antecedentes Policiales y los Penales y judiciales (según aplique).</li> <li>- Copia de DNI o Carnet de Extranjería. (obligatorio)</li> <li>- Partida de matrimonio o Certificado de convivencia de más de dos años (según aplique).</li> <li>- Partida de Nacimiento de hijos menores de 18 años (según aplique).</li> <li>- Curriculum Vitae actualizado (Obligatorio)</li> <li>- Documentación que sustente el Curriculum Vitae (Obligatorio puede ser físico o virtual)</li> <li>- Certificado de 5ta Categoría (cuando amerite)</li> <li>- Apertura de cuenta bancaria (según aplique).</li> </ul> <p>Esta documentación deberá entregarlo el primer día de labores, se podrá otorgar plazo de documentación pendiente según solicitud.</p>	RRHH
9	En el contrato de trabajo se debe adjuntar las <b>Recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo</b> y la el <b>(PBG-SGC-F-014) Perfil de puesto</b> , ambos documentos podrían ser entregados en la inducción.	RRHH



	<b>PBG-SGC-P-015</b>	Versión: 01 Página: 3 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>SELECCIÓN, CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL</b>	

<b>10</b>	Realizar la presentación del personal nuevo a todas las áreas involucradas con sus funciones, e invitar al trabajador a cursar por el proceso de inducción al Sistema de gestión de calidad	RRHH
<b>11</b>	Entregar al trabajador el <b>(PBG-SGC-F-015) Registro de inducción y capacitación.</b>	RRHH
<b>12</b>	Realizar la inducción específica al puesto, explicar las actividades y documentos asociados a un puesto de trabajo	Jefe directo o quien designe el mismo
<b>13</b>	Antes de la desvinculación de un trabajador de la empresa, el personal entregará toda la información concerniente de sus labores y demás materiales (en caso aplique) a su relevo y/o responsable asignado por la gerencia general.	Trabajador

## 7. REGISTROS

- (PBG-SGC-F-014) Perfil de puesto
- (PBG-SGC-F-016) evaluación del desempeño
- (PBG-SGC-PG-004) Programa de capacitación
- (PBG-SGC-F-015) Registro de inducción y capacitación.
- Correo de requerimiento de personal
- Contrato
- Currículum Vitae
- Carpeta del trabajador con la información documentada requerida

## 8. ANEXOS


- N.A.

## CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

## ANEXO 17

### Desarrollo, capacitación y toma de conciencia

	PBG-SGC-P-016	Versión: 01
	DESARROLLO, CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	Página: 1 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para realizar la capacitación y toma de conciencia del sistema de gestión de calidad e inocuidad de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas involucradas dentro del sistema de gestión de la calidad e inocuidad de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES


- **Capacitación:** Proceso mediante el cual se desarrollan las competencias necesarias para el desarrollo de una actividad;
- **Competencia:** Capacidad de aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr resultados previstos;
- **Toma de conciencia:** Acciones diversas enfocadas en incentivar el comportamiento responsable de los trabajadores en lo relacionado a la calidad, seguridad, salud y medio ambiente.

#### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015: Sistemas de Gestión de Calidad – Cláusula 7.3.

#### 5. RESPONSABILIDADES

- **Por la actualización:** Responsable del documento.
- **Por la implementación:** Jefe y/o encargado del área.
- **Por la ejecución:** personal de Perú Buen Gusto E.I.R.L.
- **Por el Entrenamiento:** Personal designado por el gerente general.
- **Por el archivo:** Jefe y/o encargado del área.
- **Por la destrucción:** Jefe y/o encargado del área.

	<b>PBG-SGC-P-016</b>	Versión: 01 Página: 2 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>DESARROLLO, CAPACITACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA</b>	

## 6. PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Responsabilidad
1	Para que los trabajadores adquieran las competencias necesarias, se puede optar por diversas acciones como la capacitación y toma de conciencia del personal.	Gerente general
2	Realizar el levantamiento de las necesidades de capacitación y elaborar el <b>(PBG-SGC-PG-004) Programa de capacitación</b> . Este programa se basa en el diagnóstico de competencias, tomando como referencia el <b>(PBG-SGC-F-014) Perfil de puesto</b> , el registro de <b>(PBG-SGC-F-016) evaluación del desempeño</b> y otros requisitos que la organización determine.	Gerente general
3	Aprobar el <b>(PBG-SGC-PG-004) Programa de capacitación</b> , garantizando que se cubran todos los recursos necesarios.	Gerente general
4	Realizar el seguimiento al cumplimiento del <b>(PBG-SGC-PG-004) Programa de capacitación</b> . Asimismo, registrar las capacitaciones en el <b>(PBG-SGC-F-015) Registro de inducción y capacitación</b> .	Gerente general
5	Enviar al jefe directo, la <b>(PBG-SGC-F-016) evaluación del desempeño</b> , quien revisa y completa el registro conforme a su criterio, observaciones, entrevistas, exámenes escritos, revisión de los registros acumulados durante los años de servicio, entre otros según. La evaluación de desempeño es realizada una vez al año.	Gerente general
6	Gestionar una reunión de retroalimentación de los evaluadores con los trabajadores evaluados, obteniéndose como resultado compromisos de mejora, si fuera necesario.	Evaluador/ Gerente general
7	Gestionar la toma de conciencia a través de actividades, campañas, entre otros, lo cual depende de la coyuntura actual y/o cambio en los procesos de la empresa.	Gerente general

## 7. REGISTROS

- (PBG-SGC-F-014) Perfil de puesto
- (PBG-SGC-F-016) evaluación del desempeño
- (PBG-SGC-PG-004) Programa de capacitación
- (PBG-SGC-F-015) Registro de inducción y capacitación.

## 8. ANEXOS

- N.A.

## ANEXO 18

### Programa de mantenimiento, calibración y/o verificación de equipos de medición

		PBG-SGC-PG-001							PROGRAMA DE MANTENIMIENTO, CALIBRACIÓN, Y/O VERIFICACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN												Versión: 01 Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021			
		PROGRAMA DE MANTENIMIENTO, CALIBRACIÓN, Y/O VERIFICACIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN												AÑO 2022										
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL RECURSO	MARCA	AÑO DE FABRICACIÓN	ESTADO (*)	FECHA DE ADQUISICIÓN	FECHA DE ÚLTIMA CALIBRACIÓN / VERIFICACIÓN / MANTENIMIENTO	FECHA DE PRÓXIMA CALIBRACIÓN / VERIFICACIÓN / MANTENIMIENTO	FRECUENCIA	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic				
										P														
										P														
										P														
														P										
										P														
										P														
																				P				
																				P				

(*) El estado del equipo se puede definir de la siguiente manera:	
FC:	En funcionamiento - Calibrado
FV:	En funcionamiento - Verificado
NO/FS:	No Operativo / Fuera de Servicio
ES:	En Stock
P:	Programado
E:	Ejecutado

**ANEXO 19***Perfil del puesto*

PERFIL DE PUESTO						
Elaborado por:			Revisado por:			
Código del cargo:	Fecha de elaboración:		Fecha de revisión:			
Nombre del cargo:						
Departamento/Área/Dirección:			Sección:			
Depende de:			Ejerce supervisión sobre:			
Descripción General						
1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO						
Funciones/Responsabilidades						
1						
2						
3						
4						
5						
	Otras actividades orientadas por el superior inmediato o requeridas por el nivel de responsabilidad del puesto.					
2. ANÁLISIS DE COMPETENCIAS NECESARIAS PARA EL PUESTO						
Grado Académico y área de estudio						
Educ. Básica completa (primaria)		Área de estudio				
Educ. Media completa (bachiller)						
medio o superior)						
Educ. Universitaria						
Estudios de Master						
Estudios de Doctorado						
Experiencia						
	Exp. Laboral	Exp. en el campo	Exp. en la especialidad	Exp. Rubro / Negocio		
Meses						
Años						
Observaciones						
Idiomas						
Idiomas	Frecuencia con que lo usa			Nivel de Manejo		
	Diaria	Semanal	Mensual	Básico	Medio	Alto
Programas computacionales						
Correo electrónico			Power point/ Prezi			
Word			Proyect			
Excel			Otro			


## ANEXO 20

### Registro de inducción y capacitación

		PBG-SGC-F-015			Versión: 01 Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021	
		<b>REGISTRO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN</b>				
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACION SOCIAL		RUC	DOMICILIO (Dirección, distrito, provincia y departamento )	ACTIVIDAD ECONÓMICA		N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL
COLOCAR 'X'						
INDUCCIÓN			CAPACITACIÓN		OTROS (Especificar)	
TEMA:						
NOMBRE DEL CAPACITADOR O ENTRENADOR:					FIRMA:	
FECHA:					N° DE HORAS:	
APELLIDOS Y NOMBRES DE LOS CAPACITADOS		N° DNI O CE	ÁREA	FIRMA	OBSERVACIONES	
INSERTAR TANTOS RENGLONES COMO SEAN NECESARIOS						
RESPONSABLE DEL REGISTRO						
APELLIDOS Y NOMBRE		N° DNI O CE	CARGO	FECHA	FIRMA	

## ANEXO 21

### Programa de capacitación

		PBG-SGC-PG-004										Versión: 01 Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021									
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN																					
Responsable:		Fecha de actualización:																			
Item	Tema	Dirigido a	Tipo	Tipo de Capacitación (Interna o Externa)	Responsable / Entidad	Horas	Frecuencia	AÑO 2021						AÑO 2022				Comentarios / Observaciones			
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct		Nov	Dic	
1	Política y objetivos Sistema de gestión de calidad	Todos	Capacitación	Interna	Gerente general	30 min	Semestral														--
2	Procedimiento de información documentada	Todos	Capacitación	Interna	Gerente general	1 h	Anual														--
3	Riesgos y oportunidades por procesos	Todos	Capacitación	Interna	Profesional externo	45 min	Anual														--
4	Auditorías de calidad	Todos	Capacitación	Interna	Profesional externo	1 h	Anual														--
5	No conformidades y acciones correctivas	Todos	Capacitación	Interna	Profesional externo	1 h	Anual														--
6	ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad	Todos	Capacitación	Externa	Profesional externo	1 h	Anual														--
7	Plan para la vigilancia prevención y control de la COVID en base a la RM 972 - 2020	Todos	Capacitación	Externa	Profesional externo	1 h	Anual	e													--
8	Buenas prácticas de manufactura	Todos	Capacitación	Interna	Profesional externo	1 h	Anual														
9	Higiene y saneamiento	Todos	Capacitación	Interna	Profesional externo	1 h	Anual														
10	Procesos operativos	Todos	Capacitación	Externa	Profesional externo	1 h	Anual														--
11	HACCP	Todos	Capacitación	Externa	Profesional externo	1 h	Anual														
12	Desempeño personal en calidad	Todos	Capacitación	Externa	Profesional externo	1 h	Anual														--

Programado	
Ejecutado	e
Reprogramado	R

## ANEXO 22

### Matriz de comunicaciones internas y externas

	PBG-SGC-OT-011	Versión: 01 Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>MATRIZ DE COMUNICACIONES</b>	

ASPECTO A COMUNICAR ¿Qué?	EMISOR ¿Quién?	RECEPTOR ¿A quién?	ESTRATEGIA Y MEDIOS ¿Cómo?	TIPO		CUANDO / FRECUENCIA
				INT.	EXT.	
Política del Sistema de gestión de calidad e inocuidad	- Gerente General	Trabajadores  Partes interesadas	Inducción  Programa de capacitación  Periódicos Murales  Correo electrónico  Página Web	X	X	Inicio y durante la relación laboral o comercial
Objetivos del SGC	- Gerente general - Jefaturas	Trabajadores	Periódicos Murales	X		Durante la relación laboral.
Importancia de un Sistema de gestión de calidad eficaz y la conformidad de los requisitos del mismo	- Gerente General	Directivos y No Directivos	Email  Reuniones  y otros según aplique	X		Durante la relación laboral
Canales de Comunicación / Procesos de Reporte	- Gerente general	Partes interesadas	Inducción  Contratos  Correo electrónico  y otros según aplique	X	X	Inicio y durante la relación laboral y comercial.
Documentos SIG	- Gerente general - Coordinador SIG	Trabajadores	Inducción	X		Inicio y durante la relación laboral y comercial.

