

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA



**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA
NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS EN LA
EMPRESA CERREALCORP SAC - 2019”**

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

CESAR ABEL MEDRANO CAMARGO
DAVID SALLUCA CAMASITA

Callao, 2019
PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

Reunido el Jurado Examinador conformado por los siguientes docentes:

Dr. OSCAR JUAN RODRÍGUEZ TARANCO	PRESIDENTE
Dr. JULIO CÉSAR CALDERÓN CRUZ	SECRETARIO
Dra. CARMEN AVELINO CARHUARICRA	MIEMBRO
Mg. RICARDO RODRÍGUEZ VÍLCHEZ	MIEMBRO
Mg. ROJAS ROJAS VICTORIA YSABEL	ASESORA

Acordó APROBAR LA TESIS “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS EN LA EMPRESA CERREALCORP SAC - 2019” de los bachilleres MEDRANO CAMARGO CESAR ABEL y SALLUCA CAMASITA DAVID.

Siendo registrado en el libro 1 folio N° 008 acta N°006 de Sustentación de Tesis para obtener el GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO.

Siendo las 17:48 horas del día domingo 28 de abril del dos mil diecinueve, en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional del Callao.

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la fuerza, para continuar y alcanzar mis metas; a mis padres Abel M. y Aurelia C., quienes me Inspiran cada día guiándome con humildad y comprensión.

A Dios nuestro Señor y a mi familia por ser fortaleza y fuente de inspiración para mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por usarme para manifestar su gloria; a mis padres por sus ejemplos y a los profesores por guiarme para poder terminar esta Tesis.

A mi familia, por haber sido el apoyo constante en la conclusión de este post grado. Son ellos mi fortaleza e inspiración para seguir adelante.

ÍNDICE

I	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1	Descripción de la realidad problemática	11
1.2	Formulación del problema	12
1.2.1	Problema general.....	12
1.2.2	Problema específico.....	12
1.3	Objetivos	12
1.3.1	Objetivo general.....	12
1.3.2	Objetivos específicos	12
1.4	Limitantes de la investigación.....	13
1.4.1	Limitantes teóricas	13
1.4.2	Limitantes temporales.....	13
1.4.3	Limitantes espaciales.....	13
II	MARCO TEÓRICO.....	14
2.1	Antecedentes	14
2.1.1	Antecedentes Internacionales	14
2.1.2	Antecedentes nacionales	17
2.2	Bases teóricas.....	23
2.2.1	Historias de la Calidad	24
2.2.2	Organización Internacional de Normalización – ISO	31
2.2.3	Familia de normas ISO.....	31
2.2.4	Sistema de Gestión de Calidad	32
2.2.5	La gestión de la calidad en Perú	33
2.2.6	Implementación del SGC	35
2.2.7	Estructura de la Norma ISO 9001:2015.....	37
2.3	Conceptual	42
2.4	Definición de términos básicos	45

III	HIPÓTESIS Y VARIABLES	47
3.1	Hipótesis general.....	47
3.2	Hipótesis específicas	47
3.3	Definición conceptual de las variables	47
3.3.1	Variables dependientes.....	47
3.3.2	Variables independientes	47
3.4	Operacionalización de variables (Dimensiones, indicadores, índices, método y técnica)	48
IV	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
4.1	Tipo y Diseño de la Investigación	49
4.1.1	Tipo de Investigación	49
4.1.2	Diseño de la Investigación	50
4.2	Método de la Investigación	51
4.2.1	Validación del método de investigación.....	51
4.3	Población y muestra.	51
4.3.1	Población	51
4.3.2	Muestra.....	52
4.4	Lugar de estudios y periodo desarrollado	53
4.4.1	Lugar de ejecución del proyecto:.....	53
4.4.2	Periodo de Desarrollo	53
4.5	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	53
4.6	Análisis y procesamiento de datos.....	54
4.6.1	Procesamientos de datos.....	54
4.6.2	Análisis de datos.....	54
V	RESULTADOS.....	55
5.1	Resultados descriptivos.....	55
VI	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	96
6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	96

6.2	Contrastación de Los resultados con otros estudios similares	96
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	97
VII	CONCLUSIONES	98
VIII	RECOMENDACIONES:.....	100
IX	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101
X	ANEXOS	105

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Etapas de la Calidad	30
Tabla 2 Principios de la gestion de calidad	37
Tabla 3 Operacionalizacion de variables	48
Tabla 4 Valor del alfa de Cronbach	54
Tabla 5 Pregunta 1, participacion de la gerencia	55
Tabla 6 Pregunta 2, participacion del personal operativo	56
Tabla 7 Pregunta 3, recursos economicos.....	57
Tabla 8 Pregunta 4, implementacion de la norma ISO 9001	58
Tabla 9 Pregunta 5, planificacion	59
Tabla 10 Pregunta 6, auditorias internas	60
Tabla 11 Pregunta 7, proyectos de la empresa.....	61
Tabla 12 Pregunta 8, procedimientos	62
Tabla 13 Pregunta 9, implementacion HACCP	63
Tabla 14 Pregunta 10, implementacion ISO 9001.....	64
Tabla 15 Pregunta 11, capacitacion.....	65
Tabla 16 Pregunta 12, area de trabajo.....	66

Tabla 17 Pregunta 13, eficacia	67
Tabla 18 Pregunta 14, capacitacion	68
Tabla 19 Pregunta 15, cultura de calidad	69
Tabla 20 Pregunta 16, participacion	70
Tabla 21 Pregunta 17, procedimientos de trabajo.....	71
Tabla 22 Pregunta 18, gasto de implementacion	72
Tabla 23 Pregunta 19, equipos	73
Tabla 24 Pregunta 20, implementacion ISO 9001.....	74
Tabla 25 Elaboracion de Manual de proceso	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representacion de la estructura de la NTP-ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA.	33
Figura 2 Etapas de la investigacion.	50
Figura 3, Participacion de la gerencia	55
Figura 4, Participacion del personal operativo	56
Figura 5, Recursos economicos.....	57
Figura 6, Implementacion de la norma ISO 9001	58
Figura 7, Planificacion	59
Figura 8, Auditorias internas	60
Figura 9, Proyectos de la empresa	61
Figura 10, Procedimientos	62
Figura 11, Implementacion HACCP	63
Figura 12, Implementacion ISO 9001	64
Figura 13, Capacitaciones	65
Figura 14, Area de trabajo	66
Figura 15, Eficacia	67
Figura 16, Capacitaciones	68
Figura 17, Cultura de calidad	69
Figura 18, Participacion	70
Figura 19, Procedimientos de trabajo	71
Figura 20, Gastos.....	72
Figura 21, Equipos	73
Figura 22, Implementacion ISO 9001	74

Figura 23, Correspondencia con ISO 9001:2015	83
Figura 24, Mapa de proceso generico de la organizacion.....	85
Figura 25, Tabla de aplicabilidad de la ISO 9001:2015	87

RESUMEN

CEREALCORP SAC, es una empresa del rubro alimentaria, que usa semillas y cereales andinos en su preparación, por lo que los clientes exigen nuevas exigencias para poder comercializar. El presente trabajo de tesis plantea desarrollar la implementación de la ISO 9001:2015 y lograr la mejora de la calidad en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC – 2019. Cabe señalar que los proyectos son las líneas de producción (Panetones a base de quinua, galletas, etc.).

El tipo de metodología utilizada en esta investigación ha sido descriptiva, con un enfoque de investigación cualitativa, con un método inductivo. La población está constituida por todos los colaboradores de CEREALCORP SAC entre jefes y operarios de diferentes áreas, se usó una muestra no probalística de n= 20 colaboradores; para el tratamiento de la información obtenida se usó encuestas con el cual se midió la implementación de la norma ISO 9001 las cuales son participación de Gerencia, requerimientos de gestión, participación operacional, recursos generales, las cuales fueron validadas por 03 expertos. Se obtuvo una confiabilidad con Alpha de Cronbach mayor a 0.720. El análisis estadístico se realizó a través de software estadístico SPSS versión 24. Asimismo se utilizaron resultados descriptivos.

Según los resultados obtenidos por todos los colaboradores se puede afirmar que la empresa Cerealcorp SAC, tuvo una satisfacción mayor del 65% debido a que mejoro sus proyectos al implementar la ISO 9001. Esto nos hace concluir que la implementación mejoro la calidad de los productos, de los diferentes proyectos con la participación de la alta gerencia, operaciones y los recursos disponibles; por lo que se recomienda mantener la implementación asegurando la satisfacción de los clientes, optimizando los costos operaciones y llevar esta implementación a la certificación.

Palabras Claves: Norma ISO 9001, sistema de gestión de la calidad, implementación del sistema de la calidad.

ABSTRACT

CEREALCORP SAC is a food company that uses Andean seeds and cereals in its preparation, so that customers demand new requirements to be able to market. The present thesis proposes to develop the implementation of the ISO 9001: 2015 and achieve the improvement of the quality in the execution of the projects in CEREALCORP SAC - 2019, It should be noted that the projects are the production lines (Panetones based on quinoa , cookies, etc.).

The type of methodology used in this research has been descriptive, with a focus on qualitative research, with an inductive method. The population is constituted by all the partners of CEREALCORP SAC between heads and operators of different areas, used a sample of not probalística of $n= 20$ collaborators; for the treatment of the information obtained is used surveys with which is measured by the implementation of the ISO 9001 which are involvement of management, requirements of management, operational involvement, general resources, which were validated by 03 experts. It was obtained a reliability with Cronbach Alpha greater than 0.720. statistical analysis was performed using the statistical software SPSS version 24. It was also used descriptive results.

According to the results obtained by all partners can be affirmed that the company Cerealc Corp SAC, had a greater satisfaction of 65% due to improve their projects to implement the ISO 9001. This leads us to conclude that the implementation improved the quality of the products of the various projects with the participation of senior management, operations and resources available, It is recommended to maintain the deployment by ensuring the satisfaction of the customers, optimizing operating costs and bring this deployment to the certification

Key Words: ISO 9001 Standard, Implementation of the Quality Management System, Projects.

INTRODUCCIÓN

La empresa CEREALCORP SAC es una empresa que elabora productos de panadería, pastelería y afines, entregando productos de innovación y calidad, a un mercado exigente por alimentos saludables y naturales, por lo que CEREALCORP SAC viene trabajando en procesos de mejoramiento en sus procesos de elaboración, planeación, organización y dirección, asimismo en las infraestructuras del establecimiento.

Hoy en día en un mercado competitivo, hace que pequeñas empresas tengan un futuro incierto y demanda al dueño de las organizaciones invertir en áreas de calidad, producción, etc., donde la implementación de estas jefaturas logrará un mejoramiento continuo de sus procesos internos; asimismo esto conllevará a implementar más adelante un sistema de gestión de calidad que le permita optimizar sus procesos y mejorar sus resultados. El presente trabajo de Tesis propuso a la empresa CEREALCORP SAC implementar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de sus proyectos de panetón de quinua, roscas con granos andinos y licor a base de pisco, entre otros que son los más pedidos por el mercado nacional.

Asimismo, cabe mencionar que la empresa CEREALCORP SAC, en el año 2018, aumento su volumen de producción en un 50%, y se logró exportar (exporta fácil) unidades de muestras (panetones a base de quinua) a países como España, Inglaterra y México, mencionándonos que los requisitos para estos mercados es contar con una certificación de Calidad. Lo que conllevaría que la empresa implemente el sistema ISO 9001:2015, a corto plazo, y por consiguiente logre posicionarse sobre sus competidores y satisfaciendo a sus clientes.

I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Por los años 50 Japón para reactivar la industria, implementa estrategias para mejorar la calidad de sus productos, a través de la mejora continua hasta llegar a la excelencia, los resultados obtenidos fueron todo un éxito que de inmediato fueron seguidos por las industrias de los países Europeos de Estados Unidos.

En el Perú sólo 1% de un total de 1'382,899.00 empresas formales activas (2018), optaron la certificarse bajo un sistema de gestión de calidad (ISO 9001), mejorando así la calidad de sus productos.

Así mismo en el rubro de empresas de panificación y afines, no se cuentan con un sistema de gestión de calidad, su enfoque está centrado en el aspecto de inocuidad. Un error común en las empresas del rubro alimentario es asumir que la inocuidad es calidad.

La empresa Cerealcop SAC, necesitaba asegurar las operaciones y comercio con un sistema integrado de gestión de calidad, ya que el mercado nacional empresas certificadas solicitan que sus proveedores estén certificados y en el mercado internacional es un requisito para poder exportar, por lo que implementar la ISO 9001 a corto plazo, nos permitirá posicionarnos sobre muchos competidores.

Para lograr este objetivo, se requiere de la participación de todos los colaboradores de la empresa CEREALCORP SAC, así como la capacitación en gestión de la calidad como fundamento esencial en el logro de una cultura de calidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se podrá establecer la forma de implementar la ISO 9001:2015, mejora la calidad, en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?

1.2.2 Problema específico

- ¿Cuáles son los requerimientos en gestión de la ISO 9001:2015 de la alta dirección, sobre la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC -2019?
- ¿Cuáles son los requerimientos de la ISO 2019:2015 en la participación del personal operativo para la ejecución de los proyectos de CEREALCORP SAC -2019?
- ¿Cuáles son los recursos disponibles para la implementación de la ISO 9001:2015 en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Establecer la forma de la implementación de la ISO 9001:2015, para la mejora de la calidad en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC – 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar los requerimientos de la ISO 9001:2015 en gestión de la alta dirección, sobre la ejecución de los proyectos de CEREALCORP SAC – 2019.
- Describir los requerimientos de la ISO 9001:2015 en la participación del personal operativo en la ejecución de los proyectos de CEREALCORP SAC – 2019.

- Establecer los recursos disponibles para la implementación de la ISO 9001:2015, en la ejecución de los proyectos de CEREALCORP SAC – 2019.

1.4 Limitantes de la investigación

1.4.1 Limitantes teóricas

Como limitaciones teóricas se establece que debido a que no se cuentan con fuentes de información acerca de panaderías, pastelerías que hayan implementado y/o certificado la ISO 9001:2015, ya que hace es una normativa internacional que se actualiza constantemente. Además del costo que este demandaría y que no es una obligación para los mercados nacionales como las panaderías.

1.4.2 Limitantes temporales

Acerca de las limitaciones temporales en el desarrollo de la tesis, fue investigar trabajos que tengan la última implementación ISO 9001 versión 2015, ya que su antecesora ISO 9001:2008, en mes de septiembre 2018, los certificados ya son válidos.

1.4.3 Limitantes espaciales

La implementación del presente trabajo se realizará en la planta de elaboración que se encuentra en la Av. Los Descalzos N° 169 – Rímac; y en la oficina fiscal (Administrativo) Jr. Bulgaria Mz C lote 11 – Los Olivos. Por encontrarse en la costa la panadería una de las dificultades es la humedad ya que nos obliga a tener más control en los procesos.

II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En la tesis de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa Cerealcop SAC – 2019, mencionan respecto a los antecedentes lo siguiente:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Gualpa (2018) en su tesis titulada: “Implementación de un sistema de gestión de calidad, para el proyecto crecer del gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008”, obtuvo su Magister, en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Su objetivo fue Elaborar un modelo para la implementación de un sistema de Gestión de la calidad, para el proyecto Crecer, del Gobierno Provincial del Azuay, según la norma ISO 9001:2008. Su metodología: documental y experimental, la población estuvo formado por 19350 personas entre abuelos, padres, madres, adolescente, niños y niñas y una muestra compuesta por 2545.

Sus conclusiones:

- A pesar del carácter eminente voluntario de la norma ISO 9001:2008, la posesión de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a ella y su certificación es una necesidad para aquellas empresas que **ambicionen poseer una imagen de calidad y brindar mejores servicios**. La obtención de la certificación exige a la empresa incurrir en costos que se serán compensados por los numerosos beneficios que de ella se derivan.
- Se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo del Proyecto Crecer para determinar los beneficios que acarrearía el Sistema de gestión de la calidad. De esta forma, se llegó a la conclusión de que el costo de la gestión **no es un factor que pueda poner en peligro la implementación**, certificación y/o mantenimiento de estos sistemas.

Recomendaciones:

- Nombrar formalmente a un responsable de controlar todo lo referente al sistema de Gestión de la Calidad.
- Efectuar capacitaciones del personal del Proyecto Crecer de acuerdo con lo establecido por la norma ISO 9001:2008; en vínculos con políticas de motivación que incorporen actitudes positivas en cuanto a la participación de todo el personal en los procesos que requiere el sistema de gestión.

Según lo analizado, la implementación de la ISO 9001:2008 en el proyecto Crecer del gobierno Provincial del Azuay alinea a la organización para el desarrollo de las actividades diarias, además de que cuenta con los recursos necesarios por lo que el autor menciona que este proyecto será sostenible, sustentable y viable; cabe mencionar que el gobierno de Azuay ya cuenta con una implementación ISO 9001.

Perdomo (2016) en su tesis titulada: Sistema de Gestión de calidad en la empresa GVC Consultores según la norma ISO-9001:2015, obtuvo su Título, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Su objetivo fue Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa GVC Consultores basado en la Norma ISO 9001:2015. Su metodología fue de nivel deductivo e Inductivo, con una población menor de 100 personas y una muestra de 20 personas.

Sus conclusiones:

- La empresa GVC Consultores no cuenta con un sistema de gestión de la calidad aplicado en su estructura por ende sus procesos no son controlados ni medidos y el servicio final no siempre es entregado de la manera que el cliente espera.
- La alta dirección está muy determinada y comprometida a tomar medidas para que la situación actual de la organización cambie y están enfocados a que el cambio se debe de hacer enfocado a la

cultura de calidad que brinda el implementar un sistema de gestión de la calidad.

Y sus recomendaciones:

- Reuniones mensuales con todos los departamentos para revisar y analizar las situaciones y actividades programadas.
- Entablar una relación personal con los clientes, para que así se sientan identificados con la organización.
- Realizar convenios estratégicos con los proveedores.
- Ampliar su lista de proveedores siempre enfocados a buscar la calidad de sus productos.

Según lo expuesto en la tesis, el autor menciona que la necesidad de implementar la ISO 9001:2015 ayudara a la empresa a mejorar la calidad con los clientes, asimismo tener procedimientos internos, que ayudaran a entregar servicios a tiempo, por lo que se tendrá que hacer un cambio de toda su estructura.

Macías & Valencia (2014) en su tesis titulada: Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del Café Ltda., a la norma ISO-9001:2015, obtuvieron su Título, en la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Su objetivo fue documentar la actualización del sistema de gestión de calidad, de la empresa Colectivos del Café Ltda. Con base en la norma ISO-9001:2015. En su metodología se utilizó una investigación descriptiva, la población y muestra estuvo formado por todos los colaboradores de la empresa Colectivos del Café Ltda., según señala los autores.

Sus conclusiones:

- La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Colectivos del Café Ltda., constituye el primer paso en la puesta en marcha este tipo de sistema que le permitirá a la empresa una mejora global en todos sus procesos y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

- La elaboración de manuales de funciones para cada cargo establece los requisitos mínimos para la contratación de personal competente, lo cual repercute en mayor medida en la calidad del servicio prestado (tanto interno como externo).
- La documentación de los procedimientos siguió una directriz de la gerencia, la cual exigía que el Sistema de Gestión fuera lo más liviano y flexible que se pudiera, eliminando formatos obsoletos y optimizando los existentes para que cumplieran de una mejor manera su función.

Recomiendan:

- Se debe programar una reunión con todos los colaboradores de la empresa Colectivos del Café Ltda., para sensibilizar acerca de la importancia del establecimiento de un Sistema de Gestión de calidad y dar a conocer los documentos que hacen parte del SGC.
- Promover y fortalecer la comunicación asertiva en todos los niveles de la organización.
- Utilizar herramientas que promuevan el trabajo en equipo entre los colaboradores a fin de que se alcancen conjuntamente las metas organizacionales y se valoren las competencias y opiniones de todos.