CONFIDENCIAL/ Prohibido reproducir, total o parcialmente, este documento sin autorización del área del Sistema integrado de Gestión de Inproyen Consulting S.A.C.





PBG-SGC-OT-011


MATRIZ DE COMUNICACIONES

Versión: 01  
 Página: 1 de 1  
 Fecha de Emisión: 10-08-2021

			Carpeta SIG (Google Drive) IP-RRHH-OT-002 Programa de capacitación y toma de conciencia			
Requisitos del Cliente	- Gerente general y/o quien designe	Responsables de Procesos Clientes	Reuniones Contratos Correo electrónico y otros según aplique	X	X	Inicio y durante la relación laboral y comercial.
Riesgos y Oportunidades por Procesos	- Gerente General	Responsables de los procesos	Programa de capacitación Correo electrónico Reuniones y otros según aplique	X		Cuando se realice la Gestión de Riesgos
Gestión de quejas	- Clientes	Responsables de los procesos	Correo electrónico Reuniones Comunicación verbal		X	Cuando existan quejas
Pérdida o deterioro o se considere inadecuado para su uso de la propiedad del cliente o proveedor externo	- Gerente General o quien designe	Clientes Proveedor Externo	Correo electrónico Reuniones		X	Cuando ocurra la pérdida o deterioro o se considere inadecuado

## ANEXO 23

### Procedimiento de elaboración y control de documentos

	PBG-SGC-P-002	Versión: 02
	PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Página: 1 de 7 Fecha de Emisión: 10-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para la elaboración de los documentos que conforman el sistema de gestión de calidad e inocuidad.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas involucradas dentro del sistema de gestión de la calidad e inocuidad de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES


- **Formato:** Documento donde se registrarán los datos o resultados de una actividad para que proporcionen evidencia de lo que se ha realizado.
- **Procedimientos:** Son los documentos requeridos por una norma y los que la organización requiera para demostrar la eficacia de su sistema de gestión de calidad.
- **Instructivo:** Documento en el cual se describe detalladamente los pasos para ejecutar una actividad específica.
- **Manual:** Documento donde se enuncia la Política respectiva y que describe el Sistema integrado de Gestión de calidad.
- **Registros:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

#### 4. REFERENCIAS

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.

#### 5. RESPONSABLES

- **Por la actualización:** Responsable del documento.
- **Por la implementación:** Jefe y/o encargado del área.
- **Por la ejecución:** personal de Perú Buen Gusto E.I.R.L.
- **Por el Entrenamiento:** Personal designado por el gerente general.
- **Por el archivo:** Jefe y/o encargado del área.
- **Por la destrucción:** Jefe y/o encargado del área.

	PBG-SGC-P-002	Versión: 02 Página: 2 de 7 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. Estructura de la documentación

La estructura mínima que debe tener cada tipo de documento es la siguiente:

TIPOS DE DOCUMENTOS			
Política	Manual	Procedimiento	Instructivo
<p>Este documento puede tener cualquier formato, como mínimo deberá contener el logo de la empresa, la versión y la aprobación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabla de contenido</li> <li>- Responsables</li> <li>- Lineamientos</li> <li>- Anexos</li> <li>- Control de cambios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo</li> <li>- Alcance</li> <li>- Definiciones</li> <li>- Referencias</li> <li>- Responsables</li> <li>- Procedimiento</li> <li>- Registros</li> <li>- Anexos</li> <li>- Control de cambios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo</li> <li>- Alcance</li> <li>- Definiciones</li> <li>- Referencias</li> <li>- Responsables</li> <li>- Instrucciones</li> <li>- Registros</li> <li>- Anexos</li> <li>- Control de cambios</li> </ul>

Los formatos deberán indicar como mínimo:

- Código.
- Título Del Formato.
- Versión.


### 6.2. Descripción de los ítems desarrollados en los documentos:

**Tabla de contenido: (en caso aplique).** Donde se menciona los títulos del contenido del manual y de los capítulos de acuerdo a la norma(s) respectiva(s) trazados con los números de páginas.

**Objetivo:** Define el propósito que se pretende alcanzar con la formulación del documento.

**Alcance:** Define el ámbito de aplicación de los documentos.

**Definiciones:** Contiene las definiciones y abreviaturas necesarias para la comprensión de términos empleados en el documento, se deberá colocar como referencia la identificación de donde se tomó la definición, si es aplicable.

	<b>PBG-SGC-P-002</b>	Versión: 02 Página: 3 de 7 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	

**Referencias:** Este apartado debe contener una relación de los documentos, libros, manuales, etc. relacionados que complementen lo descrito en el documento, se indicará su código y título respectivo.

**Responsables:** En este apartado se debe resumir las responsabilidades de las personas involucradas en el proceso descrito las cuales podrán ser en base a la actualización, implementación, ejecución, entrenamiento, archivo y destrucción.

**Lineamientos:** En este apartado se describe como se da cumplimiento a cada requisito de la(s) Norma(s) respectivas.

**Procedimiento:** Manera especificada de realizar una actividad, indicando secuencialmente los pasos a seguir. Los instructivos serán más específicos.

**Registros:** Apartado que detalla los todos los registros (formatos, reportes, etc) que se generarán como resultado de la actividad realizada.

**Anexos:** Sección que puede presentar la caracterización del proceso, formatos que se generarán en registros como resultado de la actividad realizada, tablas, diagramas, y /o cualquier Información que sirve para aclarar el procedimiento. En caso de no existir anexos presentes se colocara No aplica (N.A.).

**Control De Cambios:** Sección en la que indican los cambios efectuados en la última versión del documento.

### 6.3. Elaboración de documentos

La estructura general del documento está compuesta por:

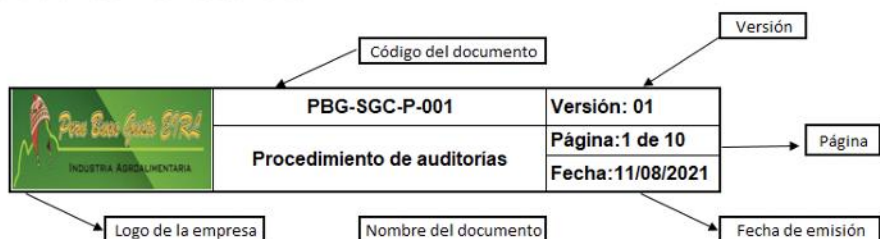
#### 6.3.1. Encabezado

Los documentos del sistema de gestión de calidad de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. se identifican con un encabezado que contiene, los siguientes elementos:

- Logo de la empresa

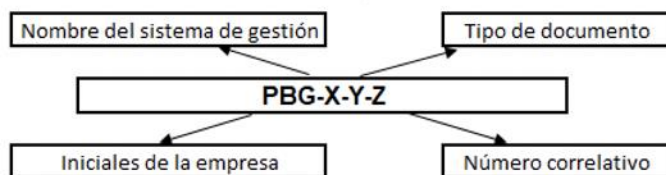
	<b>PBG-SGC-P-002</b>	Versión: 02 Página: 4 de 7 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	

- Código del documento
  - Nombre del documento
  - Versión del documento.
- Número de página. (Para los formatos no aplica este ítem).
- Fecha de emisión del documento



### 6.3.2. Codificación

La codificación de los documentos del sistema de gestión de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. se realiza de la siguiente forma:

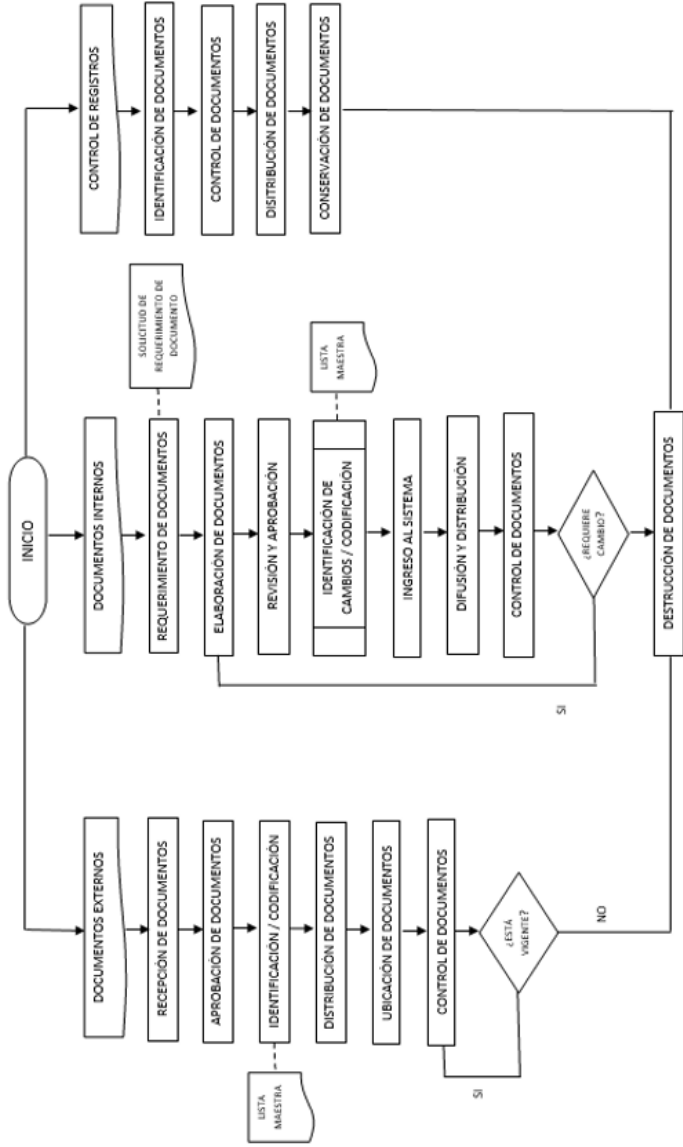


En donde:

**X:** Se refiere al nombre del sistema de gestión que generó el documento, de esta forma se tiene las siguientes abreviaturas:


SISTEMA	ABREVIATURA
Sistema de gestión de la calidad	SGC
HACCP	HCP
Buenas prácticas de manufactura	BPM
Programa de higiene y saneamiento	PHS

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS**



## ANEXO 24

### Procedimiento de selección y evaluación de proveedores

	PBG-SGC-P-004	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Página: 1 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la selección y evaluación de los proveedores de productos y servicios que participan directamente en los procesos de la empresa a fin de obtener proveedores calificados que cumplan con los requisitos que la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. solicita.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los proveedores de bienes y servicios que se relacionan directamente con los procesos dentro de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES:

**Cotización:** Documento donde se detalla el precio que se fija para la compra-venta de un bien, así como el volumen del producto.

**Proveedor:** persona natural, persona jurídica o empresa que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a otra persona o empresa.

#### 4. REFERENCIAS


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

#### 5. RESPONSABLES

- Jefe de producción
- Jefe de aseguramiento de la calidad

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*




	<b>PBG-SGC-P-004</b>	Versión: 01 Página: 2 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	

## 6. PROCEDIMIENTO

Ítem	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Solicita ingreso como proveedor de PERU BUEN GUSTO, ya sea a través de una reunión, llamada telefónica o email de contacto.	Jefe de producción
2	Realiza evaluación y entrevista al proveedor siguiendo el (PBG-SGC-F-009) Check list de entrevista al proveedor	Jefe de producción
3	¿Pre aprueba al proveedor? Sí: Pasar al ítem 4. No: Pasar al fin del proceso.	Jefe de producción
4	Deriva proveedor al área de calidad para que le expliquen el proceso de evaluación.	Jefe de aseguramiento de la calidad
5	Realiza evaluación a proveedor y al producto ofrecido.	Jefe de aseguramiento de la calidad
6	¿Evaluación de calidad conforme? Sí: Pasar al ítem 7. No: Pasar al fin del proceso.	Jefe de aseguramiento de la calidad
7	Emite resultados de conformidad a jefe de producción.	Jefe de aseguramiento de la calidad
8	Recibe conformidad y deriva proveedor al gerente general.	Jefe de producción
9	Determina oferta (cotización) inicial del producto(s)	Proveedor
10	¿Conforme con oferta inicial? Sí: Pasar al ítem 14. No: Pasar al fin del proceso.	Gerente general

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.



	<b>PBG-SGC-P-004</b>	Versión: 01 Página: 3 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	

11	Confirma ingreso del proveedor y deriva registro con Jefe de producción, indicando en el email la aprobación formal.	Jefe de producción
12	Solicita documentación y otros requisitos al proveedor	Jefe de producción
13	¿Requisitos conformes y aprobados? Sí: Pasar al ítem 14 No: Pasar al fin del proceso.	Jefe de producción
14	Firma acuerdo comercial con el proveedor.	Jefe de producción
15	Archiva todos los documentos del trámite	Jefe de producción

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-009	Check list de entrevista al proveedor	Jefe de producción
N/A	Correo electrónico	Jefe de aseguramiento de la calidad Jefe de producción

## 8. ANEXOS

N/A

## 9. CONTROL DE CAMBIO

Nº VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de **PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.**

## ANEXO 25

### Procedimiento operativo de producción

	PBG-SGC-P-005	Versión: 01 Página: 1 de 5 Fecha de Emisión:10-08-2021
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la elaboración de la pasta de ajo.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos procesos que intervienen para la elaboración de la pasta de ajo en la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES:

**Desinfección:** Proceso físico o químico por el cual se eliminan los eliminar o reducir a un nivel aceptable los microorganismos.

**pH:** Es una medida que mide el grado de acidez o alcalinidad de una solución acuosa

**Pasteurización:** Es un proceso térmico que busca la reducción de agentes patógenos.

**Potenciómetro:** Es un instrumento que se utiliza para medir la acidez o alcalinidad de una solución.

#### 4. REFERENCIAS


- Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de los Alimentos y Bebidas de Consumo Humano Decreto Supremo N° 007-98 SA (25/09/1998, 30/03/2014, 18/12/2014).
- NTS N° 114-MINSA/DIGESAV.01 "Norma Sanitaria para el Almacenamiento de Alimentos Terminados destinados al Consumo Humano" - R.M. 086-2015/MINSA

#### 5. RESPONSABLES

Jefe de aseguramiento de la calidad

Jefe de producción


*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	PBG-SGC-P-005	Versión: 01 Página: 2 de 5 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	

## 6. PROCEDIMIENTO

N°	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Se realiza la recepción de la materia prima e insumos según lo que indica el (PBG-SGC-P-014) Procedimiento de recepción.	Jefe de producción
2	Se realiza la habilitación de la materia prima e insumos así como el material de empaque a utilizar así mismo se registra el (PBG-SGC-F-002) Formato de verificación de calidad de materia prima antes de empezar con el proceso productivo.	Jefe de producción
3	Para la materia prima ajo se realiza la eliminación del ombligo de forma manual.	Colaborador de producción
4	Se realiza el procedimiento de desinfección del ajo de acuerdo al (PBG-SGC-IN-001) Instructivo de desinfección de materia prima y se registra en el (PBG-SGC-F-003) Formato de desinfección de materia prima.	Jefe de producción
5	Posterior a la desinfección se realiza el oreo del ajo.	Colaborador de producción
6	Se realiza el licuado del ajo desinfectado utilizando una licuadora industrial, al mismo tiempo se adiciona sal, conservante, agua y antioxidante.	Colaborador de producción
7	Se realiza la pasteurización de la mezcla según el (PBG-SGC-IN-001) Instructivo de pasteurización de materia prima y se registra el (PBG-SGC-F-004) Formato de tratamiento térmico.	Jefe de producción
8	Cuando la mezcla se encuentre en 50°C se realiza la regulación del pH adicionando ácido cítrico y se verifica con ayuda de un potenciómetro, el pH debe encontrarse entre 4 – 4.2. Se registra en el (PBG-SGC-F-005) Formato de proceso productivo.	Jefe de producción

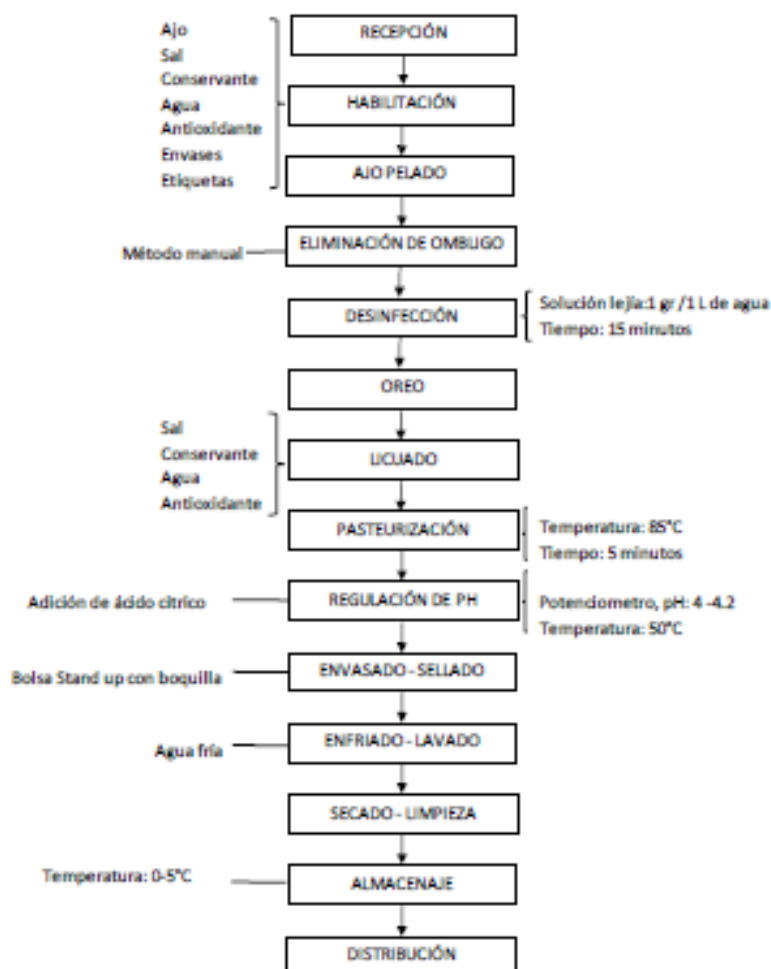
Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

	PBG-SGC-P-005	Versión: 01 Página: 3 de 5 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	


9	Se realiza el envasado en envase Stand up con boquilla y sellado del producto de forma manual.	Colaborador de producción
10	Se realiza el enfriamiento del producto en agua fría.	Colaborador de producción
11	Se realiza el secado de los envases de forma manual	Colaborador de producción
12	Se realiza la identificación de los envases	Colaborador de producción
13	Se realiza el almacenamiento del producto terminado.	Colaborador de producción

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

**FLUJO DE PROCESO PRODUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE PASTA DE AJO**



*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	PBG-SGC-P-005	Versión: 01 Página: 5 de 5 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE PRODUCCIÓN	

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-002	Formato de verificación de calidad de materia prima	Jefe de producción
PBG-SGC-F-003	Formato de desinfección de materia prima.	Jefe de producción
PBG-SGC-F-004	Formato de tratamiento térmico.	Jefe de producción
PBG-SGC-F-005	Formato de proceso productivo	Jefe de producción

## 8. ANEXOS

N/A


## 9. CONTROL DE CAMBIO

Nº VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

## ANEXO 26

### Procedimiento de mantenimiento preventivo de equipos

	PBG-SGC-P-006	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS	Página: 1 de 3 Fecha de Emisión: 12-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer las etapas y los lineamientos generales para realizar el mantenimiento preventivo para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos utilizados durante los procesos de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. a fin de garantizar la continuidad de la operación.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las procesos involucrados dentro de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES

**Mantenimiento Preventivo:** Labores de mantenimiento realizadas con una determinada periodicidad y alcance para asegurar el óptimo funcionamiento de los equipos.

**Mantenimiento Correctivo:** Todas aquellas labores de mantenimiento que tienen por objetivo la reparación de averías, con la finalidad de garantizar su correcto desempeño de los equipos.

**Emergencia:** Situaciones imprevistas que requieren atención inmediata por colocar en riesgo la salud, seguridad del colaborador y de la empresa.

**Urgencia:** Situaciones en la cual no existe riesgo inminente de muerte o paralización, pero se requiere asistencia en un lapso reducido de tiempo según la condición para evitar complicaciones mayores.