La investigación de esta tesis se trazó como objetivo implementar la norma ISO 9001:2015 en una empresa de transporte de pasajero vía terrestre, observando muchas documentaciones desactualizadas y/o no implementadas, sin embargo, se logró implementar esta norma por 3 fases, mejorando la calidad del servicio.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Barrantes (2018) en su tesis titulada: "Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017", obtuvo su Magister, en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Su objetivo fue determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017. Su metodología: diseño descriptivo simple no experimental - transversal, la población estuvo formado por 100

trabajadores entre personal profesional, técnicos y auxiliares en la sede Lima y los representantes comerciales en provincias entre las edades de 18 a 65 años y una muestra compuesta de 50 trabajadores de la empresa de envases flexibles Envolturas Perú entre las edades de 18 y 65 años

Sus conclusiones:

- El 64% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 28% una baja percepción y el 8% manifiestan tener una alta percepción de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envoltura Perú.
- El 54% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio nivel de documentación del sistema en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 24% una baja percepción y el 22% manifiestan tener una alta percepción de nivel de documentación del sistema en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.
- De los resultados obtenidos se concluye que: el 56% de los trabajadores manifiestan tener una percepción medio de nivel de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú; el 20% una baja percepción y el 24% manifiestan tener una alta percepción de nivel de responsabilidad de la dirección en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001 de los procesos en la empresa Envolturas Perú.

Recomendaciones:

- En lo referente a la implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa Envolturas Perú, según la percepción de los trabajadores se tiene que: el 54.0% un nivel Medio, el 24.0% un nivel Bajo y el 22.0% un nivel Alto de implementación del sistema de

gestión de la calidad. Lo cual no cumple con los requisitos de una certificación del sistema ISO, que exige el cumplimiento de los prerrequisitos. El planeamiento estratégico a largo plazo de la empresa debe contemplar un plan de mejora continua que levante todas las no conformidades encontradas principalmente las críticas.

- Respecto al nivel de implementación del sistema de gestión en la empresa Envolturas Perú, según la percepción de los trabajadores se tiene que: el 28% es un nivel bajo de implementación inclusive es más bajo que el promedio de la variable, esto nos refiere que hay no conformidades pendientes de levantar principalmente en el lado del mapa de procesos y sus interacciones adecuado para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.
- Analizando el nivel de responsabilidad de la dirección en implementación del sistema de gestión de la calidad en la empresa Envolturas Perú, según la percepción de los trabajadores se tiene que el 24% es un nivel Alto, inclusive es más Alto que el promedio de variable, esto nos refiere que de todas las dimensiones analizadas la responsabilidad de la dirección es la única dimensión que supera el promedio lo cual nos indica que esta dimensión tiene un buen desempeño en la implementación, pero aún falta trabajar en lo referente a la planificación a largo plazo que incluya el entorno de la organización y las partes interesadas sus necesidades y expectativas.

Según lo revisado de esta tesis, la alta dirección de la empresa Envolturas Perú, está decidida en implementar la ISO 9001, lo que conlleva a una inversión, asimismo mejorar en la capacitación de todos los involucrados, ya obtuvieron muchas no conformidades críticas, además de designar a un responsable quien maneje el sistema de gestión de calidad y que sea parte de la alta gerencia.

Berrios (2018) en su tesis titulada: "Implementación del Sistema de calidad ISO 9001 en el servicio de Patología Clínica del Hospital de

Emergencia Grau- 2015”, obtuvo su Magister, en la Universidad Nacional Federico Villareal, Perú. Su objetivo fue determinar los efectos de la implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 en el servicio de patología clínica del Hospital de Emergencia Grau- 2015. Su metodología: diseño descriptivo y explicativo, la población estuvo formado todo el servicio de Patología Clínica del Hospital de Emergencia Grau y una muestra compuesta de 6 médicos, 24 tecnólogos médicos, 3 laboratoristas clínicos, 24 técnicos de laboratorio, 9 digitadores, un total de 66 personas.

Sus conclusiones:

- Los resultados muestran que los efectos de la implementación de los procesos para la Organización del Sistema de Calidad ISO 9001 son positivos, en el Servicio de Patología Clínica del Hospital de Emergencia Grau-2015.
 1. Organigrama (se actualizó)
 2. MOF (se actualizó)
 3. Se elaboró el Manual de Calidad
 4. Se constituyó el Comité de calidad
 5. Se planteó la política de calidad del Laboratorio (Formación del comité de calidad).
- Los resultados evidencias que los efectos de la implementación del proceso de Recursos Humanos del Sistema de Calidad ISO 9001 son positivos.
 1. Se elaboró el perfil profesional de cada uno de los trabajadores
 2. Se elaboró el Plan de Capacitación Anual del personal y su desarrollo.
- Los resultados evidencias que los efectos de la implementación del proceso de Evaluaciones internas y externas de Organización del Sistema de Calidad ISO 9001 son positivos.

1. Se programó y cumplió las evaluaciones internas semestrales
2. Se llevó una evaluación externa por SUSALUD.

Recomendaciones

- Que la Dirección del Servicio de Patología Clínica del Hospital de Emergencia Grau, continúe con el proceso la implementación del Mejoramiento del proceso a través de medidas preventivas y correctivas.
- Que la Dirección General del Hospital de Emergencia Grau, implemente en todos los servicios un Sistema de Calidad ISO, a fin de elevar el nivel de calidad y competitividad de los Servicios para la atención oportuna y de calidad a los pacientes.
- Que la Dirección General del Hospital de Emergencia Grau, capacite permanentemente a todo el personal en nuevas técnicas y estrategias a fin de lograr la calidad del servicio.

Se puede analizar de los resultados que la implementación del sistema de calidad ISO 9001 en el servicio de Patología Clínica del Hospital de Emergencia Grau, que mejoro la atención de los pacientes y los ambientes de trabajo, aunque al inicio se evidenció resistencia al cambio, pero la capacitación y la sensibilización logró la mejora continua, por lo que contar una persona encargada de mantener este sistema de gestión de calidad es importante con apoyo de la Dirección del Servicio de Patología.

Ancasi & Romero (2018) en su tesis titulada Implementación de un sistema de Gestión ISO 9001-2015 y Mejora de la calidad de servicios en las boticas de Lima Sur en el periodo 2018, obtuvieron su Título, en la Universidad Norbert Wiener, Perú. Su objetivo fue Proponer la implementación de un sistema de gestión ISO 9001-2015 para mejorar la calidad de servicio en las boticas de Lima Sur – 2018. Su metodología fue de no experimental, transeccional, descriptivo - correlacional, con una población de todos los químicos que trabajan en el área de

almacenamiento de las Boticas del distrito de Lima sur y una muestra de 30 trabajadores químicos farmacéuticos de almacenamiento de Boticas del distrito de Lima sur.

Sus conclusiones:

- La implementación de un sistema de gestión ISO 9001-2015 ha sido eficiente, en la mejora de la calidad de servicio en las boticas de Lima Sur – 2018; debido a la fluidez de los canales de comunicaciones con sus clientes. Además de la realización de auto inspecciones dentro de un plan anual de actividades dirigidas por la alta dirección.
- La implementación de un sistema de gestión ISO 9001-2015 ha mejorado la efectividad en las boticas de Lima Sur – 2018; debido a la frecuencia de capacitaciones al personal, además de la actualización de las normas del mismo.
- La implementación de un sistema de gestión ISO 9001-2015 en cuanto a la competitividad ha mejorado entre boticas de Lima Sur – 2018; porque se auto inspeccionó desde la alta dirección las distintas etapas del diseño de la estrategia de implementación, herramientas de mejora continua, tanto las de enfoque tradicional y enfoque moderno.

Y recomienda:

- El papel de la alta dirección en el diseño de la estrategia de implementación de la sinergia de ISO 9001-2015 con el Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento, es de vital importancia, teniendo en cuenta que serán los principales promotores del cumplimiento de los requisitos de los clientes y partes interesadas. Procurar su involucramiento y compromiso constante.
- La capacitación constante en ambos sistemas de gestión, así como en los principales conceptos de Calidad son de interés muy preciso, dado que una mala interpretación de la intención de los requisitos de la norma puede devenir en la ausencia de compromiso por parte de

los recursos humanos que tomarán parte, y en un sistema que no ayudará a generar valor para los clientes.

- Se deberán realizar auditorías a intervalos planificados (anual); los resultados de la encuesta para la toma de decisiones son importantes, por ello la encuesta deberá ser con mínimo una vez cada 2 años.

Según lo expuesto por los autores, la implementación de la ISO 9001:2015, Mejoro la calidad de los servicios de las boticas de Lima Sur, además de añadir un plan anual de auto inspecciones, y se pudo cumplir con las buenas prácticas de Almacenamiento que está en la Ley N°29459, por lo que esta implementación soluciono varias deficiencias que tenían las boticas de lima sur.

2.2 Bases teóricas

En la actualidad se tiene diferentes tipos de organizaciones en función a sus productos y/o servicios que ofrece al mercado, para una buena administración de actividades y lograr los objetivos. Se recomienda una buena elección de un Sistema de Gestión acorde a su producto y/o servicio. De acuerdo con Ballesteros (2015) afirma:

Desde que la ISO 9001 echó a andar allá por 1987, son varios los Sistemas de Gestión que han ido germinando en los distintos ámbitos. Esto ha ocasionado que, en la actualidad, nos encontremos con variedad de normas que regulan los diferentes aspectos de los Sistemas de Gestión. Por citar algunos:

- ISO 9001, para la Gestión de la Calidad.
- ISO 14001, para la Gestión Ambiental.
- ISO 27001, para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- ISO 22000, para la Gestión de la Inocuidad de los Alimentos”

(p.14)

2.2.1 Historias de la Calidad

La calidad como parte de nuestro comportamiento humano presenta un contexto histórico. Tal como señala Miranda (2007, como se citó en Rodríguez, 2016) argumenta que se “clasifica la historia de 4 etapas: Primeras civilizaciones, Fabricación artesanal, la revolución de la calidad en occidente y la calidad en la actualidad” (p.20).

- Primeras civilizaciones

En los inicios de la evolución humana la calidad fue parte del contexto como grupo (costumbres, ideas, creencias). Según Rodríguez (2016) afirma:

Los primeros vestigios de la preocupación del ser humano por la calidad se remontan a la antigua Babilonia. Así, queda constancia en el Código de Hammurabi (1.752 AC) que “si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando al dueño, el albañil será condenado a muerte”.

Por otra parte, los fenicios tenían como práctica habitual cortar la mano a los que reiteradamente hacían productos defectuosos. Estos dos ejemplos muestran la importancia del trabajo bien hecho desde las primeras civilizaciones.

En la tumba de Thebas (1450 AC) aparecen unos grabados que muestran cómo se esculpían unos bloques de piedra y cómo posteriormente se verificaba dicho trabajo.

Los inspectores egipcios usaban una cuerda para verificar la longitud de los bloques de piedra, procedimiento análogo al utilizado por los mayas en América Central (p.20)

- Fabricación artesanal

En aquella etapa de la historia resalta las técnicas tradicionales hechos a mano. Según Evans (2008) argumenta:

En Europa en la Edad Medieval, Eran buenos los fabricantes artesanos, se sentían contentos por sus trabajos, asimismo antes de entregar a los clientes realizaban inspecciones, como todo grupo de trabajadores, habían personas nuevas en el arte y expertos, estos eran entrenados para garantizar que los productos tengan una buena calidad, los fabricantes se esforzaban para agregar algo de calidad a todos sus productos que salían al mercado, sin embargo cuando empezó la Revolución Industrial, se perdió la calidad por la cantidad que se producía.

De acuerdo con Rodríguez (2016) afirma:

Durante los siglos XVII y XVIII surgen en las grandes ciudades los gremios. Estas organizaciones de artesanos establecían unas especificaciones para los 21 materiales con los que se trabajaba, para los procesos y para los productos elaborados. Se pueden considerar el origen de las organizaciones de certificación, ya que supervisaban la admisión de nuevos socios y sólo eran admitidos y autorizados a distinguir sus productos con la marca del gremio aquellos que, además de conocer bien el oficio, demostraban un correcto comportamiento.

De esta manera a mediados del siglo XVIII se comenzó con la producción en grandes cantidades de bienes de consumo que estaban compuestos por numerosas piezas. Éstas eran fabricadas por diferentes personas y luego montadas siguiendo un diseño. Este sistema introdujo la necesidad de producir las piezas siguiendo unas medidas (Metrología) y unas normas (Normalización) previamente acordadas. Siguiendo esta idea se construyeron máquinas herramientas y se instruyó a los operarios para conseguir un sistema de producción en serie. Las piezas, una vez fabricadas según el diseño original, se medían y comparaban con un modelo. A pesar de todas estas comprobaciones, un número muy elevado de productos finales eran defectuosos, ya que no se les dio demasiada importancia a los

efectos producidos por las variaciones de los procesos de producción (debidos a: la diferente habilidad y atención de los operarios, materia prima desigual, desajustes en las maquinillas. etc.) (p.20).

- **Principios del siglo xx**

Como señala Evans (2008):

A inicios del 1900 la investigación de Frederick W. Taylor, conocido como el “padre de la administración científica”, dio inicio a una nueva filosofía de producción, tal filosofía consistía en dividir las producciones en dos procesos, la planificación y la ejecución, a los administradores e ingenieros se les confirió el trabajo de planificar; mientras que los supervisores y obreros se encargaban de la ejecución. Este método diseñado por Taylor marchó bien a inicios del siglo, donde trabajadores carecían de la educación, elemento necesario para la planificación. Al separar un trabajo en funciones específicas y poner más énfasis en la eficiencia, el aseguramiento de la calidad permaneció a cargo de los supervisores. Los productores de esta manera pudieron enviar a los clientes productos de buena calidad, sin embargo, el precio subió. Asimismo, los defectos seguían en los productos, pero la supervisión los eliminó. Todo ello hizo que hubiera más empleo para muchas personas, incluyendo los supervisores, por lo que la supervisión llegó a hacer el medio principal de la calidad durante los años 1950.

- **La época posterior a la segunda Guerra Mundial**

El rápido desarrollo en Estados Unidos dio origen al fenómeno del consumismo. Alemania y Japón en proceso de recuperación económica Según Rodríguez (2016) afirma:

En los años cincuenta y sesenta se consideraba a los productos hechos en Japón como de mala calidad. Por otro lado, en Estados Unidos los

consumidores no dudaban de que sus productos fueran los mejores, a pesar de las deficiencias que pudieran presentar (p.21).

Como señala Evans (2008),

Al concluir la primera guerra mundial y la segunda guerra, la insuficiencia de materia prima en Estados Unidos, hizo que la elaboración se transforme en una necesidad principal. En muchas manufactureras, la calidad siguió siendo una contienda entre los especialistas. Cabe mencionar que la calidad no era una prioridad de la alta dirección, siendo así delegaban a la gerencia de la calidad, la alta dirección no mostraba poco interés en los productos, por lo que se solo se inspeccionó ya cuando había cantidades en masas.

En esta época, los asesores estadounidenses, Joseph Juran y W. Edwards Deming, trajeron a los japoneses las técnicas de control estadístico de la calidad, y así ayudarlos, en la reconstrucción de su país. Dentro de este modelo estadístico, una parte transcendental, era su actividad educativa que se enfocaba en la alta dirección y no sólo en los expertos de la calidad. Es así que con el apoyo de estos especialistas los directivos, juntaron la calidad en sus establecimientos y formaron una cultura de mejora continua. En 1951, la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE) empezó a reconocer a su personal y establecimientos que ejecutaron las recomendaciones, por los estrictos criterios para la práctica de la administración de la calidad, y fue así como inicio el Premio Deming (p.7).

- **Japón (década de 1970)**

Japon logro reconstruir su economia y convertirse en una nacion industrializada. Según Evans (2008) señala:

Las mejoras de la calidad del país del medio oriente, fue lenta, logrando así que en 20 años superara la fabricación de los países occidentales,

ya sea en calidad y cantidad. Más aún en respuesta a esta técnica de estadística de calidad, logrando así ingresar al mercado occidental de manera significativa, conquistada por las empresas estadounidenses (p.8).

- **Alemania**

Como señala Rodríguez (2016):

Después de la Segunda Guerra Mundial. Alemania recupera su capacidad productiva, que siempre había gozado de una buena reputación, para dar lugar al fenómeno histórico conocido como "milagro alemán" La nación se impuso en menos de una década como primera potencia económica de Europa. La buena calidad de los productos alemanes reside en una alta ingeniería en la elaboración de productos y procesos, así como una elevada formación de los operarios en sus puestos de trabajo. Su estrategia se basa en un excelente y cuidado diseño de los productos, una planificación detallada de sus sistemas productivos, utilización de buenas materias primas y el uso de prototipos para las innumerables pruebas que someten a sus diseños. A pesar de los buenos resultados obtenidos, el sistema productivo alemán abusaba en exceso de los recursos dedicados a los sistemas de control de la calidad, obteniendo productos que se percibían como de gran calidad pero a alto precio (p.22).

- **La revolución de la calidad en Estados Unidos**

Como señala Rodríguez (2016),

La década de los 80 fue un periodo de concienciación de la calidad por parte de las empresas occidentales, los norteamericanos en 1980 se dan cuenta de que no es cierto que a más Calidad hay más coste, sino todo lo contrario: a más calidad se produce una reducción significativa de costes y un aumento de la productividad y de la competitividad. Con

dos décadas de retraso respecto a Japón, las empresas occidentales comienzan a aplicar sus programas de calidad total. Esta tardanza puede explicarse parcialmente por la necesidad de un cambio profundo en la cultura empresarial y en el modo de pensar y actuar de los altos directivos, tan poco flexibles hasta aquel momento. Por tanto, la revolución de la calidad en occidente se produce por una necesidad de supervivencia frente al incremento de la cuota de mercado de los productos japoneses en occidente (p.22).

- **Calidad a finales del siglo XX (Años 90)**

Según Evans (2008),

Las prácticas de calidad se extendieron al sector de los servicios y a organizaciones no lucrativas como escuelas y hospitales. En 1990 la calidad impulsaba casi todas las tareas de una organización para lograr el éxito. A mediados de la década de 1990 se habían escrito miles de libros especializados y la asesoría y capacitación relacionadas con la calidad habían florecido hasta convertirse en una industria. Las empresas empezaron a compartir su conocimiento y experiencia a través de redes formales e informales. El gobierno federal, bajo la administración del presidente Clinton, estableció nuevos premios a la calidad. La mayoría de los estados pusieron en práctica programas de premios para reconocer los logros en la calidad de empresas, instituciones educativas, organizaciones no lucrativas y el gobierno. En 1999, el Congreso agregó los sectores no lucrativos de la educación y el cuidado de la salud al Premio Baldrige (p.10).

- **La calidad en la actualidad**

Enfrentar el entorno empresarial en la actualidad y conseguir clientes es ofrecer productos de mayor calidad. De acuerdo con Evans (2008) afirma:

En un principio las iniciativas para la calidad se enfocaban en reducir defectos y errores en los productos y servicios mediante el uso de la medición, la estadística y otras herramientas para la resolución de problemas, las organizaciones empezaron a reconocer que no era posible lograr mejoras duraderas sin una atención significativa hacia la calidad de las prácticas administrativas cotidianas. Los administradores empezaron a entender que los métodos que usaban para escuchar a los clientes y establecer relaciones a largo plazo, crear estrategia, medir el desempeño y analizar datos, premiar y capacitar a los empleados, diseñar y ofrecer productos y servicios y actuar como líderes en sus organizaciones son los factores que realmente dan lugar a la calidad, la satisfacción del cliente y los resultados en el negocio. En otras palabras, reconocieron que “la calidad de la administración” es tan importante como la “administración de la calidad”. De este modo el aseguramiento de la calidad dio paso a la administración de la calidad (p.10).