#### 4. REFERENCIAS

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

#### 5. RESPONSABLES

- Coordinador de mantenimiento
- Jefe de aseguramiento de la calidad

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*


	PBG-SGC-P-006	Versión: 01 Página: 2 de 3 Fecha de Emisión: 12-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS</b>	

## 6. PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable
1	Elaboración de (PBG-SGC-F-010) Cronograma de mantenimiento preventivo.	Coordinador de mantenimiento
2	Revisión de las fechas propuestas en el cronograma	Proveedor
3	Conformidad con las fechas propuestas.	Coordinador de mantenimiento Jefe de aseguramiento de la calidad
4	Comunicación de la fecha de mantenimiento preventivo al personal del área.	Coordinador de mantenimiento Jefe de aseguramiento de la calidad
5	Realización del mantenimiento preventivo	Proveedor externo
6	Conformidad con el servicio realizado por el proveedor externo.	Coordinador de mantenimiento
7	Entrega de reporte de mantenimiento preventivo al equipo según cronograma.	Proveedor externo
8	Archivo de reporte de mantenimiento preventivo de equipo.	Coordinador de mantenimiento

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*



	PBG-SGC-P-006	Versión: 01 Página: 3 de 3 Fecha de Emisión:12-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS</b>	

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
N/A	Reporte de mantenimiento preventivo	Personal de mantenimiento
PBG-SGC-F-010	Cronograma de mantenimiento preventivo	Personal de mantenimiento

## 8. ANEXOS

N/A


## 9. CONTROL DE CAMBIO

Nº VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	12-08-2021

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

## ANEXO 27

### Procedimiento de gestión de la entrega

	PBG-SGC-P-007	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA	Página: 1 de 2 Fecha de Emisión: 12-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer las etapas y los lineamientos generales para realizar la entrega de los productos en función a los requerimientos solicitados por los clientes de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las procesos involucrados durante el proceso de liberación, entrega y posterior a la entrega del producto.

#### 3. DEFINICIONES

**Liberación de producto:** Estado en el que se da conformidad a un producto para su comercialización.


#### 4. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015 – Sistema de gestión de calidad – Requisitos  
PBG-SGC-P-011 Procedimiento de producto no conforme

#### 5. RESPONSABLES

- Jefe de producción
- Jefe de aseguramiento de la calidad

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	PBG-SGC-P-007	Versión: 01 Página: 2 de 2 Fecha de Emisión: 12-08-2021
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA ENTREGA	

## 6. PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable
1	Recepción de producto terminado por el área de distribución, verificando el (PBG-SGC-F-006) Formato de liberación del producto, en donde se contrasta que se cumpla con las especificaciones señaladas. En caso de observarse alguna desviación en los productos con respecto a las especificaciones se comunicará al área de calidad para realizar las correcciones respectivas.	Jefe de producción Jefe de aseguramiento de la calidad
2	Se realiza la distribución de la mercadería en transporte refrigerado, empleando las Buenas Prácticas de Manipulación	Jefe de producción
3	Se realiza la entrega del producto al cliente, verificando previamente las condiciones de los productos y se llena el (PBG-SGC-F-011) Formato de entrega de producto terminado.	Jefe de producción
4	En caso de presentarse una queja de cliente se cumplirán los lineamientos de acuerdo al (PBG-SGC-P-012) Procedimiento de quejas de cliente.	Jefe de aseguramiento de la calidad

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-006	Formato de liberación del producto	Jefe de aseguramiento de la calidad
PBG-SGC-F-011	Formato de entrega de producto terminado	Jefe de producción

## 8. ANEXOS

N/A


## 9. CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	12-08-2021

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de **PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.**

## ANEXO 28

### Procedimiento de identificación y trazabilidad

	PBG-SGC-P-008	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	Página: 1 de 3 Fecha de Emisión: 12-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar la identificación y trazabilidad de los productos desde su origen en los proveedores hasta su destino en los clientes.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las etapas del proceso desde la recepción de la materia hasta el despacho del producto y el viceversa.

#### 3. DEFINICIONES

**Trazabilidad:** Es el conjunto de procesos mediante el cual se puede rastrear la trayectoria de un producto alimentario o materia prima a lo largo de la cadena de suministro.


#### 4. REFERENCIAS

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

#### 5. RESPONSABLES

- **Jefe de producción:** Responsable de hacer que se cumpla la correcta codificación de los productos a lo largo de todo el proceso productivo y que ésta sea efectiva.
- **Jefe de aseguramiento de la calidad:** Responsable de evaluar la efectividad del presente procedimiento
- **Colaborador de producción:** Lleva el control de almacén de materia prima e insumos


*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	PBG-SGC-P-008	Versión: 01 Página: 2 de 3 Fecha de Emisión: 12-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	

## 6. PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de Insumos y materia prima:</li> <li>Todo insumo deberá registrarse con el lote del fabricante, este deberá ser escrito sobre el sticker correspondiente al día del ingreso como se detalla en el anexo.</li> <li>Para el caso de materia prima, se colocará la fecha de ingreso sobre el sticker.</li> <li>Deberá registrarse en el formato (PBG-SGC-F-017) <b>Recepción de materias primas en Insumos.</b></li> </ul>	Jefe de producción
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>En formato (PBG-SGC-F-018) <b>Trazabilidad de materia prima e insumos</b> deberán registrarse los lotes y las cantidades usadas de cada lote.</li> <li>En el proceso de envasado del producto terminado, se colocará la fecha de vencimiento como lote final seguida de las letras A de turno día y B en caso de trabajo en turno noche.</li> <li>Al momento de despachar, en las cajas se debe colocar el lote y fecha de vencimiento del producto terminado, asimismo esta se registra en el formato (PBG-SGC-F-006) <b>Liberación de producto.</b></li> </ul>	Jefe de producción
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el momento de la entrega se registrará en el formato (PBG-SGC-F-011) <b>Entrega de producto terminado</b> la conformidad del producto, los datos del cliente, datos del producto como fecha de vencimiento y lote.</li> </ul>	Jefe de producción

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	PBG-SGC-P-008	Versión: 01 Página: 3 de 3 Fecha de Emisión: 12-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-017	Recepción de materias primas en Insumos	Jefe de producción
PBG-SGC-F-018	Trazabilidad de materia prima e insumos	Jefe de producción
PBG-SGC-F-006	Liberación de producto	Jefe de producción
PBG-SGC-F-011	Entrega de producto terminado	Jefe de producción

## 8. ANEXOS

Sistema de codificación de materia prima, insumos y producto intermedios

LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
						

Sistema de codificación de productos terminados

Dónde:

DD MM AAAA T

DD: Día

MM: Mes

AAAA: Año

T: Turno, puede ser A si es de día, B si es de noche.


## 9. CONTROL DE CAMBIO

Nº VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	12-08-2021

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de **PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.**

## ANEXO 29

### Procedimiento de preservación

	PBG-SGC-P-009	Versión: 01 Página: 1 de 2 Fecha de Emisión:10-08-2021
	PROCEDIMIENTO DE PRESERVACIÓN	

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología adecuada para la identificación, empaquetado y embalado y transporte al cliente con el fin de asegurar la conformidad del producto.

#### 2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra a todo el personal responsable de la identificación hasta la disposición del producto final al cliente.

#### 3. DEFINICIONES

**Almacenamiento:** Es el proceso mediante el cual se guarda o archiva bienes.

**Manipulación:** es la acción de manipular con las manos un bien.

**Envase:** Recipiente que sirve para contener, conservar y transportar un producto

**Embalaje:** Caja o algún tipo de envoltura que sirve para proteger un objeto que se requiere transportar

#### 4. REFERENCIAS

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


#### 5. RESPONSABLES

Los responsables del cumplimiento de este procedimiento.

- Jefe de producción
- Jefe de aseguramiento de la calidad

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*



	<b>PBG-SGC-P-009</b>	Versión: 01 Página: 2 de 2 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRESERVACIÓN</b>	

## 6. PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable
1	Los productos terminados son almacenados de acuerdo a los lineamientos establecidos en el (PBG-SGC-P-014) <b>Procedimiento de recepción y almacenamiento.</b>	Jefe de producción
2	Antes de realizar la distribución del producto se realiza la verificación del mismo de acuerdo al (PBG-SGC-P-013) <b>Procedimiento de liberación de producto terminado</b> donde se registra además el formato (PBG-SGC-F-006) <b>Liberación de producto</b> dando conformidad antes de la entrega al cliente.	Jefe de producción
3	Se realiza la inspección del buen estado del transporte y se registra en el formato (PBG-SGC-F-021) <b>Verificación de transporte.</b> El producto terminado es entregado al cliente y se llena el formato (PBG-SGC-F-011) <b>Entrega de producto terminado.</b>	Jefe de producción

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-006	Liberación de producto	Jefe de producción
PBG-SGC-F-021	Verificación de transporte	Jefe de producción
PBG-SGC-F-011	Entrega de producto terminado.	Jefe de producción

## 8. ANEXOS

N/A

## 9. CONTROL DE CAMBIO


N° VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*



## ANEXO 30

### Procedimiento de inspección y producto terminado

	PBG-SGC-P-010	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO	Página: 1 de 4 Fecha de Emisión: 10-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología adecuada para realizar la inspección de los productos terminados, por el personal responsable de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con el fin de mantener las condiciones de calidad y ofrecer una alimentación inocua a nuestros clientes.

#### 2. ALCANCE

Involucra la revisión de la revisión de los productos terminados dentro de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES

**Inspección:** Acción por la cual se determina el cumplimiento o incumplimiento de la conformidad de un requisito.

**Plan de Muestreo:** Un plan específico que indica el número de unidades de producto de cada lote que debe de inspeccionarse (tamaño de una muestra) y los criterios relacionados para determinar la aceptabilidad del lote (número de aceptación y rechazo).

**Tamaño del lote:** Una cantidad determinada de un alimento producido en condiciones iguales.

**Muestra:** Consiste de una o más unidades de producto extraídas de un lote, las unidades de muestra son seleccionadas al azar sin tener en cuenta su calidad.

#### 4. REFERENCIAS


NTP-ISO-2859-1-2013 Norma técnica peruana. Procedimiento de muestreo para inspección por atributos.

#### 5. RESPONSABLES

El responsable del cumplimiento de este procedimiento.

- Jefe de aseguramiento de la calidad

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	<b>PBG-SGC-P-010</b>	Versión: 01 Página: 2 de 4 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO</b>	


## 6. PROCEDIMIENTO

Nº	Descripción	Responsable
1	Evalúa los siguientes requisitos de calidad: a) Tamaño de muestra a inspeccionar, según Anexo 1 b) Características del producto y rotulado, según Anexo 2 Los resultados de evaluación se registran en el (PBG-SGC-F-001) Formato de verificación de calidad de producto terminado.	Jefe de aseguramiento de la calidad
2	¿Productos cumple criterios de calidad? Si: Ir al ítem 4. No: Ir al ítem 3.	Jefe de aseguramiento de la calidad
3	Retira mercadería rechazada. Los rechazos son registrados en el formato (PBG-SGC-F-022) Producto no conforme.	Jefe de aseguramiento de la calidad
4	Productos inspeccionados y que cumplen el presente procedimiento procederán a liberarse de acuerdo al (PBG-SGC-P-013) Procedimiento de liberación de producto terminado.	Jefe de aseguramiento de la calidad

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-001	Formato de verificación de calidad de producto terminado.	Jefe de aseguramiento de la calidad
PBG-SGC-F-022	Producto no conforme.	Jefe de aseguramiento de la calidad

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de **PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.**

	PBG-SGC-P-010	Versión: 01 Página: 3 de 4 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO	

## 8. ANEXOS

### Anexo 1

PLAN DE MUESTREO SIMPLE				
Nivel Especial de Inspección:	S 3 (NCA: 4.0)		S 4 (NCA: 4.0)	
Tamaño de Lote	Tamaño de Muestra	Número de Rechazos*	Tamaño de Muestra	Número de Rechazos*
2 a 8	02	01	02	01
9 a 15	02	01	02	01
16 a 25	03	01	03	01
26 a 50	03	01	05	01
51 a 90	05	01	05	01
91 a 150	05	01	08	02
151 a 280	08	02	13	02
281 a 500	08	02	13	02
501 a 1200	13	02	20	03
1201 a 3200	13	02	20	03


**Nota:**

\* Número de rechazos se toma como referencia para determinar la aceptación o rechazo.

En caso de productos que presenten rechazos por características sensoriales no conformes, se debe ampliar el muestreo a S4.

Es facultad del área de calidad ampliar el tamaño de muestra.

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de **PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.**

	<b>PBG-SGC-P-010</b>	Versión: 01 Página: 4 de 4 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO</b>	

#### Anexo 2

<b>TABLA 2: CARACTERISTICAS DE PRODUCTO</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Empaque	- Ausencia de empaques abiertos o rotos.
Condición del producto	- Coloración según el producto. Ausencia de coloración oscura.
Materias extrañas	Ausencia de restos de guantes, plástico, etc.
Rotulado	Debe consignar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del producto</li> <li>- Razón social y dirección</li> <li>- Registro sanitario</li> <li>- Lote o Fecha Producción y Fecha Vencimiento</li> <li>- Forma de conservación</li> <li>- Peso</li> </ul>


#### 9. CONTROL DE CAMBIO

<b>N° VERSIÓN</b>	<b>RESUMEN DE CAMBIOS</b>	<b>FECHA</b>
01	Documento en versión original	10-08-2021

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

## ANEXO 31

### Procedimiento de producto no conforme

 <b>Perú Buen Gusto E.I.R.L.</b> INDUSTRIA AGRICOLA	<b>PBG-SGC-P-011</b>	Versión: 01
	<b>PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	Página: 1 de 3 Fecha de Emisión:10-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar que las salidas no conformes se identifican y se controlan a fin de prevenir su uso o entrega no intencionada.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas involucradas dentro del Sistema Integrado de Gestión de Perú Buen Gusto E.I.R. L.

#### 3. DEFINICIONES

**No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Acción correctiva:** Acción que sirve para eliminar la causa raíz de una no conformidad

#### 4. REFERENCIAS


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

#### 5. RESPONSABLES

Los responsables del cumplimiento de este procedimiento.

- Jefe de producción
- Jefe de aseguramiento de la calidad
- Colaborador de producción

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	PBG-SGC-P-011	Versión: 01 Página: 2 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	


## 6. PROCEDIMIENTO

1	Personal del área detecta el producto no conforme e informa al jefe de calidad. Producto es separado e identificado según lo indicado en el Anexo 1.	Colaborador de producción Jefe de aseguramiento de la calidad
2	Se realiza el registro del formato (PBG-SGC-F-022) Producto no conforme.	Jefe de aseguramiento de la calidad
3	Jefe de calidad informa a jefe de producción sobre el hallazgo de la no conformidad y evalúan la causa de la desviación y realizar una acción correctiva.	Jefe de aseguramiento de la calidad Jefe de producción
4	Se realiza la evaluación sobre el destino del producto no conforme el cual puede considerarse como reproceso retomando al proceso productivo o no conforme realizando la eliminación del mismo. Se registra el formato (PBG-SGC-F-022) Producto no conforme.	Jefe de aseguramiento de la calidad Jefe de producción

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-022	Producto no conforme	Jefe de aseguramiento de la calidad

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

	PBG-SGC-P-011	Versión: 01 Página: 3 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	

## 8. ANEXOS

### Anexo 1

#### Rótulo de identificación de producto no conforme

PRODUCTO NO CONFORME
Producto:
Motivo:
Fecha:
Cantidad:
Persona que reporta:


## 9. CONTROL DE CAMBIO

Nº VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

## ANEXO 32

### Procedimiento de quejas de cliente y devoluciones

	PBG-SGC-P-012	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTE Y DEVOLUCIONES	Página: 1 de 2 Fecha de Emisión: 10-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología adecuada para la atención oportuna de quejas de cliente que pudieron ocurrir por el producto y/o servicio otorgado y el tratamiento de las devoluciones de producto no conforme.

#### 2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia desde la recepción de la queja de cliente hasta obtener la acción correctiva para revertir la no conformidad con el cliente.

#### 3. DEFINICIONES

**Queja:** Disconformidad presentada por el cliente sobre algún tema que no se encuentra relacionada directamente con el producto y/o servicio otorgado.

**Reclamo:** Puede originarse cuando el cliente no se encuentra conforme con el producto entregado o el servicio realizado.

#### 4. REFERENCIAS

Ley N° 29571 Código de protección y defensa del consumidor

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


#### 5. RESPONSABLES

Los responsables del cumplimiento de este procedimiento.

- Jefe de aseguramiento de la calidad
- Jefe de producción

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*



	PBG-SGC-P-012	Versión: 01 Página: 2 de 2 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS DE CLIENTE Y DEVOLUCIONES</b>	

#### 6. PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable
1	Recepción del reclamo o queja del cliente a través del libro de reclamaciones, correo electrónico o forma verbal.	Área responsable
2	Se registra la queja, reclamo o devolución en el (PBG-SGC-F-023) Consolidado de quejas, reclamos y devolución de clientes.	Jefe de aseguramiento de la calidad
3	Se atiende la queja, el reclamo o devolución del producto de manera inmediata.	Jefe de aseguramiento de la calidad
4	Se realiza la investigación de lo ocurrido y se toman acciones correctivas y mejoras en el área involucrada, se registra el formato (PBG-SGC-F-024) Acciones correctivas y preventivas.	Jefe de producción Jefe de aseguramiento de la calidad

#### 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-023	Consolidado de quejas, reclamos y devolución de clientes	Jefe de aseguramiento de la calidad
PBG-SGC-F-024	Acciones correctivas y preventivas	Jefe de aseguramiento de la calidad

#### 8. ANEXOS

N/A


#### 9. CONTROL DE CAMBIO

N° VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

## ANEXO 33

### Procedimiento de liberación de producto terminado

	PBG-SGC-P-013	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO	Página: 1 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología adecuada para la liberación del producto terminado de acuerdo a los requisitos establecidos.

#### 2. ALCANCE

El presente procedimiento involucra desde el proceso de elaboración hasta antes de la distribución del producto al cliente.

#### 3. DEFINICIONES

**Liberación:** Acción por la cual se da conformidad a un lote para poder comercializarlo.

**Lote:** Conjunto de características que se agrupan con la finalidad que sean homogéneas.

#### 4. REFERENCIAS

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

#### 5. RESPONSABLES

Los responsables del cumplimiento de este procedimiento.

- Jefe de aseguramiento de la calidad




## 6. PROCEDIMIENTO

Nº	Descripción	Responsable
1	Los productos terminados serán inspeccionados de acuerdo a lo indicado en el (PBG-SGC-P-010) Procedimiento de inspección de producto terminado y se registrará el (PBG-SGC-F-001) Formato de verificación de calidad de producto terminado.	Jefe de aseguramiento de la calidad
2	El Jefe de aseguramiento de la calidad se encargará de revisar de la documentación de los procesos de producción (PBG-SGC-F-001) Formato de verificación de calidad de producto terminado, (PBG-SGC-F-003) Formato de desinfección de materia prima, (PBG-SGC-F-004) Formato de tratamiento térmico y (PBG-SGC-F-005) Formato de proceso productivo para detectar si ha ocurrido alguna desviación con el lote a liberar.	Jefe de aseguramiento de la calidad
3	Al finalizar la verificación se registra el formato (PBG-SGC-F-006) Liberación de producto dando conformidad para la siguiente etapa de distribución.	Jefe de aseguramiento de la calidad

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-001	Formato de verificación de calidad de producto terminado.	Jefe de aseguramiento de la calidad
PBG-SGC-F-003	Formato de desinfección de materia prima	Jefe de aseguramiento de la calidad
PBG-SGC-F-004	Formato de tratamiento térmico	Jefe de aseguramiento de la calidad
PBG-SGC-F-005	Formato de proceso productivo	Jefe de aseguramiento de la calidad
PBG-SGC-F-006	Liberación de producto	Jefe de aseguramiento de la calidad

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	PBG-SGC-P-013	Versión: 01 Página: 3 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE LIBERACIÓN DE PRODUCTO TERMINADO</b>	

#### 8. ANEXOS

N/A


#### 9. CONTROL DE CAMBIO

N° VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

## ANEXO 34

### Procedimiento de recepción y almacenamiento

	PBG-SGC-P-014	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO	Página: 1 de 4 Fecha de Emisión: 10-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología adecuada para realizar el almacenamiento de materia prima, insumos, productos químicos, material de empaque y productos terminados, por el personal responsable de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L. con el fin de mantener las condiciones de calidad y ofrecer una alimentación inocua a nuestros clientes.