Tabla 1

Etapas de la Calidad

Etapas	Enfoque	Objetivos	Orientación	Implicación	Métodos
Calidad total	Personas	Impacto estratégico	Satisfacción del cliente	Toda la organización	Planificación estratégica
Aseguramiento de la calidad (control del proceso)	Sistema - proceso	Organización y coordinación	Aseguramiento y prevención	Departamento de calidad. Producción	Sistemas, técnicas, programas
Control del producto	Proceso	Control del producto	Reducción de inspecciones	Departamento de calidad	Muestreo y estadística
Inspección	Producto	Detección de defectos	Orientación al producto	Departamento de inspección	Medición y verificación

Nota: Resalta los aspectos más importantes dentro de cada etapa. Adaptado de Gutiérrez (2014,p.33)

2.2.2 Organización Internacional de Normalización – ISO

Organización para la creación de estándares internacionales. Como señala Iso.org. (2015):

ISO es una organización internacional independiente, no gubernamental compuesta por 165 organismos nacionales de normalización miembros. A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar las Normas Internacionales voluntarias, basadas en el consenso, relevantes para el mercado, que fomenten la innovación y ofrezcan soluciones a los desafíos globales. ISO hará todo lo posible para ser atractiva, así como sensible a las necesidades de la industria, así como las de los reguladores, los consumidores y otras partes interesadas (parr.1).

2.2.3 Familia de normas ISO

Al tener distintas organizaciones según sus productos y/o servicios que ofrecen, podemos agrupar en familia estándares según los distintos aspectos en tema relacionado a calidad. Al respecto, Gutiérrez (2014) señala:

La denominación familia ISO de gestión de la calidad, se compone de las siguientes Normas:

- ISO 9000 – Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario; Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- ISO 9001 – Sistema de gestión de la calidad. Requisitos; Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los

- requisitos de sus clientes y los reglamentos que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- ISO 9004 – Gestión para el éxito sostenible de una organización. Enfoque de gestión de la calidad; Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es el éxito sostenible de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
 - ISO 19011-Directrices para la auditoria de los sistemas gestión de la calidad; brinda orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental (p.42)

2.2.4 Sistema de Gestión de Calidad

Cerealcop SAC como empresa peruana y con el fin de implementar la ISO 9001:2015, se acoge a las Normas Técnicas Peruanas (NTP-ISO 9001-2015). De acuerdo con la Dirección de Normalización (INACAL, 2015) afirma:

La Norma Técnica Peruana emplea el enfoque de procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

La perspectiva de los procedimientos da lugar a la organización planificar sus eventos, procedimientos y sus interacciones

El ciclo Deming permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia. Ver Figura 1

La idea fundada en riesgos, da a conocer a la organización que factores podrían causar daños en sus procesos establecidos y como

podrían desviarse de sus sistema de gestión de la calidad, afectando a su resultados que están planificados, para poner en curso controles preventivos para no contar con efectos perjudiciales para la organización y mejorar el uso de las ocasiones a medida que aparezcan.



Figura 1 Representación de la estructura de la NTP - ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA. Adaptado de Dirección de Normalización - INACAL. (2015).

2.2.5 La gestión de la calidad en Perú

Cabe mencionar que la empresa CEREALCORP SAC, en el año 2018, aumento su volumen de producción en un 50%, y se logró exportar unidades de muestras (panetones a base de quinua) a países como España, Inglaterra y México, mencionándonos que los requisitos para estos mercados es contar con una certificación de Calidad. Lo que conllevaría que la empresa implemente el sistema ISO 9001:2015, a corto plazo, y por consiguiente logre posicionarse sobre sus competidores y satisfaciendo a sus clientes. Según Lizarzaburu (2015) argumenta:

Los acuerdos firmados por Perú eliminan una gran cantidad de barreras al comercio, como una prueba de que esta ya no es la razón básica de la reducida comercialización de ese país con el exterior. El

problema ahora radica en que los negocios locales no cuentan con la preparación necesaria y las condiciones requeridas para competir de manera adecuada en el mercado internacional. Una parte importante de estas condiciones tiene que ver con el mejoramiento de su oferta de productos y servicios, para que cuenten con una calidad como la exigida en el escenario global. Esto, entre otras medidas relevantes, mediante la obtención de reconocidas certificaciones como la atinente al cumplimiento de la norma ISO 9001 (p.35).

Instituto Nacional de Calidad (INACAL, 2017a) afirma:

El Perú cuenta con una Política Nacional para la Calidad cuyo objetivo es contribuir a la mejora de la competitividad de la producción y comercialización de bienes y/o servicios. En este sentido, el Instituto Nacional de Calidad (INACAL) esté empeñado en la promoción de la cultura de calidad para que el público exija a los comerciantes productos de calidad, lo cual va a obligar a las empresas a sumir estos sistemas de gestión (parr.6).

Es necesario para el desarrollo de cada una de las empresas peruanas, que se sensibilicen aún más sobre la importancia de la calidad. Obtener estos certificados les va a permitir no solo ser competitivas en el mercado nacional, sino dar el gran salto a la exportación de productos o servicios, y poder competir con los más grandes productores del mundo (parr.7).

Según Instituto Nacional de Calidad (INACAL, 2017b) afirma:

Es un modelo de gestión que permiten a cualquier empresa administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Este tipo de certificaciones son requeridas a nivel mundial para la exportación de productos o servicios (parr.4)

Solo las empresas que se preocupan por contar con estos certificados cuentan con la capacidad de demostrar a su cliente, sea consumidor local o extranjero, que puede producir con la misma calidad, a pesar que se le exija un mayor volumen o escala (parr.5).

Si el Perú quiere ganar más competitividad debe contar con estándares internacionales para competir de igual a igual con las empresas extranjeras. Por ello, los empresarios y productores deben implementar estos factores de calidad en cada uno de sus procesos de producción (parr.6).

Cuando las empresas abrazan estas normas se aseguran de tener productos e insumos de calidad, que a su vez, garantizan la seguridad de quien los compra. Además, llega a tener dentro de su organización, trabajadores más productivos y calificados, capaces de desempeñar de manera sobresaliente sus diferentes funciones y de involucrarse con los objetivos de la empresa (parr.7).

2.2.6 Implementación del SGC

Para lograr nuestros objetivos como empresa y contar con proyectos que ofrezcan productos de calidad posicionándonos sobre nuestros competidores y satisfaciendo a sus clientes, se requiere de la participación de todos los colaboradores de la empresa Cerealcorp SAC, así como la capacitación en gestión de la calidad como fundamento esencial en el logro de una cultura de calidad. Según Gómez (2015) afirma como grandes ejes de la nueva norma:

Podemos destacar como grandes ejes de la nueva norma: el liderazgo imprescindible de la alta dirección, la consideración del contexto como factor estratégico; el pensamiento basado en el riesgo, como un elemento dinamizador del enfoque a procesos; y la gestión del cambio, como valor diferenciador de la organización en un entorno cada vez más exigente (p.6).

De acuerdo con Meléndez (2017) afirma:

Que el proceso de implementación tiene las siguientes etapas:

- Planificación; Formalización del compromiso de los directivos.
- Sensibilización; Se incluirán los requisitos del cliente, así como otros requisitos como los reglamentos y las necesidades de su cultura de empresa.
- Capacitación; Las herramientas clave para definir el alcance son la política de calidad, y el manual de la calidad.
- Documentación; Definir todos los procesos de su empresa y ver cómo interactúan dentro de su organización.
- Implantación del Sistema de Gestión de Calidad; Procesos tienen que estar debidamente documentados para asegurar resultados consistentes.
- Seguimiento y control; Se requiere una identificación de los requisitos para los empleados dentro del ámbito. Para ello, se pueden desarrollar talleres, cursos y seminarios.
- Auditoria interna; se requiere información detallada en base a lo solicitado por la ISO.
- Revisión por la alta dirección
- Certificación del Sistema de Gestión de Calidad

(p.22)

Tabla 2*Principios de la gestión de calidad*

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Enfoque al cliente	Enfoque al cliente
Liderazgo	Liderazgo
Participación del personal	Compromiso de las personal
Enfoque del sistema para la gestión	---
Enfoque basado en procesos	Enfoque a procesos
Mejora continua	Mejora
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Toma de decisiones basada en la evidencia
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	Gestión de las relaciones

Nota: En la versión 2015, se ha llevado a cabo una modificación se reducen esos principios de ocho a siete. Adaptado de Gomez (2015,p12)

2.2.7 Estructura de la Norma ISO 9001:2015

Las Normas Técnicas Peruanas adaptan las Normas Internacionales, en nuestro caso NTP – ISO 9001:2015. De acuerdo con la Dirección de Normalización (INACAL, 2015) afirma:

Que la norma técnica peruana NTP - ISO 9001:2015 presenta la siguiente estructura:

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la organización

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 la calidad.

- Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- Liderazgo
 - Liderazgo y compromiso.
 - Política.
 - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.
- Planificación
 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - Objetivos de la calidad y planificación para lograrlo
 - Planificación de los cambios
- Apoyo
 - Recursos
 - Competencia
 - Toma de conciencia
 - Comunicación
 - Información documentada
- Operación
 - 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 provisión del servicio
 - Liberación de los productos y servicios
 - Control de las salidas no conformes
- Evaluación del desempeño
 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - Auditoría interna
 - Revisión por la dirección
- Mejora
 - Generalidades
 - No conformidad y acción correctiva
 - Mejora continua

Se mencionan a continuación los 10 capítulos:

Objeto y campo de aplicación

Según Gómez (2015) afirma:

Uno de los principales objetivos de ISO en el proyecto de su revisión, ha sido el de potenciar su aplicabilidad a cualquier tipo de organización. De esta forma, aunque el objetivo de la norma sigue siendo, en esencia, el mismo en sus tres últimas revisiones, en la presente edición se incluye expresamente la provisión de los servicios al cliente, en el mismo plano que el suministro de producto: "...capacidad para proporcionar regularmente un producto o servicio que satisfaga los requisitos del cliente..." (p.27).

Referencias normativas

Hace referencia al documento:

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

Términos y definiciones

Hace referencia al documento:

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

Contexto de la organización

De acuerdo con la Universidad Veracruzana (2016) firma:

En el ambiente de la organización, hay factores internos y externos que influyen para una análisis de FODA, un análisis de PEST, las

cinco fuerzas de Porter, una evaluación de Benchmarking, dentro de los factores internos están los valores, conocimiento, cultura entre otros y entre los factores externos esta la competitividad, de mercados, culturales, sociales y económicos. La respuesta a estos resultados debería ser una fotografía del momento de la organización, los cuales incluirían los factores de riesgos y de oportunidad, que permitirían atender esas deficiencias, como también las necesidades de los clientes u otros actores interesados (p.164).

Liderazgo

Como señala Gómez (2015);

Los jefes en todas las áreas de las organizaciones ordenan la unidad de propósito y la alta dirección, establece situaciones en las que los colaboradores se involucran en los logros de los objetivos de la calidad de cada organización. La elaboración de una unidad en donde participe la dirección en gestionar a los colaboradores, permitirían a la organización dirigir tácticas, políticas, procedimientos y bienes para alcanzar sus objetivos (p13).

Planificación

Para poder realizar una planificación primero debemos identificar todos los procesos de la organización, ya sean internos o externos, además de las interacciones que existen entre ellos. La organización tiene que establecer una metodología para llevar a cabo la gestión de los riesgos. Como señala normas9000 (s.f.);

La planificación se centra en la identificación de riesgos y oportunidades los cuales impactan el alcance del sistema. La planificación de los cambios debe de ser realizada de manera sistemática y planificada. Es necesario identificar: las consecuencias

potenciales del cambio, quien estará involucrado, cuando los cambios sucederán, y que recursos se necesitarán.

Apoyo

El soporte que se requiere para cumplir con los objetivos y metas de un sistema de gestión de calidad. Esto incluye los recursos, competencias, comunicaciones (internas y externas), así como la información documentada.

En cuanto a recursos del SGC este requisito cubre todas las necesidades internas y externas. El requisito de conocimiento de la organización cubre los requisitos de competencia, conciencia y comunicación de SGC.

Depende de cada organización el determinar qué nivel de información documentada es necesario para controlar el SGC. Lo que significa que la información documentada variara de organización a organización, dependiendo de su tamaño.

Operación

Según normas 9000 (s.f.) afirma;

Que la realización de los planes y procedimientos dentro de la organización permitan llegar los requisitos de los clientes, además de mejorar las realizaciones de los productos y servicios. Asimismo mantener un enfoque en el control de procesos, si hay un cambio mantener una revisión para evitar consecuencias, y/o efectos adversos según sea necesario.

Evaluación del desempeño

De acuerdo con normas 9000 (s.f.);

La organización debe determinar que necesita ser medido, los métodos empleados, cuando los datos deben ser analizados y registrados en y a que intervalos. Debe conservar la información documentada que proporciona la evidencia de los resultados.

Mejora

Como señala normas 9000 (s.f.);

Aumenta el enfoque sobre “Mejora” e incluye no conformidades y acciones correctivas. Esta cláusula comienza con una nueva sección que las organizaciones deben determinar e identificar oportunidades de mejora tales como mejoras en los procesos para mejorar la satisfacción del cliente. También una necesidad de buscar activamente oportunidades, mejorar procesos, productos y servicios y el SGC, especialmente con los requisitos del futuro cliente en mente.

2.3 Conceptual

Control de Calidad

De acuerdo con Meléndez (2017) señala:

El control de la calidad es la aplicación de las técnicas y esfuerzos, para lograr, mantener y mejorar la calidad de un producto. Por lo que consiste básicamente en la inspección, verificación y análisis de las características para desarrollar una correcta toma de decisiones. (p.7). Según nuestros proyectos en Cerealcop SAC, los controles de calidad, están ayudando a mejorar la calidad de los productos, asimismo estamos integrando técnicas y actividades, como es en el caso del diseño del producto, formulaciones usando productos naturales.

Sistema de Gestión de Calidad

Según Fernández (2016) afirma:

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas llevadas a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios ofrecidos al cliente. Esto incluye, la planeación, el control y la mejora de componentes de una organización que contribuyan en la calidad de un servicio o producto y en la ganancia los resultados, que toda empresa desea adquirir. (p.3) Por lo que Cerealcorp SAC implemento el Sistema HACCP, para manejar la inocuidad de los productos elaboradores, seguidamente se implementó un sistema de Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001, por lo que ya estábamos encaminados en mantener una información documentada e integrada a las especificaciones técnicas y gerenciales, de tal manera que se logre integrar todas las informaciones de las diferentes áreas con el fin de asegurar las necesidades de los clientes.

De acuerdo con la Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (PMOK, 2017) afirma:

La Gestión de la Calidad del Proyecto incluye los procesos para incorporar la política de calidad de la organización en cuanto a la planificación, gestión y control de los requisitos de calidad del proyecto y el producto, a fin de satisfacer los objetivos de los interesados. (p.271), Nuestra Política de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001 es compatible con las actividades que realizamos, tiene la mejorar de los procesos, la mejora continua y está comprometido el Gerente General, con la fecha de compromiso hacia la empresa.

Planificar la gestión de la calidad

De acuerdo con la Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (PMOK, 2017) afirma:

Proponer un Sistema de Gestión de Calidad es una actividad de hallar las obligaciones y/o estándares de calidad para el proyecto y sus entregables, así como de probar como el proyecto evidenciara el cumplimiento de los mismos (p.277). Al contar con el problema general planteado por la alta gerencia de Cerealcorp SAC, debíamos seguir un proceso de planificación, el cual iba a ser una guía, que constantemente se estaría verificando el cumplimiento, hasta cumplir la implementación de la ISO 9001.

El entorno de un proyecto

De acuerdo con la Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (PMOK, 2017) afirma:

Los proyectos existen y operan en entornos que pueden influir en ellos. Estas influencias pueden tener un impacto favorable o desfavorable en el proyecto (p.37). Al inicio en Cerealcorp antes de implementar la ISO 9001, los proyectos tenían un riesgo de factores ambientales y activos de los procesos, sin embargo se logró minimizar esos impactos desfavorables, con una gestión de riesgos que se logra al implementar la ISO 9001

Director de Proyecto

Como señala la Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (PMOK, 2017) afirma:

El rol del director del proyecto es diferente del de un gerente funcional o del de un gerente de operaciones. Por lo general, el gerente funcional se dedica a la supervisión gerencial de una unidad funcional o de

negocio. Los gerentes de operaciones son responsables de asegurar que las operaciones de negocio se lleven a cabo de manera eficiente. El director del proyecto es la persona asignada por la organización ejecutora para liderar al equipo responsable de alcanzar los objetivos del proyecto (p.52). Fue así como en Cerealcorp SAC se tuvo que implementar un Manual de Organización y Funciones (MOF), para designar al director de proyectos, Gerente de operaciones, supervisores, etc., los cuales tengan las habilidades, conocimientos para esos puestos.

2.4 Definición de términos básicos

- **Acción correctiva;** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Calidad;** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas.
- **Director,** Persona que dirige algo en razón de su profesión o de su cargo.
- **Empresa,** Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.
- **Gerente,** Persona que lleva la gestión de una empresa o institución.
- **Manual de Calidad;** Documento que especifica el sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
- **Norma técnica peruana (NTP),** Son documentos que establecen las especificaciones o requisitos de Calidad para la estandarización de los productos, procesos y servicios.
- **No conformidad;** Incumplimiento de un requisito.

- **Política de la Calidad;** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal y como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Proyecto,** Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC);** Son un grupo de normas, procedimientos y estándares internacionales que se juntan con el fin de cumplir las exigencias de la calidad, que un establecimiento lo requiera, para así lograr los acuerdos que tiene con sus clientes y manejar un sistema continuo y de mejora procesiva.
- **Trazabilidad;** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

III HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

El presente trabajo de investigación tiene un tipo de investigación descriptivo, su enfoque de investigación es cualitativa, con un método inductivo, y se usó la técnica de entrevistas y recolección documental. Por tal solo se presenta resultados al final del estudio.

3.2 Hipótesis específicas

Como señala Hernandez, Fernandez y Baptista (2014):

En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, sino que se generan durante el proceso y se perfeccionan conforme se recaban más datos; son un resultado del estudio (p.8).

El alcance final de los estudios cualitativos muchas veces consiste en comprender un fenómeno complejo. El acento no está en medir variables del fenómeno, sino en entenderlo (p.18).

3.3 Definición conceptual de las variables

$$Y = F(X, W, Z)$$

3.3.1 Variables dependientes

Y= Ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC - 2019.

3.3.2 Variables independientes

X= Requerimientos de gestión de la alta dirección para mantener la calidad en la ejecución de proyectos

W= Requerimiento de participación del personal operativo para mantener la calidad en la ejecución de proyectos de CEREALCORP SAC- 2019.

Z=Recursos disponibles para implementar la ISO 9001:215

3.4 Operacionalización de variables (Dimensiones, indicadores, índices, método y técnica)

Tabla 3

Operacionalización de variables

Variabes	Dimensiones	Indicadores	Métodos
Ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC – 2019	-Participación de la alta dirección. -Participación del personal operativo. -Recursos disponibles -Implementación de la mejora	-Estrategias -Acciones a realizar	-Relacionando las variables X, W, Z identificadas con las teorías de mejora continua
Requerimientos de gestión de la alta dirección para mantener la calidad en la ejecución de proyectos	-Planificación -Organización -Dirección -Control	-Nivel de tecnología en la empresa	-Auditorias -Manual -Procedimientos -Registros -Formatos
Requerimiento de participación del personal operativo para mantener la calidad en la ejecución de proyectos de CEREALCORP SAC-2019	-Evaluación de las capacitaciones -Cultura de calidad -Evaluación de la eficacia	-Acciones a realizar	-Entrevistas -Encuestas a los colaboradores
Recursos disponibles para implementar la ISO 9001:215	-Recursos Económico -Procedimiento de trabajo de implementación	-Características -Características	-Encuestas a los colaboradores

Nota: Adaptación propia

IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este punto se presenta la metodología que se utilizará para alcanzar los objetivos planeados en la investigación. Se señala en primer lugar el tipo, el enfoque de la investigación, el método; luego se describe la población objeto de estudio y muestra.