#### 2. ALCANCE

Involucra a todo el personal de almacén, logística y todo aquel que tenga contacto directo o indirecto con insumos, materia prima, productos químicos, material de empaque y productos terminados dentro de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES

**Envase:** Recipiente que sirve para contener, conservar y transportar un producto

**Embalaje:** Caja o algún tipo de envoltura que sirve para proteger un objeto que se requiere transportar


**Materia prima:** insumo que se utiliza dentro de un proceso productivo hasta convertirse en un bien de consumo

**PEPS:** Es un sistema que tiene como finalidad la salida inmediata de los bienes que han ingresado primero.

#### 4. REFERENCIAS

- Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de los Alimentos y Bebidas de Consumo Humano Decreto Supremo N° 007-98 SA (25/09/1998, 30/03/2014, 18/12/2014).
- NTS N° 114-MINSA/DIGESAV.01 "Norma Sanitaria para el Almacenamiento de Alimentos Terminados destinados al Consumo Humano" - R.M. 066-2015/MINSA

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	PBG-SGC-P-014	Versión: 01 Página: 2 de 4 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	

## 5. RESPONSABLES


- Jefe de producción
- Jefe de aseguramiento de la calidad

## 6. PROCEDIMIENTO

Nº	Descripción	Responsable
1	Se realiza la recepción de materias primas e insumos considerando el cumplimiento de la calidad en todo momento, en caso de detectarse alguna no conformidad se realiza el rechazo, se registra el formato (PBG-SGC-F-017) <b>Recepción de materia prima e insumos.</b>	Jefe de producción Jefe de aseguramiento de la calidad
2	Se almacena cada producto de acuerdo a su naturaleza, identificando de manera clara y legible, por nombre y fecha de vencimiento. Todos los productos deben estibarse respetando las distancias indicadas en el Anexo N° 1. Se aplica el principio primero entrar primero en salir PEPS, es decir los productos con más próximos a vencer son colocados de manera que se encuentren más accesibles a su despacho. Se registra en el formato (PBG-SGC-F-019) <b>Kardex de materia prima e insumos.</b>	Jefe de producción Jefe de aseguramiento de la calidad
3	Las cajas y envases son colocados a una altura distante del suelo. Una vez apiladas se les coloca una identificación de acuerdo al (PBG-SGC-OT-05) <b>Rótulo de materia prima, envases y embalajes</b> y son ordenadas por fecha de ingreso, para poder aplicar el principio PEPS. En este almacén, se deberán también respetar las distancias de separación establecidas Anexo N° 1. Se registra en el formato (PBG-SGC-F-019) <b>Kardex de materia prima e insumos.</b>	Jefe de producción Jefe de aseguramiento de la calidad


*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*



	PBG-SGC-P-014	Versión: 01 Página: 3 de 4 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	

4	<p>El almacenamiento de producto terminado se realiza siguiendo la secuencia de operaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los productos son empacados en cajas, se les coloca una etiqueta de identificación, que facilitará la aplicación del principio PEPS.</li> <li>- Estos productos son registrados en formato (PBG-SGC-F-020) Kardex de producto terminado.</li> </ul> <p>En este almacén, se deberán también respetar las distancias de separación establecidas en el Anexo N°1.</p>	Jefe de producción
5	<p>Se cuenta con un espacio asignado en un ambiente seguro, bajo llave y alejado de las zonas de producción</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los productos químicos tanto en líquido como en polvo se almacenan en sus envases originales y deben permanecer con sus etiquetas de origen hasta que se agoten. En ningún caso deberá almacenarse o permanecer en el almacén un producto químico sin identificación o etiqueta.</li> <li>- Se deben colocar las Hojas de Seguridad de cada producto (MSDS), para su fácil consulta.</li> <li>- Una vez apiladas deben contar con la información necesaria para poder aplicar el principio PEPS.</li> </ul>	Jefe de producción
6	<p>Revisar diariamente las condiciones higiénico sanitarias de las áreas de almacenamiento.</p>	Jefe de producción

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

	<b>PBG-SGC-P-014</b>	Versión: 01 Página: 4 de 4 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-OT-05	Rótulo de materia prima, envases y embalajes	Jefe de producción
PBG-SGC-F-017	Recepción de materia prima e insumos.	Jefe de producción
PBG-SGC-F-019	Kardex de materia prima e insumos	Jefe de producción
PBG-SGC-F-020	Kardex de producto terminado	Jefe de producción

## 8. ANEXOS

### Anexo 1

Distanciamiento en estiba de productos (Según lo indicado en la norma sanitaria NTS N° 114 MINSADIGESAV.01)

Item	Percibiles	No percibiles
Espacio libre al piso (no menor de)	15cm	20cm
Espacio libre entre fila de rumas (no menor de)	-	50cm
Espacio libre a la pared (no menor de)	15cm	50cm
Espacio libre al techo (no menor de)	50cm	60cm
Espacio libre entre rumas (no menor de)		20cm

## 9. CONTROL DE CAMBIO


N° VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*



## ANEXO 35

### Instructivo de desinfección de materia prima

	PBG-SGC-IN-001	Versión: 01 Página: 1 de 2 Fecha de Emisión:10-08-2021
	INSTRUCTIVO DE DESINFECCIÓN DE MATERIA PRIMA	

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar una correcta desinfección de la materia prima a utilizar durante la producción.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la elaboración de la solución desinfectante antes de la elaboración del producto.

#### 3. DEFINICIONES

**Desinfección:** Etapa que sirve para la reducción de los microorganismos a un nivel aceptable a través de métodos físicos o químicos.

**Limpieza:** Primera etapa en el proceso de higienización, donde se elimina la suciedad superficial.


**Inocuidad:** Se define como la incapacidad de un alimento de causar daño.

#### 4. REFERENCIAS

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

#### 5. RESPONSABLES

- Jefe de producción: Responsable de hacer que se cumpla la desinfección de la materia prima

	PBG-SGC-IN-001	Versión: 01 Página: 2 de 2 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	INSTRUCTIVO DE DESINFECCIÓN DE MATERIA PRIMA	

## 6. PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable
1	Preparar la solución desinfectante en una proporción de 1g. de lejía por 1 litro de lejía, realizar la verificación de la solución con ayuda de la cinta indicadora, la cual debe encontrarse en 50 ppm.	Jefe de producción
2	Sumergir en la solución desinfectante los ajos pelados previamente lavados y dejarlos reposar por un tiempo de 15 minutos controlando con un timer.	Jefe de producción
3	Una vez transcurrido el tiempo se debe realizar el enjuague del ajo hasta eliminar el olor a cloro.	Jefe de producción
4	Reservamos el ajo desinfectado protegiéndolo con un film plástico de primer uso para evitar la contaminación cruzada hasta el momento del uso.	Jefe de producción

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-003	Formato de desinfección de materia prima	Jefe de producción

## 8. ANEXOS

N/A


## 9. CONTROL DE CAMBIO

N° VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de **PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.**

## ANEXO 36

### Instructivo de pasteurización de materia prima

	PBG-SGC-IN-002	Versión: 01 Página: 1 de 2 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	INSTRUCTIVO DE PASTEURIZACIÓN DE MATERIA PRIMA	

#### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar una correcta pasteurización de la materia prima a utilizar durante la producción.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la pasteurización de la materia prima durante la elaboración del producto.

#### 3. DEFINICIONES

**Pasteurización:** Etapa que sirve para la reducción de los microorganismos a un nivel aceptable a través de un tratamiento térmico.

**Inocuidad:** Se define como la incapacidad de un alimento de causar daño.

#### 4. REFERENCIAS

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

#### 5. RESPONSABLES

- Jefe de producción: Responsable de hacer que se cumpla la pasteurización de la materia prima

	PBG-SGC-IN-002	Versión: 01 Página: 2 de 2 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	INSTRUCTIVO DE PASTEURIZACIÓN DE MATERIA PRIMA	

## 6. PROCEDIMIENTO

N°	Descripción	Responsable
1	Luego del proceso de licuado se procede a realizar la pasteurización colocando el ajo licuado en una olla limpia y desinfectada.	Jefe de producción
2	Se coloca la olla en la cocina encendida y se realiza la pasteurización a una temperatura de 85°C por un tiempo de 5 minutos, controlando con termómetro digital y timmer respectivamente.	Jefe de producción
3	Una vez transcurrido el tiempo y la temperatura de pasteurización se apaga la cocina.	Jefe de producción
4	Reservamos el ajo pasteurizado protegiéndolo con un film plástico de primer uso para evitar la contaminación cruzada hasta el momento de la regulación del pH.	Jefe de producción

## 7. REGISTRO

Código	Nombre del Registro	Responsable
PBG-SGC-F-004	Formato de tratamiento térmico	Jefe de producción

## 8. ANEXOS

N/A


## 9. CONTROL DE CAMBIO

N° VERSIÓN	RESUMEN DE CAMBIOS	FECHA
01	Documento en versión original	10-08-2021

*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.*

# ANEXO 37

## Formato de verificación de calidad de producto terminado

	PBG-SGC-F-001	Versión:01
	Formato de verificación de calidad de producto terminado	Fecha: 10/08/2021

Producto: \_\_\_\_\_


FECHA	HORA	No conformidad				Acción correctiva	Responsable	Verificación
		Peso	Empacado	Color	Otro defecto			

Observaciones: \_\_\_\_\_

Cuando exista conformidad colocar  si cumple y colocar la cantidad si no cumple con la especificación

# ANEXO 38

## Verificación de calidad de materia prima e insumos

	PBG-SGC-F-002	Versión:01
	VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE MATERIA PRIMA E INSUMOS	Fecha: 10/08/2021


Fecha: \_\_\_\_\_

Materia prima / Insumo	Proveedor	Lote	Fecha de vencimiento	Aspecto	Color	Empaque	Observación	Responsable

Cuando exista conformidad colocar C si cumple y colocar NC si no cumple con la especificación, en observación detallar la no conformidad

**ANEXO 39**

*Formato de desinfección de materia prima*

	<b>PBG-SGC-F-003</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO DE DESINFECCIÓN DE MATERIA PRIMA</b>	<b>Fecha: 10/08/2021</b>

Desinfectante empleado: \_\_\_\_\_

Fecha	Materia prima a desinfectar	Hora inicio	Hora final	Producto a preparar	Responsable


Observaciones: \_\_\_\_\_

---

En caso de no realizar la solución en la concentración adecuada se vuelve a preparar la solución.

**ANEXO 40**

*Formato de tratamiento térmico*

	<b>PBG-SGC-F-004</b>	<b>Versión:01</b>
	<b>FORMATO DE TRATAMIENTO TÉRMICO</b>	<b>Fecha: 10/08/2021</b>

Desinfectante empleado: \_\_\_\_\_

Fecha	Hora de control	Producto	Temperatura (°C)	Tiempo ( minutos)	Acciones correctivas	Responsable

Observaciones: \_\_\_\_\_

En caso de no cumplirse el tiempo o la temperatura indicada se volverá a realizar el proceso.