Finalmente se señalan las técnicas e instrumentos para la recolección de datos y los mecanismos para su procesamiento.

4.1 Tipo y Diseño de la Investigación

4.1.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo tiene un tipo de investigación descriptivo, el enfoque de investigación es cualitativa, un método inductivo, y se usó la técnica de entrevistas y recolección documental.

El tipo de investigación que se propone desarrollar es:

- De tipo descriptivo porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Según el énfasis de la naturaleza de los datos manejados, la investigación es de tipo descriptivo porque se han trabajado con datos cualitativos, como menciona Ibáñez Lafuente & Marin Egoscozábal, (2008);

El Trabajo de investigación no es solamente medir variables, sino que es hallar la metodología de la investigación mediante la cuantificación de las variables y la relación entre ellas. Contando con esta información de la investigación, se podrá conocer la estructura, y en cuanto podría influir a las variables, por lo que, en muchos casos, se trabaja con predicciones (p.10),

Además, se realizó una investigación mediante entrevistas, para comprender las metodologías de mejora continua anteriormente implementadas y porque no se aplicaba en CEREALCORP SAC, lo que nos permitió conocer el nivel de conocimiento en cuanto a las herramientas de calidad que conocía el personal.

- El ámbito de desarrollo de la investigación fue del tipo documental y de campo. Investigación documental porque se realizó a nivel de revisión de documentos e investigación de campo porque se realizó a nivel de la práctica de campo.

4.1.2 Diseño de la Investigación

- El diseño de la investigación es de tipo entrevistas y evaluación de indicadores.
- El diseño que se ha considerado para la presente investigación muestra tres etapas, como se muestra el detalle en la figura 1

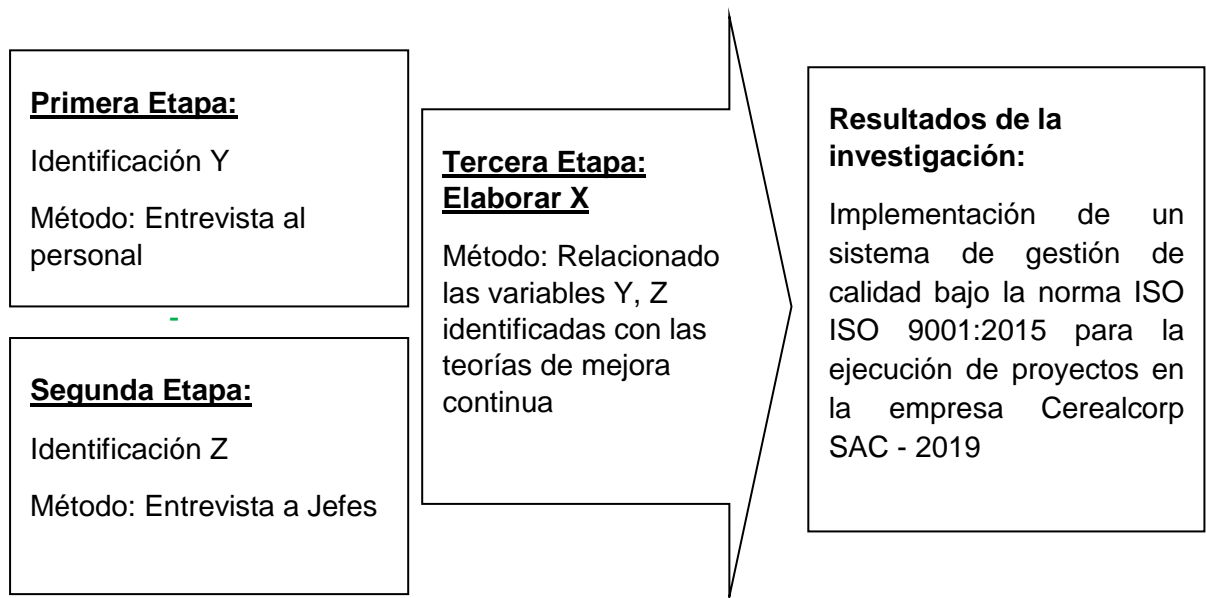


Figura 2 Etapas de la investigación. Adaptación propia.

4.2 Método de la Investigación

La metodología de la investigación fue por encuestas, de las cuales se dio a conocer diferentes aspectos de la norma ISO 9001:2015 con 20 preguntas, las mismas que fueron respondidas por nuestros 20 colaboradores de la empresa CEREALCORP SAC.

4.2.1 Validación del método de investigación

La validez del instrumento de recolección de datos de la presente tesis, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos, con profesionales de mayor grado Universitario.

Los instrumentos aplicados fueron validados por los siguientes expertos:

1. Dr. Oscar Ivan Rodriguez Taranco
2. Dr. Carlos Alejandro Ancieta Dextre
3. Dr. Salvador Apocinar Trujillo Perez

La confiabilidad del Instrumento se realizó mediante el alfa de Cronbach. (Ver tabla 4)

4.3 Población y muestra.

4.3.1 Población

La población son 20 personas de las cuales se tienen 16 colaboradores y 4 jefes, que son todos los empleados que laboran en la Empresa CEREALCORP SAC

4.3.2 Muestra

Según la naturaleza de investigación el muestreo es no probabilístico de criterios de inclusión y exclusión.

Sin embargo, se realizó el cálculo de la muestra con población para variables cualitativas:

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

Dónde:

n: Tamaño de muestra.

N: Tamaño de la población.

Z: Valor asociado al nivel de confianza con un nivel de 95%.

p: Probabilidad de ocurrencia igual a 0.5.

q: Probabilidad de no ocurrencia igual a 0.5.

E: Grado error considerado igual a 5%.

Para el desarrollo de la investigación se tomaron los siguientes valores:

N: La población está conformada por 20 colaboradores.

Z: 1.96, que corresponde al nivel de confianza con un nivel de 95%.

p: Probabilidad de ocurrencia igual a 0.5.

2q: Probabilidad de no ocurrencia igual a 0.5.

E: Grado error considerado igual a 5%.

Obteniendo a partir de la fórmula el valor 19.05 como muestra, pero se consideró el total, es decir se tomó como muestra a los 20 colaboradores.

4.4 Lugar de estudios y periodo desarrollado

4.4.1 Lugar de ejecución del proyecto:

Av. Los Descalsos N° 169 – Rímac – Planta de producción

Jr. Bulgaria Mz C lote 11 – Los Olivos – Oficina

4.4.2 Periodo de Desarrollo

El periodo de desarrollo de la investigación fue desde el mes de diciembre 2018 hasta marzo 2019, duración de 4 meses calendario.

4.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas de investigación son empleadas para recolectar la información necesaria y son las siguientes:

- Las encuestas a colaboradores de la empresa para validar conocimientos sobre el tema
- La entrevista estructura a ejecutivos de la empresa para identificación de competencias.
- Revisión de manuales y procedimientos para acopio de información.

El instrumento a emplear será una guía de preguntas previamente elaboradas en función del objeto de estudio, participación de gerencia, requerimientos de gestión, participación operacional y recursos generales; que se aplicará al personal que labora en la Empresa CERREALCORP SAC

La encuesta, es basada en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, aplicada a los 20 colaboradores de la empresa CERELCORP, se realizaron en las instalaciones de la planta y en las oficinas, luego fueron procesadas en el software estadístico SPSS versión 24, por último se elaboraron los resultados en cuadros unidimensionales con gráficos estadísticos.

4.6 Análisis y procesamiento de datos.

4.6.1 Procesamientos de datos

Los encargados de la investigación en formal, realizaron las entrevistas, leyeron las preguntas y anotaron las respuestas. Esa información obtenida fue tabulada y analizada para los objetivos de la tesis (ver Anexo 3).

Según el anexo 3, las preguntas del 1 al 4 están referidas a la participación de la gerencia en la implementación de la ISO 9001, las preguntas desde 5 hasta 10 están enfocadas a los requerimientos de gestión (Manuales, procedimientos, formatos), seguidamente las preguntas desde la 11 hasta 16, se relaciona a la participación operacional, realizar entrevistas, encuestas a los todos los colaboradores, por ultimo las preguntas desde la 17 hasta la 20 se relacionan a los recursos para implementar la ISO 9001:2015.

4.6.2 Análisis de datos

Para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 24, con el cual se realizaron los siguientes análisis:

- Prueba de confiabilidad del Instrumento se realizó mediante el alfa de Cronbach
- Resultados descriptivo de barras

El nivel de fiabilidad que se debe manejar debe superar un coeficiente mayor de 0,7

Tabla 4

Valor del alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.721	20

Nota: Adaptación propia

V RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

5.1.1 PARTICIPACION DE GERENCIA

Pregunta 1. ¿Cómo considera la participación de la Gerencia para apoyar en la implementación de la norma ISO 9001?

Tabla 5

Pregunta 1, participación de la gerencia

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	13	65,0
	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	6	30,0
	Satisfecho	1	5,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

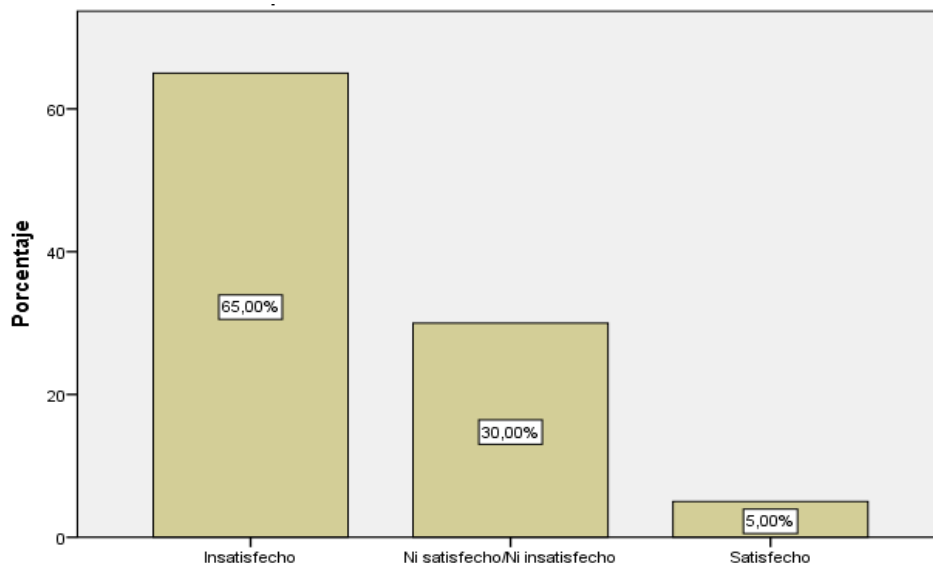


Figura 3, participación de gerencia. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 65.00% se considera insatisfecho por la participación de la Gerencia para apoyar en la implementación de la norma ISO 9001.

Pregunta 2. ¿Cómo considera la participación del personal operativo para apoyar en la implementación de la norma ISO 9001?

Tabla 6

Pregunta 2, participación del personal operativo

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	4	20,0
	Satisfecho	15	75,0
	Muy satisfecho	1	5,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

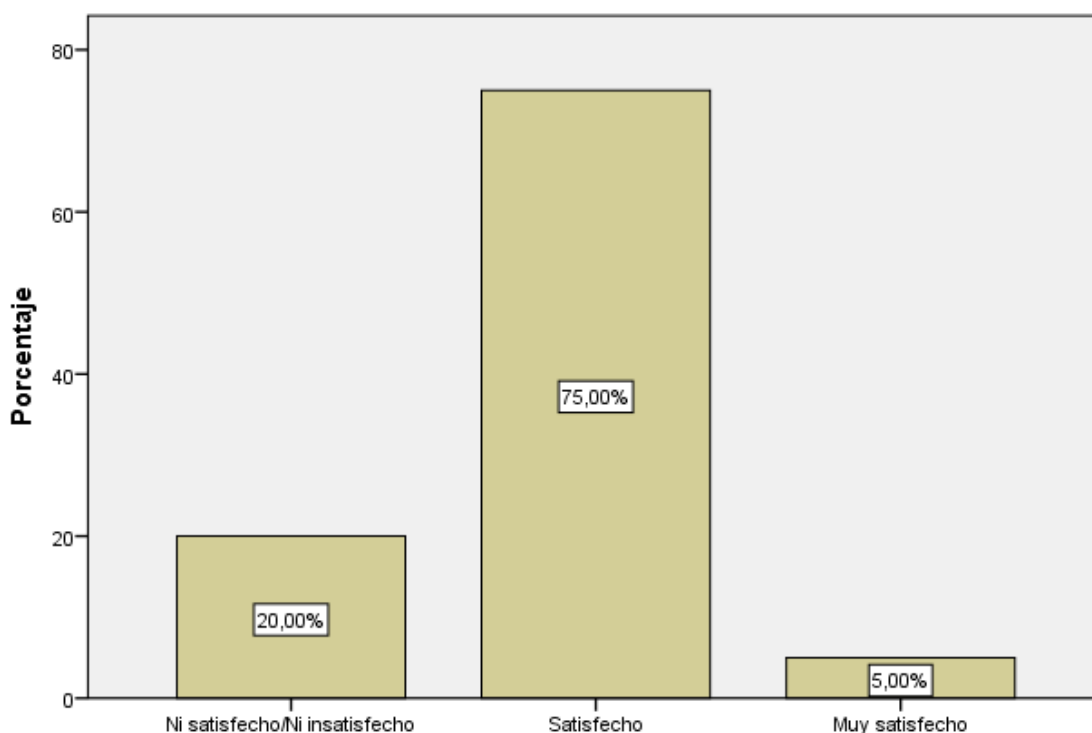


Figura 4, participación del personal operativo. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 65.00% se considera insatisfecho por la participación de la Gerencia para apoyar en la implementación de la norma ISO 9001.

Pregunta 3. ¿En relación a los recursos económicos, cree usted que la Gerencia dispuso de todo para la implementación de la norma ISO 9001?

Tabla 7

Pregunta 3, recursos económicos

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	2	10,0
	Satisfecho	16	80,0
	Muy satisfecho	2	10,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

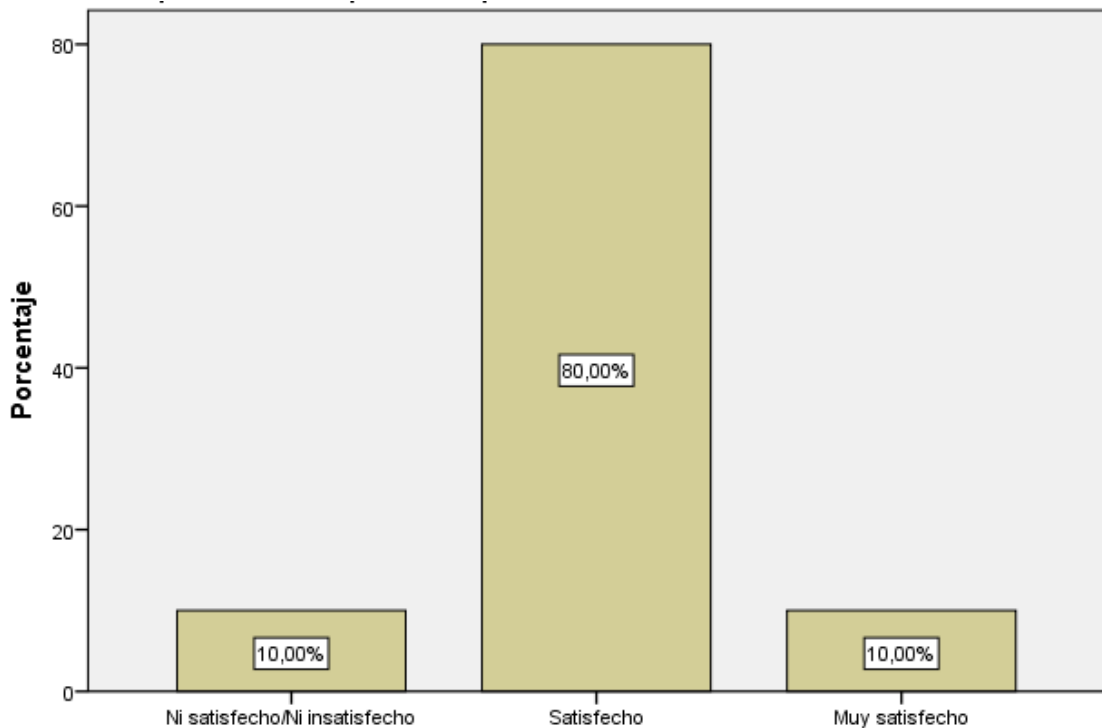


Figura 5, recursos económicos. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 80.00% se considera satisfecho por los recursos económicos entregados por la Gerencia para la implementación de la norma ISO 9001.

Pregunta 4. ¿Cómo considera la implementación de la norma ISO 9001 para la mejora de los proyectos de la empresa?

Tabla 8

Pregunta 4, implementación de la norma ISO 9001

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	2	10,0
	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	6	30,0
	Satisfecho	10	50,0
	Muy satisfecho	2	10,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

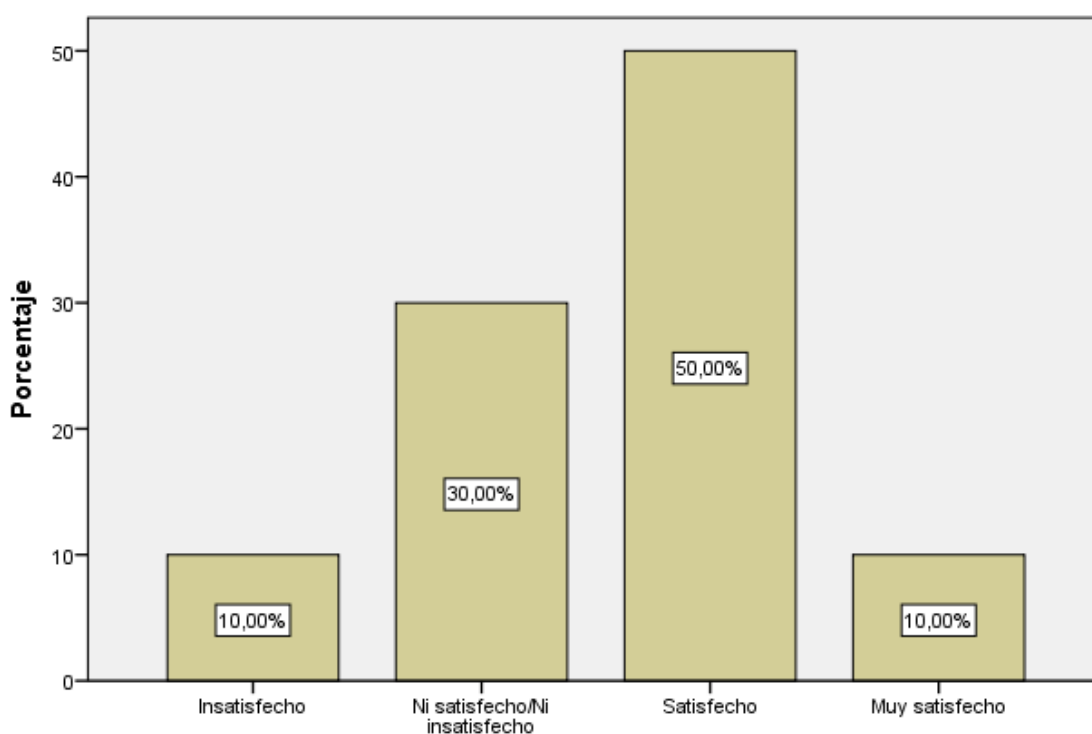


Figura 6, implementación de la norma ISO 9001. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 50.00% se considera satisfecho porque mejoró los proyectos en la empresa al implementar la norma ISO 9001.

5.1.2 REQUERIMIENTOS DE GESTIÓN

Pregunta 5. ¿Cómo usted considera la planificación de la empresa para la implementación de la ISO 9001?

Tabla 9

Pregunta 5, planificación

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	1	5,0
	Insatisfecho	6	30,0
	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	1	5,0
	Satisfecho	10	50,0
	Muy satisfecho	2	10,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

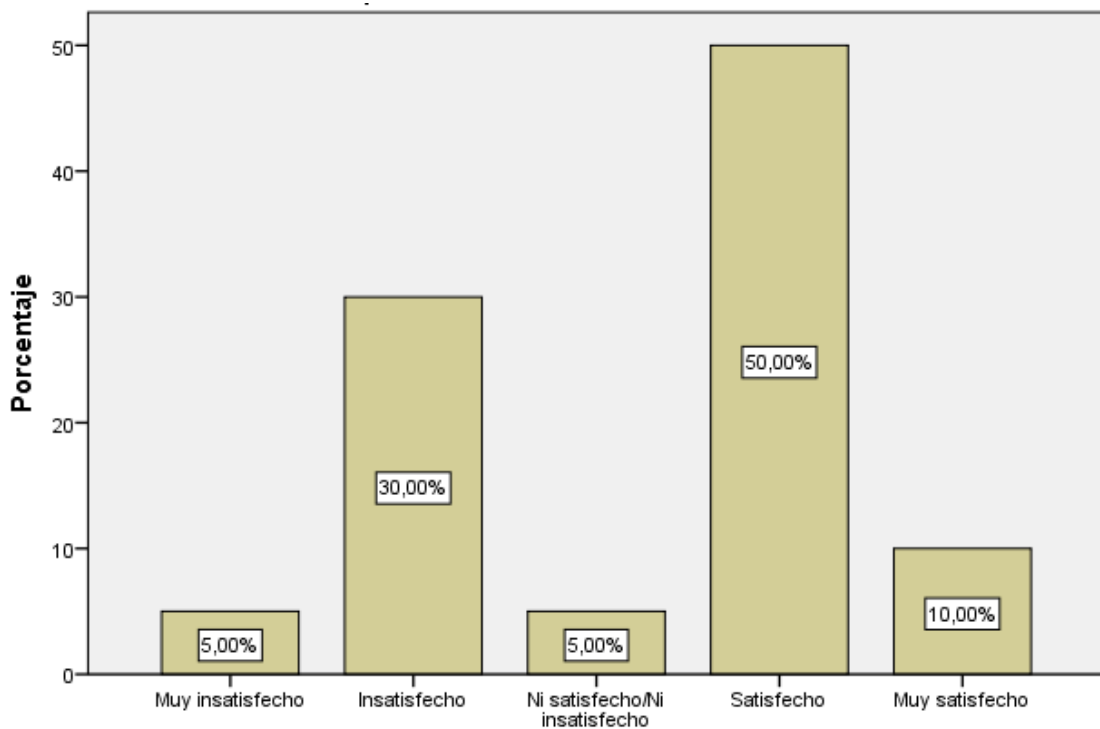


Figura 7, planificación. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 50.00% se considera satisfecho por la planificación de la empresa para la implementación de la norma ISO 9001.

Pregunta 6. ¿Cómo se encuentra usted después de las auditorías internas que se realizaron en la empresa para la implementación de la ISO 9001?

Tabla 10

Pregunta 6, auditorías internas

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	4	20,0
	Satisfecho	12	60,0
	Muy satisfecho	4	20,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

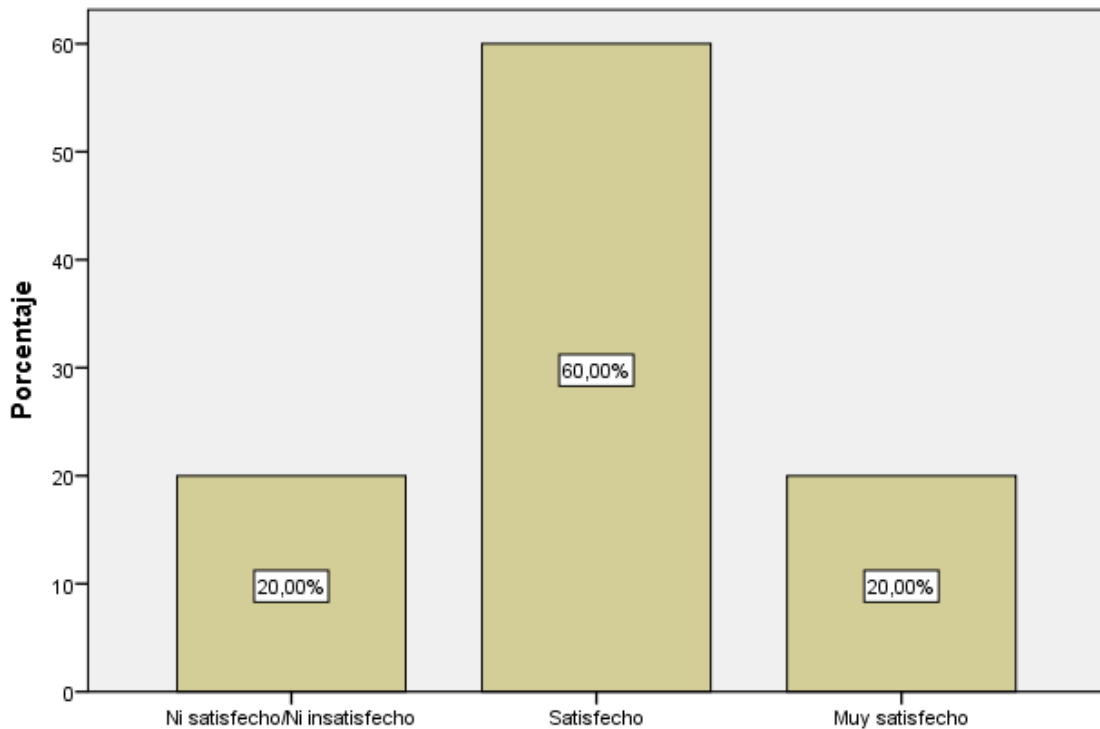


Figura 8, auditorías internas. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 60.00% se considera satisfecho por la participación de la auditoría interna que se realizó en la empresa para la implementación de la norma ISO 9001.

Pregunta 7. ¿Después de la implementación de la ISO 9001, cree usted que mejoró los proyectos de la empresa?

Tabla 11

Pregunta 7, proyectos

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	3	15,0
	Satisfecho	13	65,0
	Muy satisfecho	4	20,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

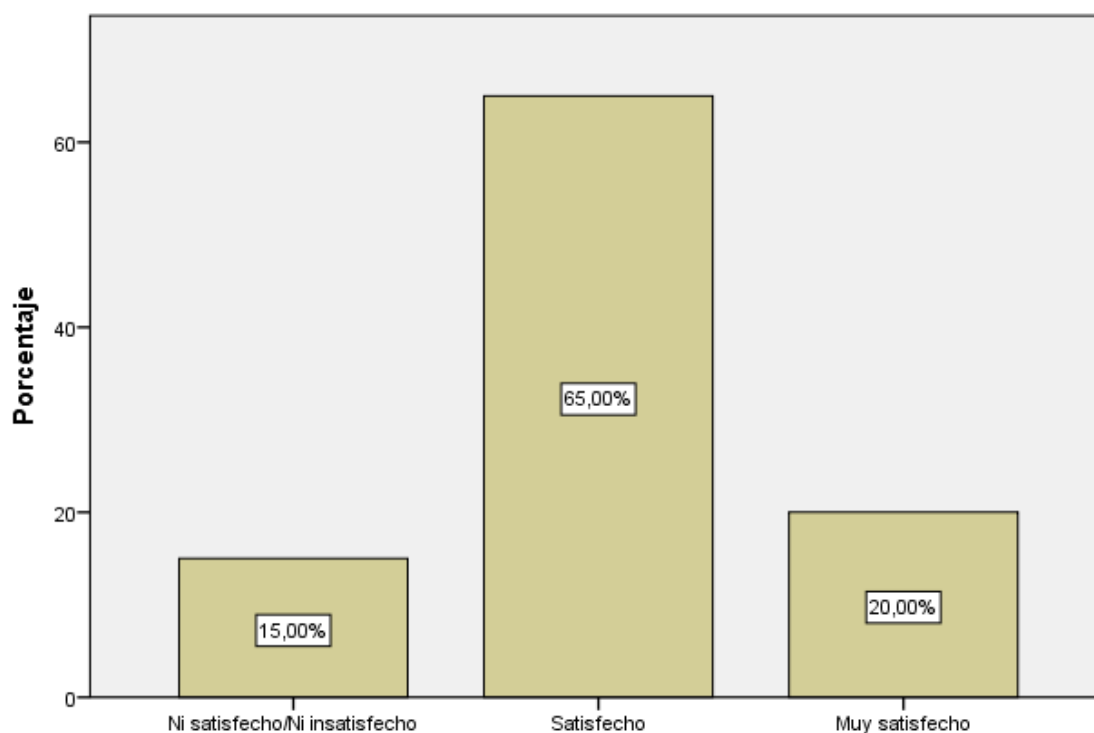


Figura 9, proyectos. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 65.00% se considera satisfecho porque se mejoró los proyectos en la empresa.

Pregunta 8. ¿Qué le pareció la implementación de nuevos procedimientos más sencillos en la empresa?

Tabla 12

Pregunta 8, procedimientos

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	5	25,0
	Satisfecho	14	70,0
	Muy satisfecho	1	5,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

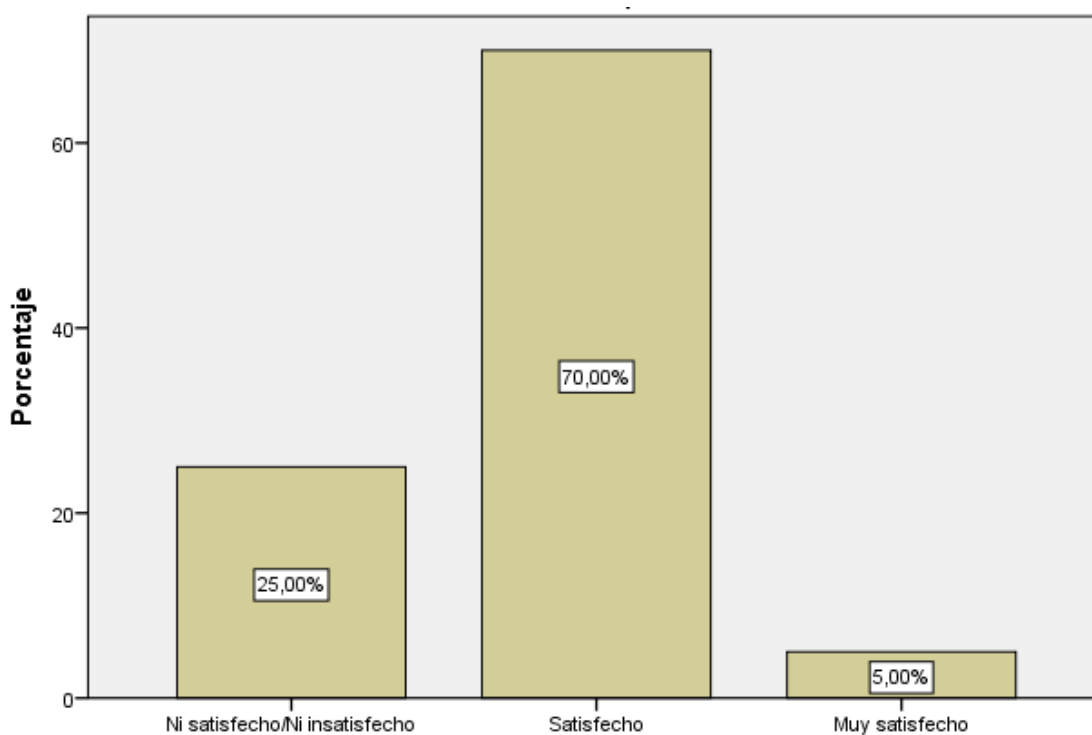


Figura 10, procedimientos. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 70.00% se considera satisfecho porque los procedimientos son más sencillos.

Pregunta 9. ¿Cómo se encuentra usted después de la implementación HACCP?

Tabla 13

Pregunta 9, implementación HACCP

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	3	15,0
	Satisfecho	10	50,0
	Muy satisfecho	7	35,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

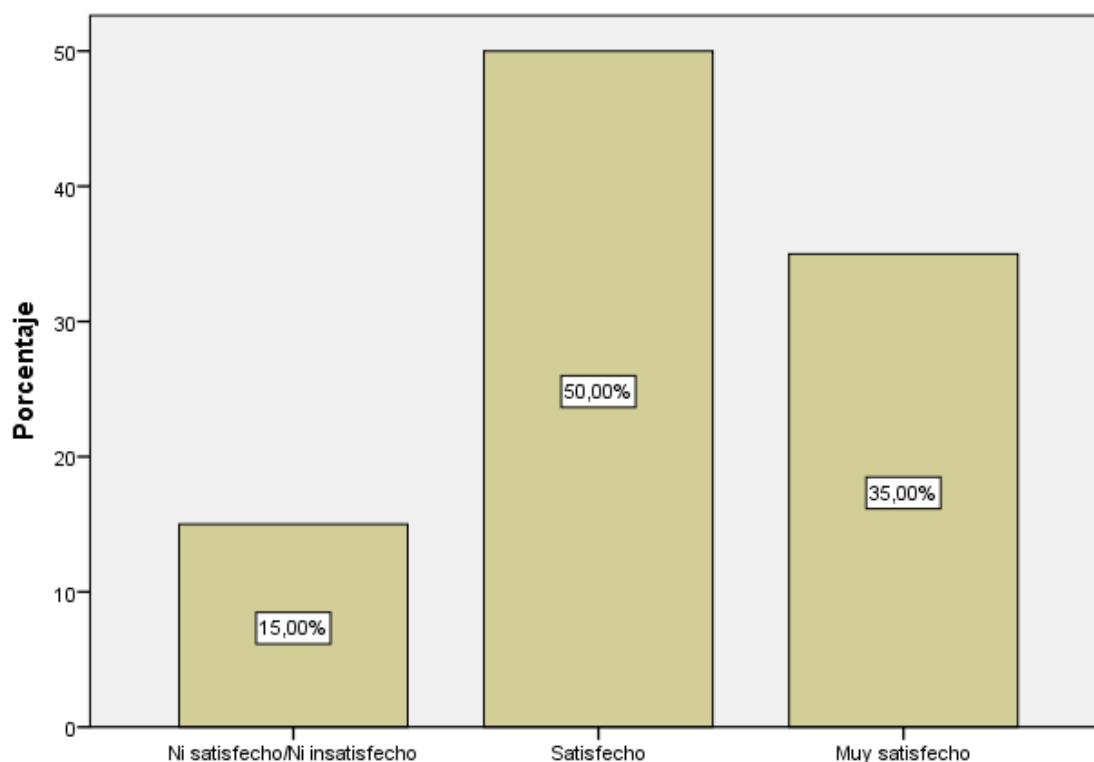


Figura 11, implementación HACCP. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 50.00% se considera satisfecho después de la implementación HACCP.

Pregunta 10. ¿Cómo se encuentra usted después de la implementación ISO 9001?

Tabla 14

Pregunta 10, implementación ISO 9001

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	5	25,0
	Satisfecho	13	65,0
	Muy satisfecho	2	10,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

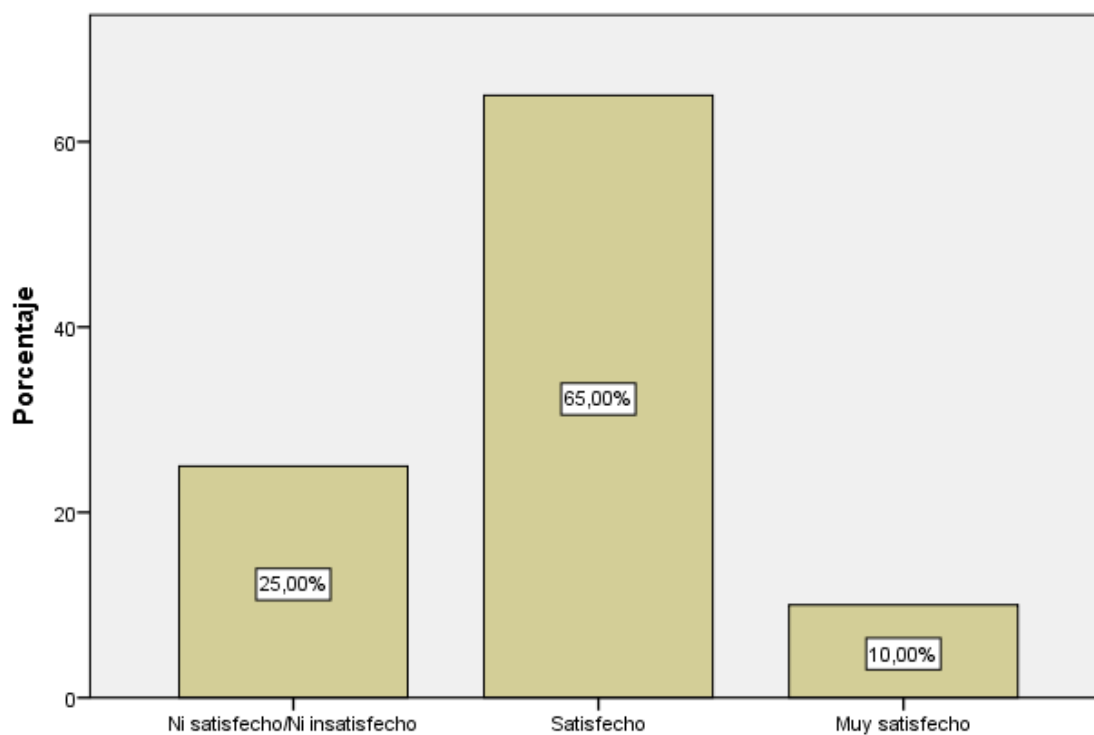


Figura 12, implementación ISO 9001. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 65.00% se considera satisfecho después de la implementación de la norma ISO 9001.

5.1.3 PARTICIPACIÓN OPERACIONAL

Pregunta 11. ¿Cómo se encuentra usted después de las capacitaciones acerca de mejorar la calidad de los productos?