## ANEXO 43

### Lista de verificación


	PBG-SGC-F-007	Versión: 01
	LISTA DE VERIFICACIÓN	Fecha:12/08/2021

ÁREA AUDITADA		FECHA DE AUDITORÍA	
AUDITOR		RESPONSABLE DEL ÁREA AUDITADA	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA			

ITEM	REQUISITO EVALUADO	C	NC	O	COMENTARIOS
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					


C = Conforme NC=No conforme O=Observación

**ANEXO 44**  
*Gestión de cambios en SGC*

				PBG-SGC-F-008									Versión:				
				GESTION DE CAMBIOS EN SGC									Fecha:				
Responsable: Jefe de aseguramiento de la calidad																	
FECHA	AREA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ANÁLISIS DEL RIESGO	IMPACTO					PROCESO	DOCUMENTO RELACIONADO	MEDIDA DE CONTROL	PLANEACION DEL CAMBIO					
				PELIGROS Y/O RIESGOS	REQUISITOS LEGALES	SISTEMA DE GESTIÓN	PROCEDIMIENTOS O INSTRUCCIONES DE TRABAJO	OTROS				ACTIVIDAD	RESPONSABLE	COMUNICAR CAMBIO A:	FECHA EJECUCIÓN	FECHA SEGUIMIENTO	ESTADO

## ANEXO 45

### Check list de entrevista al proveedor

	PBG-SGC-F-009	Versión:01
	CHECK LIST DE ENTREVISTA AL PROVEEDOR	Fecha:12/08/2021

NOMBRE: \_\_\_\_\_

RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE RUC: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

	SI	NO
1. REVISIÓN DE INFORMACIÓN EN SUNAT		
1.1. Tiempo de formación de la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Empresa se encuentra habilitada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Nombre de los socios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____		
2. TIPO DE PROVEEDOR		
2.1. Mayorista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Productor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. REFERENCIA		
3.1. Trabaja con otras empresas del rubro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Experiencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. INFRAESTRUCTURA		
4.1. Ubicación	_____	
4.2. Tamaño del local	_____	
5. PRODUCTO / EXPECTATIVA/VOLUMEN		
5.1. Producto	_____	
5.2. Precio	_____	
5.3. Volumen	_____	
Observaciones	_____	
	_____	
	_____	
_____	Firma de jefe de producción	

**ANEXO 46**

*Cronograma anual de mantenimiento preventivo*

 INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	PBG-SGC-F-010	Versión: 01
	<b>CRONOGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b>	Fecha: 12/08/2021

AÑO : \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre

**Nota:** El presente Cronograma debe estar aprobado por la gerencia general. Los cambios al cronograma deben ser aprobados por la gerencia general.  
Marcar con un visto los mantenimientos ejecutados



**ANEXO 48**

*Recepción de materia prima e insumos*

	PBG-SGC-F-017	Versión: 01
	RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS	Fecha: 12/08/2021


FECHA	HORA	PRODUCTO	CANTIDAD	LOTE	FECHA DE VENCIMIENTO	PROVEEDOR	INSPECCIÓN		TEMPERATURA	OBSERVACIONES	RESPONSABLE
							SENSORIAL	EMPAQUE			

Nota: Colocar C si el producto cumple con los requisitos, colocar NC si el producto no cumple con los requisitos.



### ANEXO 49

#### Trazabilidad de las materias primas e insumos

	PBG-SGC-F-018	Versión:01
	TRAZABILIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS	Fecha: 12/08/2021

Producto: \_\_\_\_\_

Fecha de producción: \_\_\_\_\_

INSUMO	PROVEEDOR	N° DE LOTE / FECHA DE PRODUCCIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	PRESENCIA DE MATERIAS EXTRAÑAS
Ajo pelado				
Sal				
Conservante SB07120				
Antioxidante (MONTANOX FM)				
Ácido cítrico				
Bolsa laminada				


Observaciones: \_\_\_\_\_

---

Cuando exista conformidad colocar  si cumple y colocar la cantidad si no cumple con la especificación

## ANEXO 50


### Kardex de materia prima e insumos

	PBG-SGC-F-019	Versión:01
	KARDEX DE MATERIA PRIMA E INSUMOS	Fecha: 10/08/2021

Fecha de ingreso	Descripción	Presentación	Proveedor	Lote	Fecha de vencimiento	Entradas			Salidas			Existencias		
						Cantidad	Costo Unitario	Costo total	Cantidad	Costo Unitario	Costo total	Cantidad	Costo Unitario	Costo total


# ANEXO 51

## Kardex de producto terminado

	PBG-SGC-F-020	Versión:01
	KARDEX DE PRODUCTO TERMINADO	Fecha: 10/08/2021

Fecha de ingreso a almacen	Descripción	Presentación	Lote	Fecha de vencimiento	Entradas			Salidas			Existencias		
					Cantidad	Costo Unitario	Costo total	Cantidad	Costo Unitario	Costo total	Cantidad	Costo Unitario	Costo total

**ANEXO 52**  
*Verificación de transporte*


	PBG-SGC-F-021	Versión:01
	VERIFICACIÓN DE TRANSPORTE	Fecha: 10/08/2021

N° ITEM	FECHA	CHOFER / MANIPULADOR	N° Placa	Infraestructura / Higiene Vehículo					Manipuladores				OBSERVACIONES	RESPONSABLE
				Piso	Paredes	Puerta	Techo	Cortinas	Higiene	Uniforme	Heridas	Accesorios		

Evaluación:  
Colocar C si el ítem es CONFORME.  
Colocar NC si el ítem es NO CONFORME.

## ANEXO 53

*Producto no conforme*

	PBG-SGC-F-022	Versión:01
	PRODUCTO NO CONFORME	Fecha: 10/08/2021

Producto: \_\_\_\_\_  
 Fecha de producción: \_\_\_\_\_

Lote	Cantidad	Descripción de no conformidad	Causa de no conformidad	ACCIÓN CORRECTIVA		Responsable
				SI	NO	


Observaciones: \_\_\_\_\_

Marcar con SI o NO cuando exista una acción correctiva



## ANEXO 55

### Acciones correctivas y preventivas

	PBG-SGC-F-024	Versión:01
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha: 10/08/2021


FECHA: \_\_\_\_\_ N° HALLAZGO \_\_\_\_\_  
ÁREA: \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO			
CAUSA DE NO CONFORMIDAD			
ACCIÓN PREVENTIVA	ACCIÓN CORRECTIVA	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
DESCRIPCIÓN			

Marcar con X si el hallazgo es una acción preventiva o acción correctiva

**ANEXO 56**

*Rótulo de materia prima, envases y embalajes*


 <p><b>Peru Buen Gusto EIRL</b> INDUSTRIA AGROALIMENTARIA</p>	PBG-SGC-OT-005	Versión:01
	RÓTULO DE MATERIA PRIMA, ENVASES Y EMBALAJES	Fecha: 10/08/2021

PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.		
MATERIA PRIMA <input type="checkbox"/>	ENVASE <input type="checkbox"/>	EMBALAJE <input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN	_____	
PROVEEDOR	_____	
LOTE	_____	
FECHA DE VENCIMIENTO	_____	
CANTIDAD	_____	
RESPONSABLE	_____	



## ANEXO 57

### Procedimiento de auditorías

	PBG-SGC-P-001	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS	Página: 1 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer las etapas y los lineamientos generales para realizar las auditorías internas con la finalidad de determinar si éste es conforme con los requisitos de las normas aplicables, así como, las disposiciones establecidas por la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las procesos involucrados dentro de la empresa PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES

**Auditoría:** Inspección o verificación del cumplimiento de los requisitos en una empresa, realizada por un auditor con el propósito de buscar no conformidades u observaciones.

**Hallazgo:** Resultado que se obtiene del análisis de las evidencias obtenidas durante la auditoría.

**No conformidad:** Incumplimiento de requisito.


**Observación:** Se define como el hallazgo el cual podría convertirse en un incumplimiento

#### 4. REFERENCIAS

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

#### 5. RESPONSABLES

- Alta dirección
- Jefe de aseguramiento de calidad

	<b>PBG-SGC-P-001</b>	Versión: 01 Página: 2 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS</b>	

## + 6. PROCEDIMIENTO

Nº	Proceso	Descripción	Responsable
1	Gestión de calidad	Elaboración del <b>(PBG-SGC-PG-003) Programa de auditoría</b>	Jefe de aseguramiento de la calidad
2	Gestión de calidad	Elaboración del <b>(PBG-SGC-F-026) plan de auditoría</b>	Auditor
3	Gestión de calidad	Se difunde el <b>(PBG-SGC-F-026) plan de auditoría</b> por correo electrónico	Jefe de calidad
4	Auditoría	Realiza el estudio de escritorio y define en el <b>(PBG-SGC-F-007) Lista de verificación.</b>	Auditor
5	Auditoría	Ejecución de auditoría interna	Auditor
6	Auditoría	Responde las preguntas y facilita información	Auditado
7	Auditoría	Elaboración del <b>(PBG-SGC-F-025) informe de auditoría</b>	Auditor
8	Auditoría	Presentación del <b>(PBG-SGC-F-025) informe de auditoría</b> a la jefatura de calidad y al auditado	Auditor
9	Gestión de calidad	Seguimiento para el cierre de no conformidades e implementación de mejora según el procedimiento <b>(PBG-SGC-P-018) acciones correctivas y oportunidades de mejora</b>	Jefe de aseguramiento de la calidad

## 7. REGISTRO

- (PBG-SGC-F-026) plan de auditoría
- (PBG-SGC-PG-003) Programa de auditoría
- (PBG-SGC-F-007) Lista de verificación
- (PBG-SGC-F-025) informe de auditoría


## 8. ANEXOS

N/A

## 9. CONTROL DE CAMBIO

## ANEXO 58

### Procedimiento acciones correctivas y oportunidades de mejora

	<b>PBG-SGC-P-018</b>	Versión: 02
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	Página: 1 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para gestionar acciones correctivas necesarias y oportunidades de mejora dentro del sistema de gestión de calidad de Perú Buen Gusto E.I.R.L.

#### 2. ALCANCE

Aplica a todas aquellas situaciones o resultados donde se encuentren desviaciones a los requisitos establecidos en el sistema de gestión de calidad de Perú Buen Gusto E.I.R.L.

#### 3. DEFINICIONES


- **Acción correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Mejora:** Actividad para mejorar el desempeño.
- **No conformidad:** Incumplimiento o desviación de un requisito.

#### 4. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9000:2015: Sistema de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos.

#### 5. RESPONSABILIDADES


- **Por la actualización:** Responsable del documento.
- **Por la implementación:** Jefe y/o encargado del área.
- **Por la ejecución:** personal de Perú Buen Gusto E.I.R.L.
- **Por el Entrenamiento:** Personal designado por el gerente general.
- **Por el archivo:** Jefe y/o encargado del área.
- **Por la destrucción:** Jefe y/o encargado del área.