Tabla 15

Pregunta 11, capacitación

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	6	30,0
	Satisfecho	12	60,0
	Muy satisfecho	2	10,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

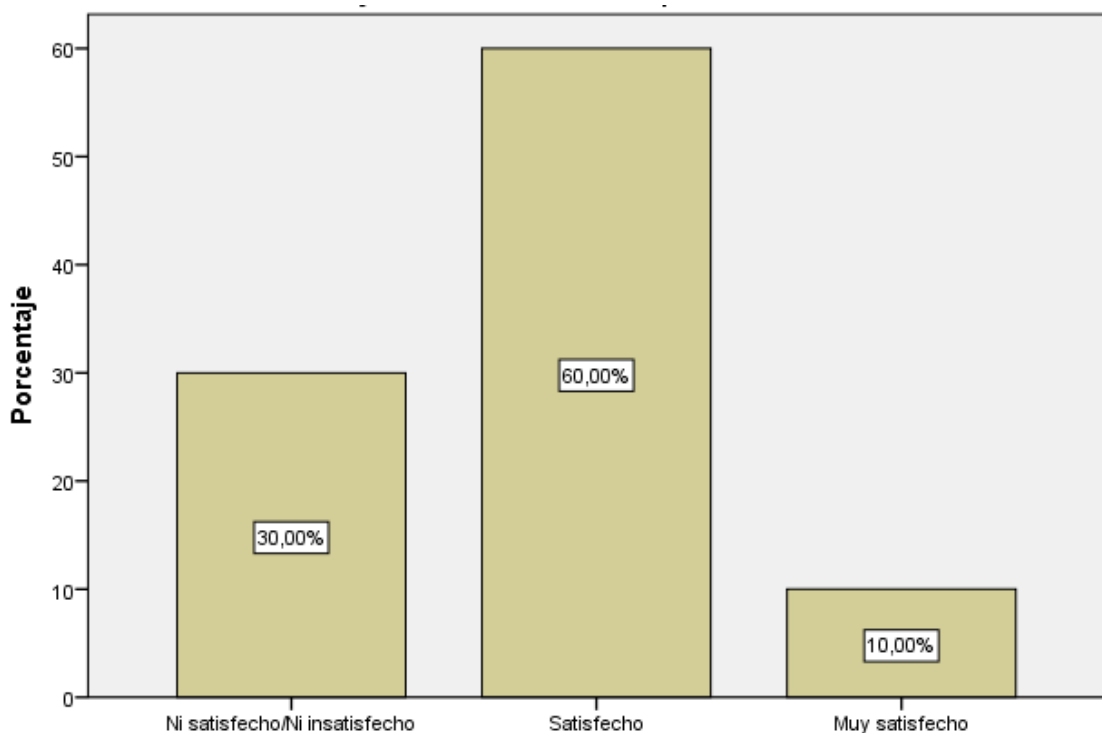


Figura 13, capacitación. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 60.00% se considera satisfecho por las capacitaciones de mejorar la calidad de los productos.

Pregunta 12. ¿Cómo se siente en su área de trabajo después de la implementación?

Tabla 16

Pregunta 12, área de trabajo

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	1	5,0
	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	5	25,0
	Satisfecho	12	60,0
	Muy satisfecho	2	10,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

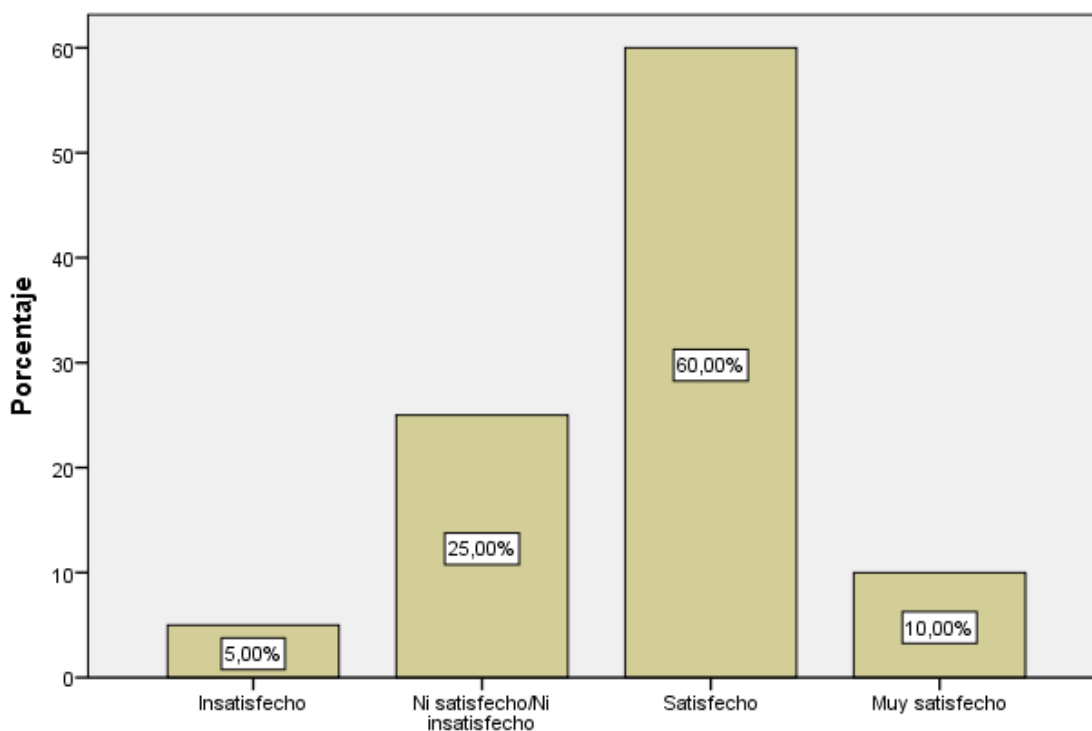


Figura 14, área de trabajo. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 60.00% se considera satisfecho en su área de trabajo después de la implementación.

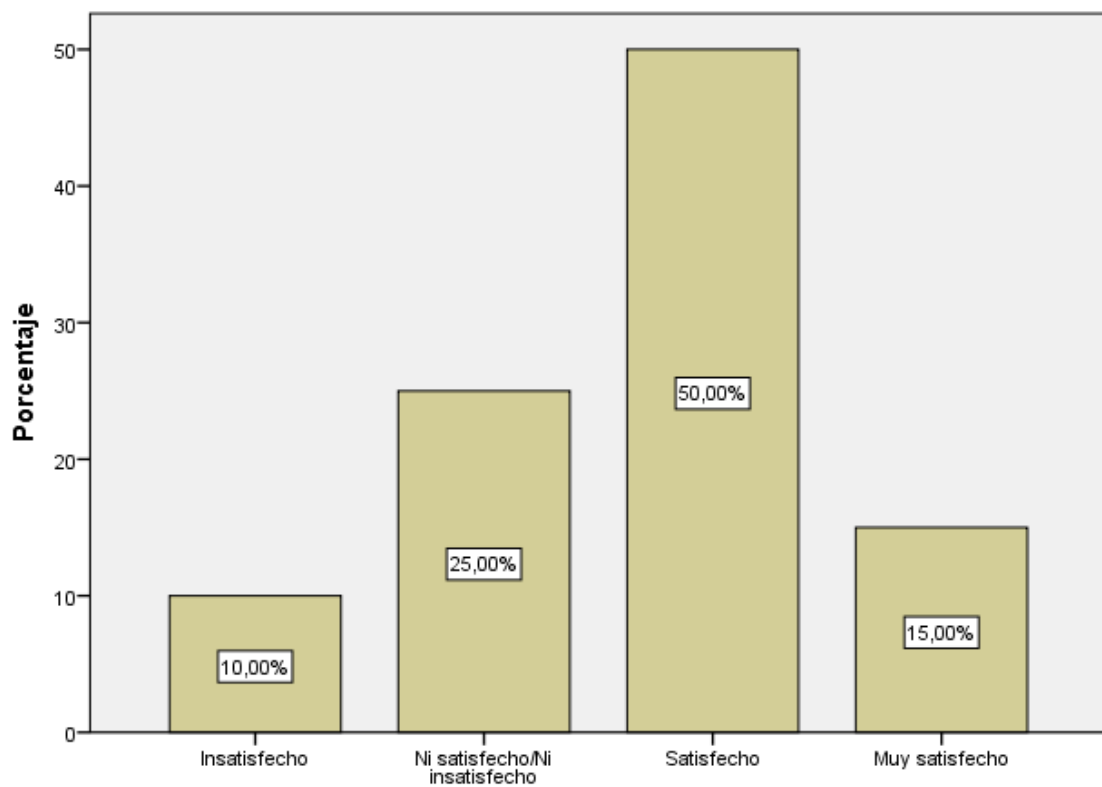
Pregunta 13. ¿Cómo se encuentra usted con la evaluación de la eficacia?

Tabla 17

Pregunta 13, eficacia

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	2	10,0
	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	5	25,0
	Satisfecho	10	50,0
	Muy satisfecho	3	15,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.



Pregunta 13. ¿Cómo se encuentra usted con la evaluación de la eficacia?

Figura 15, eficacia. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 50.00% se considera satisfecho por la evaluación de la eficacia.

Pregunta 14. ¿Cómo calificaría que las capacitaciones se den cada fin de mes?

Tabla 18

Pregunta 14, capacitación

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	1	5,0
	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	7	35,0
	Satisfecho	7	35,0
	Muy satisfecho	5	25,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

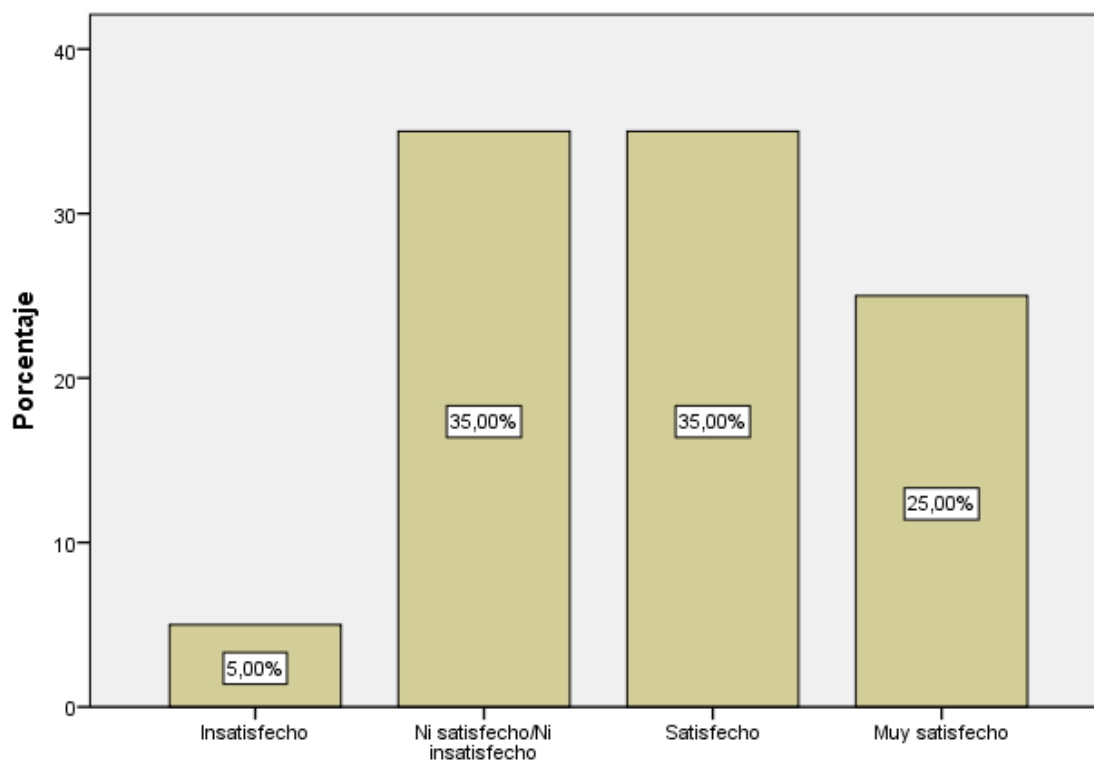


Figura 16, capacitación. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 35.00% se considera satisfecho por las capacitaciones que se den cada fin de mes.

Pregunta 15. ¿Cómo se siente usted ahora que hay una cultura de calidad?

Tabla 19

Pregunta 15, cultura de calidad

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	3	15,0
	Satisfecho	11	55,0
	Muy satisfecho	6	30,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

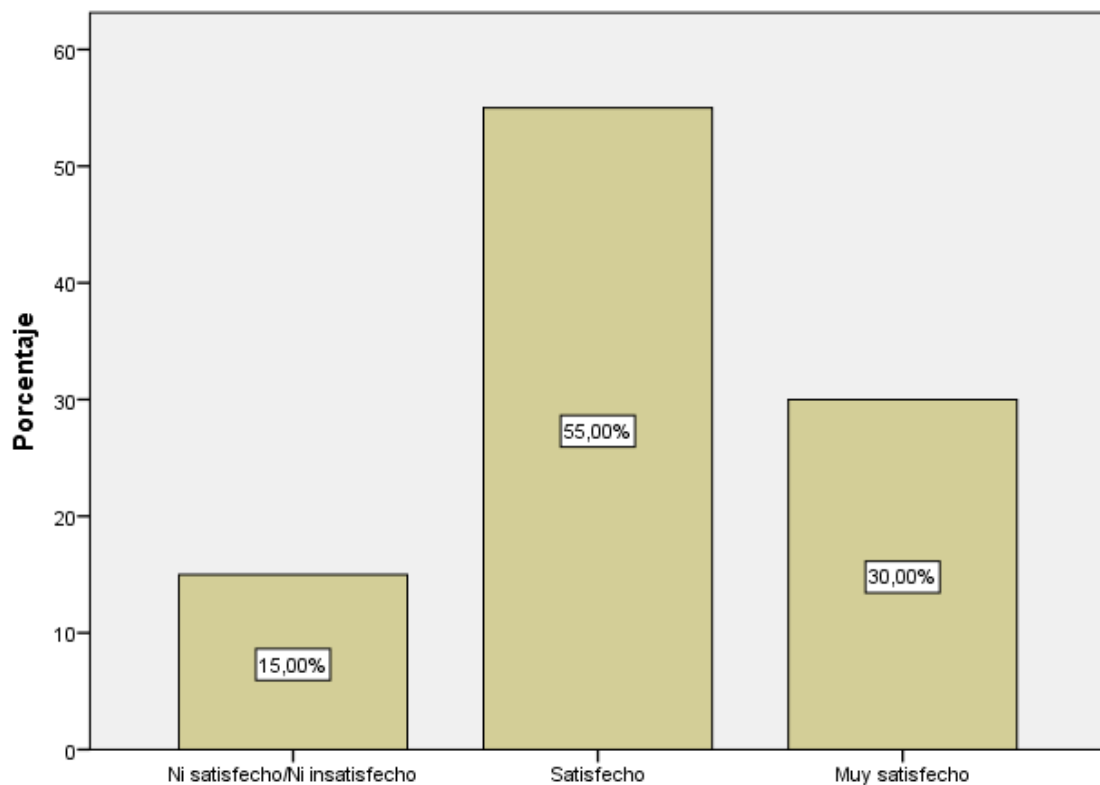


Figura 17, cultura de calidad. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 55.00% se considera satisfecho por la cultura de calidad que se siente ahora.

Pregunta 16. ¿Cómo considera la participación de su jefe inmediato ante
Cualquier consulta/duda?

Tabla 20

Pregunta 16, participación

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	1	5,0
	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	7	35,0
	Satisfecho	12	60,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

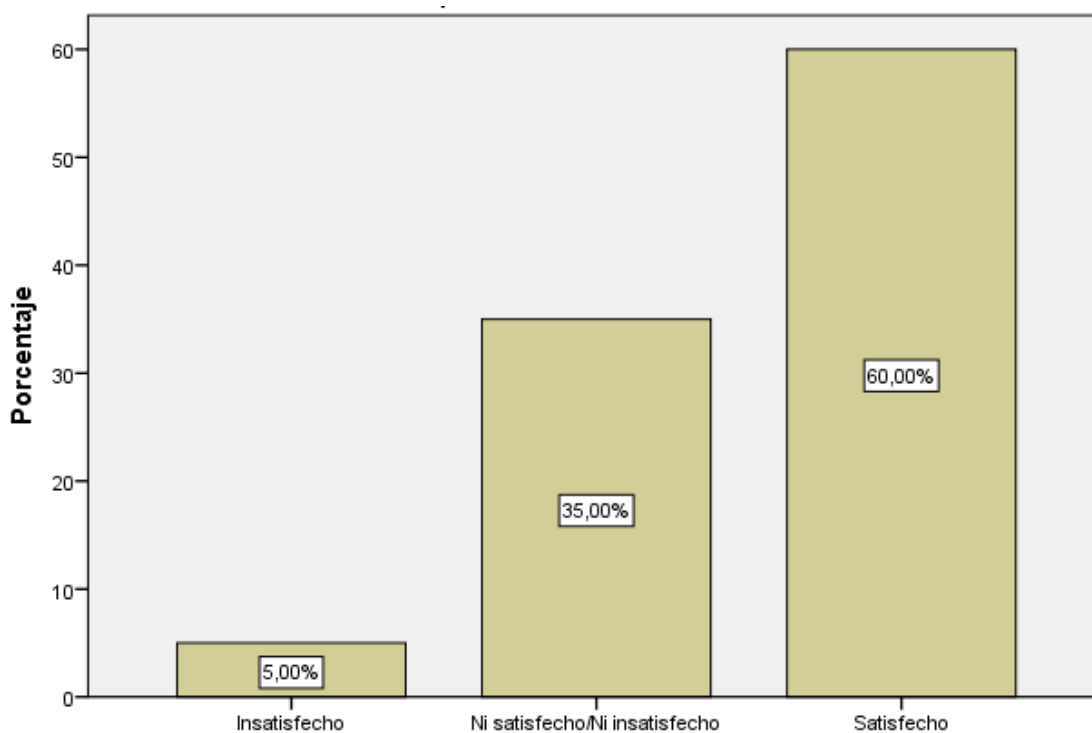


Figura 18, participación. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 60.00% se considera satisfecho por la participación del jefe inmediato ante cualquier consulta y/o duda.

5.1.4 RECURSOS GENERALES

Pregunta 17. ¿Cómo considera los procedimientos de trabajo en las diferentes áreas de trabajo de la empresa?

Tabla 21

Pregunta 17, procedimientos de trabajo

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	1	5,0
	Satisfecho	16	80,0
	Muy satisfecho	3	15,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

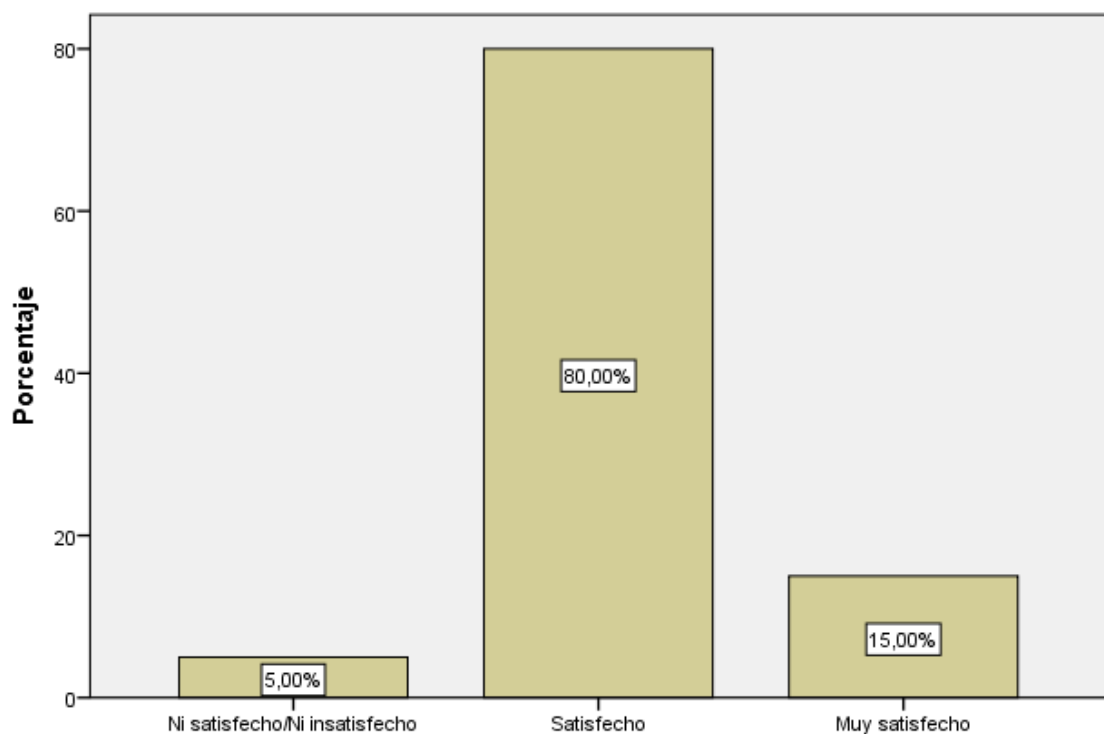


Figura 19, procedimientos de trabajo. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 80.00% se considera satisfecho por los procedimientos de trabajo en las diferentes áreas de trabajo en la empresa.