	<b>PBG-SGC-P-018</b>	Versión: 02 Página: 2 de 3 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	

## 6. PROCEDIMIENTO



N°	Actividad	Responsabilidad
1	Identificar y comunicar al jefe de aseguramiento de calidad la no conformidad relacionada al sistema de gestión, el proceso o el servicio. Las fuentes podrían ser las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auditoría interna o externa</li> <li>- Queja de Clientes.</li> <li>- Revisión por la dirección.</li> <li>- Análisis de riesgos y oportunidades.</li> <li>- Análisis de planificación de objetivos.</li> <li>- Otros, según evaluación</li> </ul> En el caso de auditoría externa se utilizará también el formato de no conformidades que maneja el ente certificador.	Trabajadores
2	Revisar y generar <b>(PBG-SGC-F-024) acciones correctivas y oportunidades de mejora.</b>	Jefe de aseguramiento de calidad
3	Definir las acciones de corrección necesarias para la no conformidad, en conjunto con el dueño del proceso y registrarlas en la <b>(PBG-SGC-F-024) acciones correctivas y oportunidades de mejora.</b>	Jefe de aseguramiento de calidad
4	Implementar las acciones de corrección y enviar las evidencias al Jefe de aseguramiento de calidad	Dueño del proceso
5	Convocar a reunión al dueño del proceso para realizar la evaluación y el análisis de causas en conjunto. A esta reunión podrían asistir otros involucrados en el proceso que se estimen pertinentes. Para realizar el análisis de causas se pueden usar las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama causa efecto.</li> <li>- 5 porqués.</li> <li>- Otros.</li> </ul>	Jefe de aseguramiento de calidad
6	Luego del análisis de causas y con los resultados registrados en la <b>(PBG-SGC-F-024) acciones correctivas y oportunidades de mejora</b> , remitir al dueño del proceso las acciones correctivas, solicitando la implementación de las mismas, poniendo en copia al gerente general.	Coordinador SIG
7	Implementar las acciones correctivas en los plazos establecidos.	Dueño del proceso
8	Remitir las evidencias de las acciones correctivas descritas en la <b>(PBG-SGC-F-024) acciones correctivas y oportunidades de mejora</b> al coordinador SIG	Dueño del proceso
9	Realizar el seguimiento mediante una verificación de la implementación de las acciones correctivas, coordinando con el dueño de proceso.	Coordinador SIG
10	Verificar la eficacia según plazo establecido y registrar los resultados en <b>(PBG-SGC-F-024) acciones correctivas y oportunidades de mejora</b> . En caso no haya sido eficaz y genere otra SACOM se deberá indicar en el mismo registro.	Auditor
11	Indica el estado de la <b>(PBG-SGC-F-024) acciones correctivas y oportunidades de mejora</b>	Coordinador SIG
12	En el caso que sea necesario, el gerente general asignará recursos necesarios para la implementación de acciones correctivas y acciones de mejora.	Gerente general

	<b>PBG-SGC-P-018</b>	Versión: 02 Página: 3 de 3 Fecha de Emisión:10-08-2021
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	

<b>13</b>	Las observaciones se trataran con acciones de corrección, pero no es necesario que sean determinadas en la <b>(PBG-SGC-F-024) acciones correctivas y oportunidades de mejora</b>	Coordinador SIG
<b>14</b>	Presentar la gestión y el estado de las acciones correctivas y oportunidades de mejora detectadas de forma anual en la revisión por la dirección.	Coordinador SIG

## 7. REGISTROS

- (PBG-SGC-F-025) Informe de auditoría
- (PBG-SGC-F-024) Acciones correctivas y oportunidades de mejor
- Evidencia de acciones de corrección
- Evidencia de acción correctivas
- Informe de auditoría.
- Correos electrónicos.

## 8. ANEXOS

- N.A.

### CONTROL DE CAMBIOS

Nº VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Versión inicial





## ANEXO 61

### Programa de auditorías


		PBG-SGC-PG-003											Versión: 01 Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021										
Responsable				Marina Cárdenas							Fecha de actualización:		11/11/2021										
N°	AUDITORÍA	TIPO	METODOLOGÍA	OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE	RECURSOS	EJECUTOR DE LA AUDITORÍA	AÑO 2021												OBSERVACIONES		
									Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	sept	oct	nov	dic			
1	AUDITORÍA DIAGNÓSTICO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (ISO 9001:2015)	Interna	Muestreo	Evaluar la conformidad del sistema de integrado de gestión de Perú Buen Gusto E.I. R.L. con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	Aplica a los procesos operativos de producción de pastas de Ajo que se realizan dentro de las instalaciones de la empresa	Jefe de aseguramiento de la calidad	Asignación de recursos	Consultor Externo								e							Se realizó la auditoría de diagnóstico
2	AUDITORÍA INTERNA SIG (ISO 9001:2015, ISO 15001:2015 e ISO 45001:2018)	Interna	Muestreo	Evaluar la conformidad del sistema de integrado de gestión de Perú Buen Gusto E.I. R.L. con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015	Aplica a los procesos operativos de producción de pastas de Ajo que se realizan dentro de las instalaciones de la empresa	Jefe de aseguramiento de la calidad	Asignación de recursos	Consultor Externo														e	Se realizó la auditoría

LEYENDA	
Programado	
Ejecutado	e
Reprogramado	



## ANEXO 62

### Informe de auditoría

	<b>PBG-SGC-F-025</b>	Versión: 01 Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021
	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	

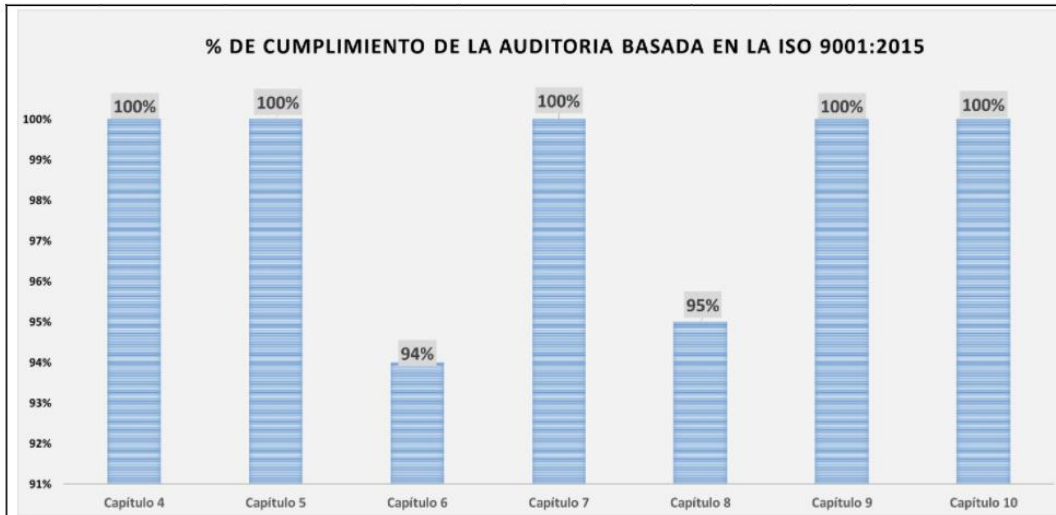
<b>Fecha auditoría</b>	29/10/2021	<b>N° auditoría</b>	01	
<b>Fecha informe</b>	29/10/2021	<b>N° informe</b>	01	
<b>Objetivo</b>	Evaluar el grado de cumplimiento del sistema de gestión de calidad en base a la ISO 9001:2015			
<b>Alcance</b>	Abarca el proceso de producción de pastas de ajo y sus procesos de soporte asociados.			
<b>Criterios</b>	ISO 9001:2015 Normas asociadas al sistema de gestión de calidad	<b>Exclusiones</b>	Nos excluimos de los requisitos de diseño y desarrollo	
<b>Equipo auditor (*)</b>	<b>Auditor Líder</b>	Ing. Nelly Espinoza		
	<b>Auditores</b>			
	<b>Observador</b>			
<b>Alta dirección</b>				
<b>Personal entrevistado (insertar tantas filas como sea necesario)</b>				
<b>N°</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Cargo</b>		
1	Marina Cárdenas	Gerente general/Jefe de aseguramiento de la calidad		
2	Alonso Iwaky	Jefe de Mantenimiento		
3				
<b>Fortalezas</b>				
- Liderazgo de la alta dirección en todos los procesos organizacionales				
<b>Hallazgos evidenciados en los procesos</b>				
<b>Proceso y Descripción</b>		<b>Clasificación hallazgo (**)</b>	<b>Requisito</b>	
Aseguramiento de la calidad, se evidencia que aún no se ha hecho el cumplimiento a los indicadores de calidad.		OBS	6.2.	
Se evidencia aún no se realiza la revisión de materia prima según el PBG-SGC-F-002 verificación de calidad de materia prima e insumos		OBS	8.1	
<b>Análisis estadístico de la auditoría</b>				
<b>Requisito</b>	<b>Clasificación del hallazgo</b>			<b>Total por cada requisito</b>
	<b>NC</b>	<b>OBS</b>	<b>OM</b>	
6.2.: Objetivos de calidad y planificación para <u>lógralos</u>		1		1
8.1. Planificación y control operacional		1		1
<b>Total por clasificación de hallazgo</b>	0	2	0	2
<b>Gráfico por tipo de hallazgo</b>				



**PBG-SGC-F-025**

**INFORME DE AUDITORÍA**


Versión: 01  
 Página: 1 de 1  
 Fecha de Emisión: 10-08-2021



**Conclusiones de la auditoría**

Norma ISO 9001:2015	Lineamiento	% de cumplimiento auditoría inicial
Capítulo 4	Contexto de la organización	100%
Capítulo 5	Liderazgo	100%
Capítulo 6	Planificación	94%
Capítulo 7	Soporte	100%
Capítulo 8	Operación	95%
Capítulo 9	Evaluación del desempeño	100%
Capítulo 10	Mejora	100%
		<b>98%</b>

**ANEXO 63**  
Matriz FODA

	<p>PBG-SGC-OT-002</p>	<p>Versión: 01 Página: 1 de 1 Fecha de Emisión: 10-08-2021</p>
<p>MATRIZ FODA</p>		
<p><b>FORTALEZAS</b></p>		
<p>F1. Liderazgo de la alta dirección F2. Experiencia en la elaboración de pasta de ajo de más de 30 años F4. Producto (pasta de ajo) naturales, de buen sabor y el mínimo de uso de preservante F5. Infraestructura acorde a la normativa legal sanitaria de alimentos</p>	<p>D1. Poca experiencia en la elaboración de otros productos derivados del ajo D2. Poca experiencia de los trabajadores (parte operativa) D3. Alta Rotación de personal operativo</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p>		
<p>O1. Apertura de mercados por la tendencia global de consumir productos naturales O2. Clientes certificados en gestión de calidad que origina que PERU BUEN GUSTO E.I.R.L. mejore su sistema y como organización O3. Apertura de más supermercados en la ciudad del Cusco debido a la alta demanda turística y alto crecimiento del departamento</p>	<p>A1. Crisis sanitaria (Pandemias) que afecta las operaciones del negocio A2. Inestabilidad Jurídica para el sector privado, normativas más exigentes A3. Inestabilidad económica y política que afecta a las pequeñas empresas A4. Competencia en el sector de pastas de ajo y otros similares</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p>

## ANEXO 64

### Carta de consentimiento

Cusco, 31 de Agosto del 2021

Sres. Universidad Nacional del Callao  
Escuela de Posgrado  
Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Química

#### CARTA DE CONSENTIMIENTO

Mediante la presente hago de su conocimiento que se da el consentimiento para que se utilicen los datos del proceso de producción de pastas de ajo de la empresa Perú Buen Gusto E.I.R.L. a las bachilleres Nelly Francesca Espinoza Cárdenas y Magnolia Marina Mantilla Morales para la elaboración de la tesis: "MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN MICROEMPRESAS DEL RUBRO DE ALIMENTOS, CASO: PERÚ BUEN GUSTO E.I.R.L.", ya que este trabajo de investigación será utilizado como una herramienta a implementar para la mejora del proceso de producción de la pasta de ajo.



---

Marina Cárdenas Mendoza

Titular Gerente