Pregunta 18. ¿Cómo considera el gasto que uso la empresa para la implementación de la ISO 9001?

Tabla 22

Pregunta 18, gasto de implementación

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	6	30,0
	Satisfecho	13	65,0
	Muy satisfecho	1	5,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

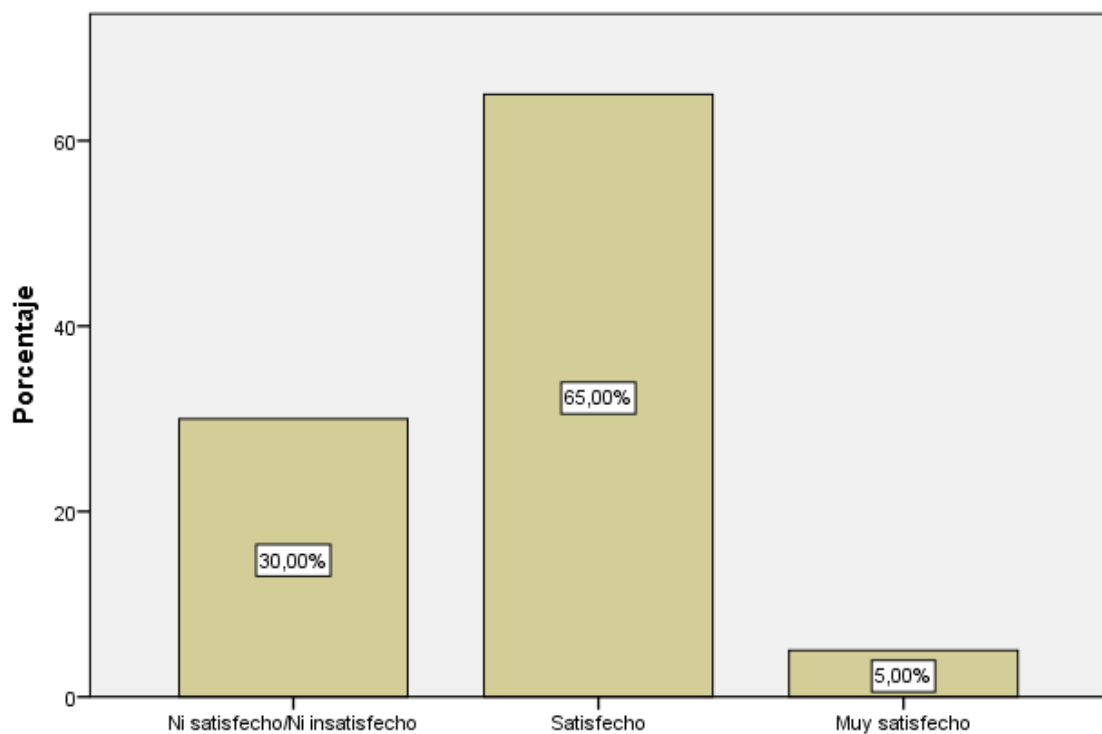


Figura 20, gasto de implementación. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 65.00% se considera satisfecho por los gastos que se usó la empresa para la implementación de la norma ISO 9001.

Pregunta 19. ¿Cómo se siente, ahora que han comprado equipos nuevos, que ayudan a mejorar la calidad de los productos?

Tabla 23

Pregunta 19, equipos

	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	3	15,0
	Satisfecho	15	75,0
	Muy satisfecho	2	10,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

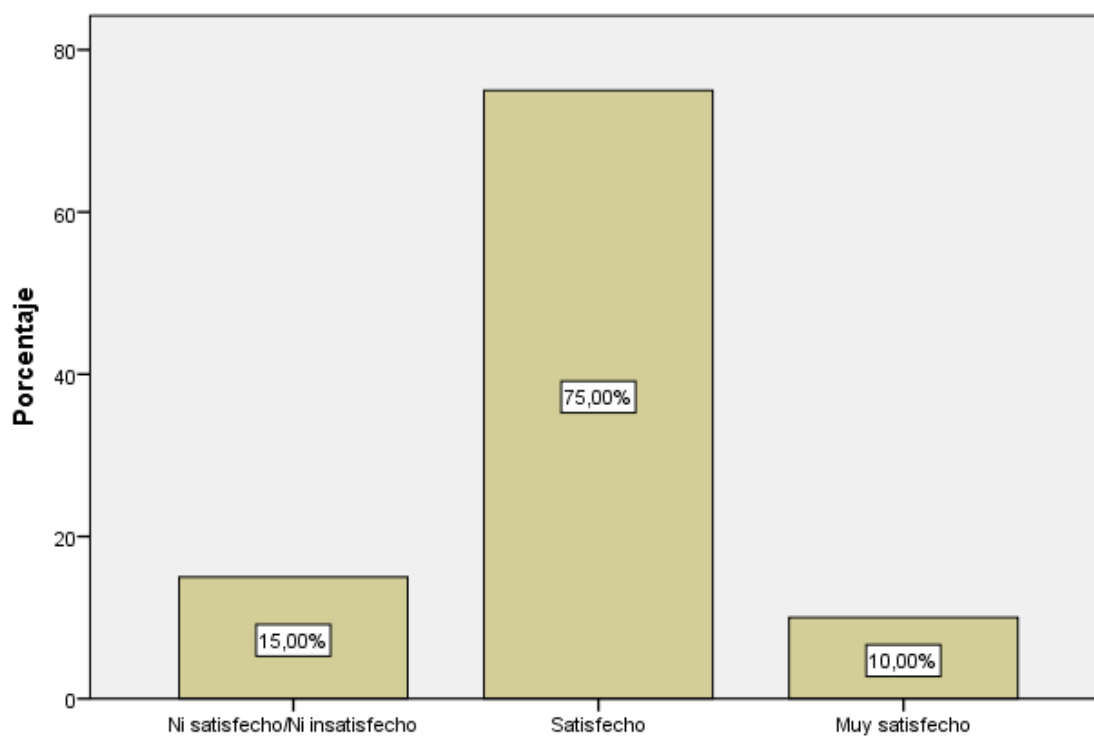


Figura 21, equipos. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 75.00% se considera satisfecho porque han comprado equipos nuevos, que ayudara a mejorar la calidad de los productos.

Pregunta 20. ¿Cómo se considera, ahora que esta la implementadora ISO 9001, cree usted que las actividades son más rápidas?

Tabla 24

Pregunta 20, implementación ISO 9001

Respuestas		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ni satisfecho/Ni insatisfecho	5	25,0
	Satisfecho	11	55,0
	Muy satisfecho	4	20,0
	Total	20	100,0

Nota: Adaptado propia.

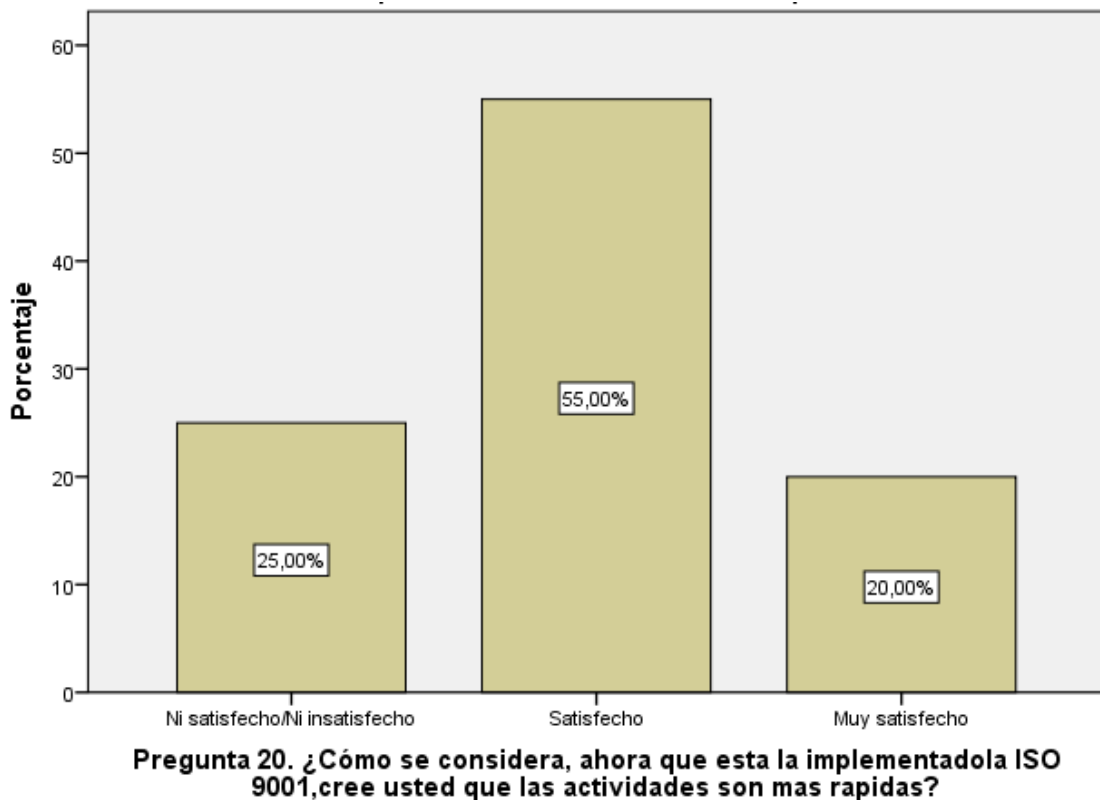


Figura 22, implementación ISO 9001. Adaptación propia.

Según las opiniones de la mayoría de los encuestados el 55.00% se considera satisfecho que la implementadora ISO 9001, porque permitió que las actividades sean más rápidas.

5.2 Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa CEREALCORP

CEREALCORP, para implementar la ISO 9001:2015, comenzó a planificar, luego a tener en claro las operaciones, controlar y mejorar el sistema de gestión de la calidad y de los procesos, es decir, que el sistema documental debe responder a nuestras necesidades de la organización para que dar resultar práctico, eficaces y útiles.

Con los manuales que, a continuación, se pueden observar se logrado diseñar un sistema documental ágil, sencillo y totalmente adaptado a la Empresa CEREALCORP SAC.

5.2.1 Metodología empleada

La metodología para el proyecto de implantación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa CEREALCORP SAC que se ha seguido para la elaboración de los siguientes manuales está basada en el Manual “Como Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015” elaborado por Paloma López Lemos (López P.2016). En dicho manual se propone una metodología basada en 5 etapas, que son las siguientes:

- Etapa 1: Elaboración del Manual de Procesos.
- Etapa 2: Elaboración del procedimiento documentado Gestión de Auditorías.
- Etapa 3: Elaboración del registro de calidad “Plan de Auditorías”
- Etapa 4: Elaboración del plan de objetivos y metas.
- Etapa 5: Elaboración de la instrucción técnica “Elaboración de la documentación”.

Etapa 1: Elaboración del Manual de Procesos La elaboración del Manual de Procesos tiene por objeto describir de forma general el sistema de

gestión de calidad que se querría implementar en Cerealcop SAC , e incluir información documentada básica sobre el sistema, como:

- El alcance
- La política de calidad
- El mapa de procesos
- Las fichas de procesos

Etapa 2: Elaboración del procedimiento documentado “Gestión de Auditorías” En esta etapa intentamos establecer un sistema para la planificación, programación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas que se realicen en la organización.

Etapa 3: Elaboración del registro de calidad “Plan de Auditorías”
Elaboración de un registro de calidad, diseñado para auditar al sistema de gestión de calidad a lo largo de un año, con el que podremos comprobar, nosotros internamente o un auditor externo si se van cumpliendo los requisitos exigidos.

Etapa 4: Elaboración del plan de objetivos y metas
Elaboración de un plan a seguir para cumplir los objetivos y metas establecidos a lo largo del periodo establecido para ello. Incluye:

- Acciones a llevar a cabo.
- Plazos de implementación de las acciones.
- Responsables de implementación de las acciones.
- Recursos necesarios para llevar a cabo las acciones.
- Seguimiento y medición de los objetivos.

Etapa 5: Elaboración de la instrucción técnica “Elaboración de la documentación”. Tiene por objeto establecer directrices básicas para la elaboración de los documentos en la organización, de forma que los documentos conserven una imagen y estilo uniformes y homogéneos.

5.2.2 Manual de proceso para implementación

MANUAL DE PROCESOS

ÍNDICE

1 OBJETO

2 CAMPO DE APLICACIÓN

3 DEFINICIONES

4 RESPONSABILIDADES

5 DESARROLLO

TABLA DE REVISIONES

Anexo A: Fichas de proceso

Anexo B: diagramas de flujo de subprocesos o actividades

Tabla 25

Elaboración de Manual de proceso

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Copia Controlada
Nombre personal a cargo	Nombre personal a cargo	Nombre personal a cargo	Asignada a:
Cargo: Coordinador del SIG	Cargo: Jefe de Operaciones	Cargo: Gerente General	fecha:

Nota: Adaptado propia.

1.- OBJETO

Este manual de procesos tiene por objeto describir de forma general el sistema de gestión de calidad que se quiere implementar en CEREALCORP SAC, e incluir información documentada básica sobre el sistema, como son:

- El alcance.
- La política de calidad.
- La gestión por procesos: enfoque basado en procesos.

2.- CAMPO DE APLICACIÓN

A continuación, podemos observar todas las actividades realizadas por Cerealcorp SAC:

- Elaboración de Panetones de Quinua y Panetones Tradicionales
- Elaboración de rosquitas a bases de semillas andinas:
- Elaboración de licor a base de pisco, piña, quinua
- Capacitaciones en temas de BPM, HACCP

Debido al gran número de actividades desarrolladas por nuestra empresa y al escaso tiempo disponible para su elaboración, este documento es de aplicación para elaboración de productos panaderos y capacitaciones, así como para todo el personal de la organización involucrado en el mismo.

3.- DEFINICIONES

- Documentos de Calidad: Documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Manual del SGC, Procedimientos e Instrucciones, Planes, Programas, Registros y Formatos, Documentos Internos y Externos.
- Manual del SGC: Documento central que anuncia la estructura de la organización, los procesos que conforman el SGC y hace referencia a los procedimientos de la organización.
- Procedimiento documentado: Procedimiento establecido, documentado, implementado y mantenido.
- Procedimiento: Forma establecida para llevar a cabo una actividad o procesos, cuyo fin principal es organizar.

- Instrucción: Forma de desarrollar una actividad realizadas o de los resultados alcanzados. Pueden tener un formato definido o carecer del mismo.

- Registro: Evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados alcanzados. Pueden tener un formato definido o carecer del mismo.

4.- RESPONSABILIDADES

- Gerente General: Brindar los recursos necesarios y hacer cumplir este procedimiento

- Jefe de Operaciones: Son los responsables de los procesos, los cuales aseguran que se utilícela documentación actualizada para la Gestión integrada, Además de asegurar el control cumplimiento del presente procedimiento.

- Coordinador del SIG: tiene la responsabilidad del cumplimiento de las pautas establecidas en el presente procedimiento.

- Supervisor: Utilizar solo documentación actualizada y vigente del sistema

5. DESARROLLO

5.1. Presentación y contenido de los documentos

Todos los documentos de la organización deben conservar una estructura uniforme de acuerdo a su aplicación y funcionalidad e incluir en su presentación el nombre y el código del documento (cuando aplique), así como su estado de revisión, fecha de emisión y el cargo de las personas que han elaborado (en caso aplique), revisado (en caso aplique) y aprobado. El tipo y tamaño de letra para toda la documentación será de preferencia "Arial 12" (no impidiendo el uso de otro tipo de letra).

5.2. Elaboración

La necesidad de elaborar o desarrollar un documento del SGC, se puede generar en cualquier área de la organización a iniciativa de cualquier integrante de la misma. Esta persona elaborará un borrador del documento y lo entregará al Coordinador del SGC para que facilite la revisión y aprobación respectiva.

5.3. Aprobación y Codificación

- La aprobación de los documentos se realizará en los diferentes niveles de la organización.
- El Coordinador del SIG formalizará la aprobación del documento, escribiendo en los campos correspondientes los cargos de las personas que intervinieron en la elaboración, revisión y aprobación de documentos.
- Una vez formalmente aprobado el documento, el Coordinador del SIG asignará el código y demás información de carácter general que identifique al documento. Se asegurará la legibilidad de la documentación y el acceso adecuado del personal de la organización a los documentos que les competen por su labor, haciendo entrega de copia del documento a los responsables de los procesos al cual el documento esté relacionado.
- Los códigos de los documentos se asignarán de acuerdo al área que aplique.

5.4. Distribución

- El Coordinador del SIG se asegurará de efectuar la distribución de las copias controladas impresas de las nuevas revisiones al personal, las mismas que llevará el fondo de "Copia Controlada", y registrando los datos de esta copia en el cuadro respectivo en la portada del documento para el caso de Procedimientos e Instructivos, asegurándose previamente de recabar y eliminar las copias obsoletas (según sea el caso)
- Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad serán incluidos en la Lista Maestra de Documentos.

5.5. Modificación y Cambios

- Los documentos serán revisados y modificados por las mismas personas o los responsables de cada área que los elabora; luego serán entregados para que coordine su revisión y aprobación.
- Al actualizarse un documento se identificará claramente cuáles son los cambios que se han producido. Para el efecto, el párrafo que ha sido modificado se mostrará en letra cursiva y negrita, manteniéndose así, hasta la siguiente revisión. En caso de eliminación de un párrafo se insertará en el lugar donde estaba, la siguiente señal (**), igualmente en cursiva y negrita.
- Con respecto a los formatos, no se identificarán las modificaciones, solo cambiarán de revisión una vez aprobados.
- Cada responsable de área se encargará de informar a su personal sobre los documentos que hayan modificado o eliminados, procediendo de esta manera a la implementación del mismo.

5.6. Conservación

Una copia electrónica de seguridad (backup) de todos los documentos se almacenará y conservará en la empresa, el Coordinador del SGC hará las gestiones necesarias para realizar el backup.

Los responsables de las diversas áreas tienen acceso a la RED de CERREALCORP SAC con lo que los mencionados suben su información a su carpeta en RED para actualizarla.

Los documentos vigentes deben ser conservados en archivo electrónico y en físico cuando el Responsable del proceso lo crea necesario. La responsabilidad de la custodia y gestionar el mantenimiento recae en el Coordinador del SIG.

5.7. Documentos de Procedencia Externa

Todos los documentos de origen que sean obligatorios de aplicar o se utilicen con fines de consulta, se integrará al SIG y para un mejor control, se inscribirán en la “Lista Maestra de Documentos. La conservación de estos documentos se realizará en cada área que le compete.

5.2.3 Revisión de los ítems de la norma ISO 900:

Para facilitar el desarrollo en la empresa CEREALCORP SAC, se utilizó una metodología de despliegue de los “requisitos principales” de la Norma sobre los procesos genéricos de la organización.

Los requisitos están contenidos en los apartados 4 al 10 de la norma y en sus sub-apartados. Están en frases con la palabra “debe” + un verbo. Una frase con “debe” puede referirse a varios requisitos si afecta a varios verbos en una lista (ejemplo: la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar). Existen varios tipos de requisitos: condicionados (“cuando se aplicable”, “cuando...”), que indican la finalidad (“para”, “con el fin de...”), que indican el momento de aplicación (“antes de...”).

Nosotros como empresa seguimos esta tabla de 45 requisitos principales que se relacionan con los más de 270 objetivos que tiene la norma, según la figura 23.

TABLA CORRESPONDENCIA CON ISO 9001:2015			
PROCESO	N°	REQUISITO PRINCIPAL	APARTADOS ISO 9001:2015
Dirigir la Organización	1	(4.1) Comprender la empresa y su contexto	4.1, 4.2
	2	(4.4) Desarrollar el sistema de gestión de la calidad	4.3, 4.4.1
	3	(5.2) Establecer la política de la calidad	5.1.1 b, 7.3 a
	4	(6.2) Establecer y planificar los objetivos de la calidad	6.2, 5.1, 5.2.1 b, 6.2.2, 7.3, 9.3.2 c2
	5	(4.4.1) Diseñar, implementar y gestionar los procesos del SGC	4.4.1, 4.4.2, 8.1
	6	(8.1) Gestionar los procesos operativos	8.1, 4.4.1
	7	(5.3) Asignar responsabilidades y autoridades a los roles	5.3, 4.4.1, 6.3, 8.3.2, 8.6, 8.7.2
	8	(7.4) Determinar las comunicaciones internas y externas	7.4, 5.1.1 f, 5.2.2, 6.2.1 f, 8.2.1, 8.4.3
Gestionar los Recursos	9	(7.1.1) Proporcionar los recursos necesarios	7.1.1, 4.4.1 d, 5.1.1 e, 6.2.2 b, 6.3 c, 8.1 e, 8.5.1 b, 9.3.2 d, 9.3.3 d
	10	(7.1.2) Proporcionar personas competentes y concienciadas	7.1.2, 7.2, 7.3, 8.4.3 c, 8.5.1 e
	11	(7.1.3) Disponer de la infraestructura necesaria	7.1.3, 8.5.1 d
	12	(7.1.4) Disponer de un ambiente de trabajo adecuado	7.1.4, 8.5.1 d
	13	(7.1.5) Proporcionar recursos de seguimiento y medición	7.1.5, 8.5.1 d
	14	(7.5) Crear información documentada y controlarla	7.5
	15	(7.1.6) Adquirir los conocimientos necesarios	7.1.6
	16	(8.4.1) Controlar los suministros externos	8.4.1, 8.4.2, 8.4.3
	17	(8.4.3) Comunicar los requisitos a los proveedores	8.4.1, 8.4.2, 8.4.3
	18	(8.4.2) Controlar la conformidad de los suministros de los proveedores	8.4.1, 8.4.2, 8.4.3
19	(8.7) Controlar el suministro no conforme del proveedor	8.7, 10.2.1	
Entender al Mercado	20	(5.1.2) Comprender las necesidades y expectativas de los clientes	5.1.2, 4.2, 9.1.2, 9.1.3 b, 9.3.2 c1
	21	(9.1.2) Realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente	9.1.2, 4.2, 5.1.2, 9.1.3 b, 9.3.2 c1

Desarrollar Producto	22	(8.3.1) Disponer de un proceso de diseño	8.1, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6
	23	(8.3.2) Planificar el diseño	8.3.2, 8.3.1, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6
	24	(8.3.3) Determinar las entradas para el diseño	5.1.2, 8.3.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6
	25	(8.3.4) Controlar el proceso de diseño	8.3.4, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.5, 8.3.6
	26	(8.3.5) Asegurarse de que las salidas del diseño son adecuadas	8.3.5, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.6
	27	(8.3.6) Controlar los cambios en el diseño	8.3.6, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5
Conseguir Pedidos	28	(8.2.2) Determinar los requisitos para los productos y servicios	8.2.2, 5.1.2, 8.2.4
	29	(8.2.3) Revisar los requisitos antes de ofertar	8.2.3, 8.2.2, 8.2.4
Entregar lo Pedido	30	(8.2.3) Revisar los pedidos antes de aceptarlos	8.2.3, 8.2.2, 8.2.4
	31	(8.5.1) Controlar la producción y la provisión del servicio	8.5.1, 8.5.6
	32	(8.7) Controlar las salidas no conformes	8.7, 10.2.1 a
	33	(8.5.2) Identificar las salidas y su estado de conformidad	8.5.2, 8.5.3, 8.5.4
	34	(8.5.3) Cuidar la propiedad de los clientes y de los proveedores	8.5.3, 8.5.1 c, 8.5.2, 8.5.4
	35	(8.5.4) Preservar las salidas	8.5.4, 8.5.2
Atender al Cliente	36	(8.2.1) Comunicarse eficazmente con los clientes.	8.2.1, 7.4
	37	(8.5.5) Cumplir los requisitos de las actividades posteriores	8.5.5, 5.1.2, 8.2.2
Evaluar y Mejorar	38	(9.1.1) Hacer seguimiento y medición	9.1.1, 4.4.1 c, 9.1.3
	39	(9.1.3) Analizar y evaluar los datos y la información	9.1.3, 4.4.1 c, 9.1.1
	40	(9.2) Realizar auditorías internas	9.2, 9.3.2 c6
	41	(10.1) Determinar oportunidades de mejora	10.1, 10.2
	42	(10.2.1) Reaccionar ante una no conformidad	8.7, 10.2.1a
	43	(10.2) Realizar acciones correctivas	10.2.1, 10.2.2, 9.3.2 c4
	44	(10.3) Mejorar continuamente el SGC	10.3, 9.1.3, 9.3.3
	45	(9.3) Revisar el sistema de gestión de la calidad	9.3

Figura 23, Correspondencia con ISO 9001:2015. Fuente: Cestero J.

5.2.4 Aplicación de requisitos

Cerealcop SAC realizó un mapa de procesos genérico para la organización, en donde se representó un conjunto de procesos y sus relaciones a un nivel general. Se presentó un Modelo de referencia que se utilizara en esta guía de implantación.

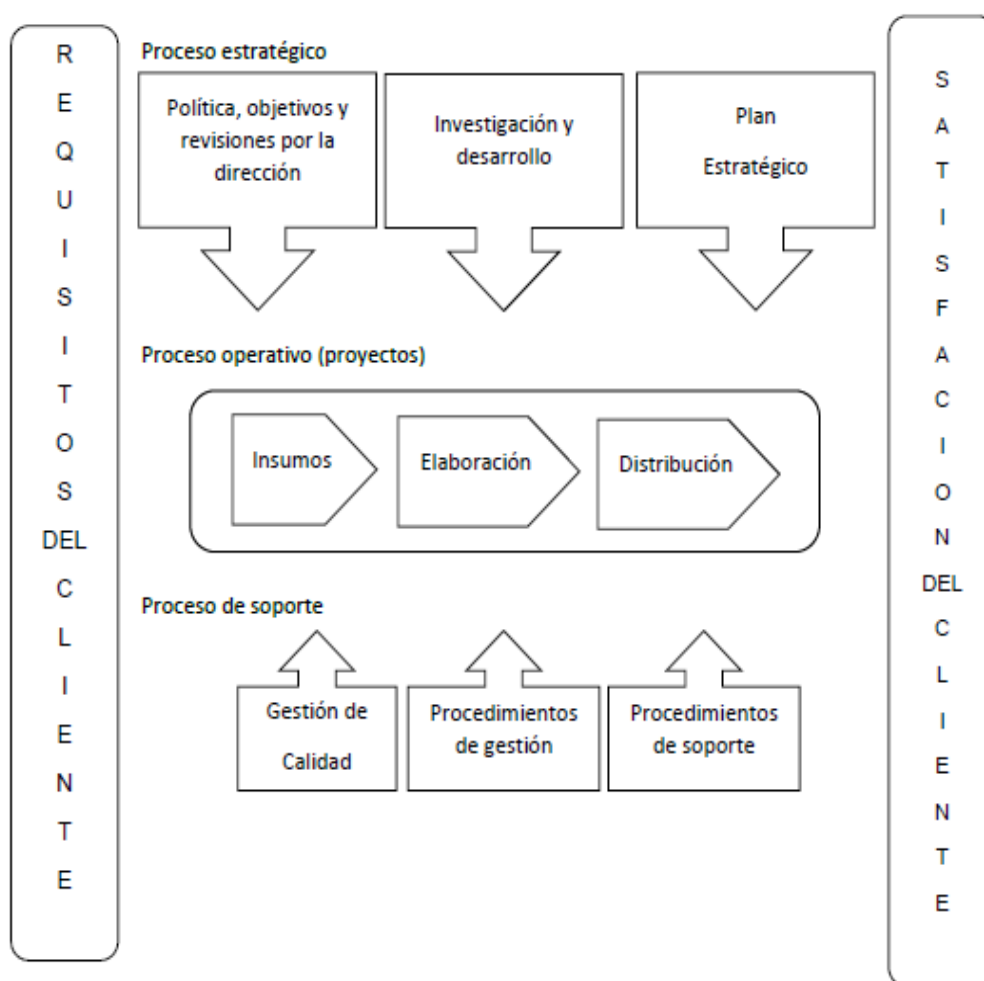


Figura 24: Mapa de proceso genéricos de la organización. Adaptado de Dirección de Normalización - INACAL. (2015).

El proceso Dirigir a Cerealcop SAC (la Organización), tuvo por objetivo principal conseguir que la organización logre su misión. Donde definimos la política, organizamos la empresa y los objetivos y estrategia para la organización.

El proceso Gestionar los Recursos de Cerealcop SAC, tuvo por objetivo principal proporcionar y mantener los recursos (personas, materiales, equipos, instalaciones, dinero, información, etc.) que necesitaban los procesos de la organización. Asimismo Incluímos actividades como: contratación y formación del personal, compras, mantenimiento de los equipos e instalaciones, gestión de la tesorería.

Nuestro proceso fue entender al Mercado, por lo que el objetivo principal fue conocer las necesidades y expectativas de los clientes actuales y potenciales. Además de Incluir actividades como: conversaciones con los clientes, lectura de la información, realización de encuestas, etc.

Nuestro proceso de Desarrollar Productos, tiene por objetivo principal el desarrollo de nuevos productos (Panetones a bases de semillas y cereales andinos, etc.) o modificación de los existentes para satisfacer las necesidades del mercado. Incluye actividades como: diseño, fabricación de prototipos y muestras, realización de pruebas, etc.

Nuestro proceso de conseguir pedidos, tuvo por objetivo principal lograr que nuestros clientes actuales y potenciales realicen pedidos (contratos, acuerdos, etc.) a nuestra planta. Incluyendo actividades como: visitas comerciales, realización de publicidad, exposición en ferias, gestión de ofertas, etc.

Nuestro proceso de atender a los clientes, tiene por objetivo principal responder a las solicitudes de los clientes. Incluyendo actividades como: respuesta a consultas, tratamiento de quejas y reclamaciones, servicios de posventa.

Nuestro proceso de entrega a lo pedidos, tiene por objetivo principal hacer llegar a nuestros clientes nuestros producto o servicio (capacitaciones) en las condiciones (calidad, cantidad, plazo, precio, etc.) acordadas en el pedido (contrato, acuerdo, encargo, etc.).

Nuestro de proceso de evaluar y Mejorar, tuvo por objetivo principal conocer el funcionamiento del sistema de gestión de nuestra empresa y

mejorarlo en eficacia y eficiencia. Asimismo se Incluyó actividades como: recopilar datos, realizar auditorías, revisar el sistema de gestión y realizar acciones de mejora.

Una vez determinando nuestros procesos genéricos de la organización, nos resultó conveniente aplicar sobre los requisitos de la Norma, para esto nos fue necesario tener una idea general de las actividades que se hacen en cada proceso y de los requisitos del apartado.

En la Figura 25: “Tabla de aplicabilidad de ISO 9001:2015”, se indican los requisitos de la Norma que aplican a cada uno de los procesos. Un requisito se considera aquí que es aplicable a un proceso (señalado con “x”) cuando este es el responsable de su cumplimiento, aunque pudieran resultar afectados otros procesos. Por ejemplo, el establecimiento de objetivos es una responsabilidad del proceso Dirigir la organización, pero los objetivos establecidos afectarán a los otros procesos.

TABLA DE APLICABILIDAD Procesos-Requisitos ISO 9001	Dirigir la organización	Gestionar los recursos	Entender al mercado	Conseguir pedidos	Desarrollar productos	Entregar lo pedido	Atender al cliente	Evaluar y mejorar
ISO 9001:2015								
4. Contexto de la organización								
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	X							
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	X							
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	X							
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	X							X
5. Liderazgo								
5.1 Liderazgo y compromiso	X		X					
5.2 Política	X							
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	X							

6. Planificación								
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	X							
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	X							
6.3 Planificación de los cambios	X							
7. Apoyo								
7.1 Recursos		X						
7.2 Competencia		X						
7.3 Toma de conciencia	X							
7.4 Comunicación	X						X	
7.5 Información documentada		X						
8. Operación								
8.1 Planificación y control operacional	X							
8.2 Requisitos para los productos y servicios				X			X	
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios					X			
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		X						
8.5 Producción y provisión del servicio						X	X	
8.6 Liberación de los productos y servicios	X					X		
8.7 Control de las salidas no conformes	X	X				X		X
9. Evaluación del desempeño								
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			X					X
9.2 Auditoría interna								X
9.3 Revisión por la dirección								X
10. Mejora								
10.1 Generalidades								X
10.2 No conformidad y acción correctiva								X
10.3 Mejora continua								X

Figura 25. Tabla de aplicabilidad de ISO 9001:2015. Adaptación propia

5.2.5 Orientación para implementación

Las cuestiones que se presentaron en Cerealcop SAC para considerar fue analizar el contexto externo de la organización, por lo que las preguntas fueron:

- ¿Qué están ofreciendo los competidores a nuestros clientes y en qué condiciones?
- ¿Existen otras herramientas en el mercado que nos permitirían trabajar más eficientemente?
- ¿Nos afecta el marco legal a nuestros productos y servicios?

Además, se revisó algunas cuestiones de carácter interno como: nuestra reseña histórica, valores que hay Cerealcop SAC, metodología de trabajo, organización de la empresa, relación entre otras áreas, etc. Los cuales son fundamentales para el desempeño del SGC.

5.2.6 Desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Según la norma estos requisitos principales deriva del sub apartado 4.4, Asimismo se relacionan con los requisitos 4.4.1 y 4.3. para Cerealcop SAC se consideró como un sistema que tiene unos límites (alcance), unos elementos (liderazgo, estrategia, procesos, recursos, organización, etc.) y unas relaciones entre ellos. Todos estos requisitos deben estar evidenciados con documentos, para que se pueda mejorar continuamente, en su conveniencia y eficacia, mediante oportunidades de mejora (análisis de datos, auditorías, etc.).

5.2.7 Diseñar, implementar y gestionar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad

Este requisito principal deriva del sub-apartado 4.4.1 de la Norma y además se relaciona con los requisitos 4.4.2 y 8.1. Para Cerealcop SAC

determinar los procesos es importante porque son necesarios para lograr nuestros objetivos además hemos determinado nuestras entradas de materia prima, energía eléctrica, agua, y nuestras actividades del proceso para revisar nuestras actividades de salidas.

En este ítem también determinamos y aplicamos las normas de calidad e inocuidad, que están bajo el DS 007-98 SA y procedimientos necesarios para el funcionamiento de los procesos; cabe señalar que se debió asignar las responsabilidades y autoridades, abordando los riesgos y oportunidades.

5.2.8 Establecer la política de la calidad

En este requisito principal de la norma ISO 9001:2015 deriva del subapartado 5.2 y se relaciona con los requisitos 5.1.1 b, 7.3 a.

La política de la calidad de Cerealcorp se realizó con conjunto de “intenciones y direcciones acerca de la calidad, en la política está incluido nuestra misión, nuestro compromiso con los clientes y los requisitos aplicables de mejora continua del SGC. Asimismo de fácil entendimiento.

Está disponible este documento en el ingreso de nuestra panadería, y también fue comunicada a todos nuestros colaboradores.

5.2.9 Establecer y planificar los objetivos de la calidad

Este requisito principal deriva del sub apartado 6.2 de la Norma y además se relaciona con los requisitos 5.1, 5.2.1 b, 6.2.2, 7.3, 9.3.2 c2.

Los objetivos de Cerealcorp están alineados y son coherentes con nuestra política de la calidad, por lo que tiene un compromiso de mejora continua con hacia el sistema de gestión.

Nuestros objetivos son medibles, cuenta con indicadores; que están con una frecuencia adecuada; y el coordinador del SIG es la encargada de comunicar al personal implicado en su logro, también se actualizara si hay un cambio en el sistema o después de 2 años.

5.2.10 Gestionar los procesos operativos

Este requisito principal deriva del sub-apartado 8.1 de la Norma de la ISO 9001:2015 y además se relaciona con el requisito 4.4.1., por lo en Cerealcop SAC el gestionar se refiere a: nuestra planificación y el control de los procesos operativos diseñados e implementados, donde siempre está la mejora continua ya sea abordando riesgos y viendo oportunidades de mejora.

5.2.11 Asignar responsabilidades y autoridades a los roles:

Este requisito principal deriva del sub apartado 5.3 de la Norma ISO 9001:2015 y además se relaciona con los requisitos 4.4.1, 6.3, 8.3.2, 8.7.2.

Para que Cerealcop cumpla este requerimiento de creo un Manual de organización y funciones, donde se detalló las funciones que van a desempeñar los jefes, supervisores, operaciones en el establecimiento.

5.2.12 Determinar las comunicaciones internas y externas

Este requisito principal deriva del sub apartado 7.4 de la Norma y además se relaciona con los requisitos 5.1.1 f, 5.2.2, 6.2.1 f, 8.2.1, 8.4.3.

En Cerealcop la comunicación es importante, ya que se ha establecido avisar vía correo email y algún medio virtual, para los jefes y supervisores, mientras para los colaboradores se estableció que la comunicación sea presencial, ya que es la Importancia de comunicarnos eficazmente (5.1.1 f).

Además de darle un especial trato en la comunicación a nuestros clientes (8.2.1) y nuestros proveedores (8.4.3).

5.2.13 Proporcionar los recursos necesarios

Este requisito principal deriva del sub-apartado 7.1.1 de la Norma y además se relaciona con los requisitos 4.4.1 d, 5.1.1 e, 6.2.2 b, 6.3 c, 8.1 c, 8.5.1 b, 9.3.2 d, 9.3.3 c.

En este ítem Cerealcop determinó y proporcionó los recursos de todo tipo necesarios, enviando un correo a los jefes de alguna necesidad, asimismo se separó una parte del capital para los gastos anuales

5.2.14 Proporcionar personas competentes y concienciadas:

Este requisito principal deriva del sub-apartado 7.1.2 de la Norma y además se relaciona con los requisitos 7.2, 7.3, 8.4.3 c, 8.5.1 e.

Cerealcop proporcionó a las líneas de producción un jefe y supervisor (educación, formación y experiencia) que cumplan los requisitos planteados según nuestro Sistema de Gestión de Calidad (7.1.2).

5.2.15 Disponer de la infraestructura necesaria:

Este requisito principal deriva del sub-apartado 7.1.3 de la Norma y además se relaciona con el requisito 8.5.1 d

En Cerealcop se determinó, se proporcionó y se mantiene una infraestructura necesaria para la fabricación de alimentos que consumen la población, Asimismo alcanzamos requisitos de inocuidad y calidad, los cuales están normados en las regulaciones de Lima- Perú.

5.2.16 Disponer de un ambiente de trabajo adecuado

Este requisito principal deriva del sub apartado 7.1.4 de la Norma y además se relaciona con el requisito 8.5.1 d

En Cerealcop se cuenta con un buen ambiente de trabajo, además se cuenta con una encuesta de satisfacción de ambiente de trabajo, en todas las áreas del establecimiento.

5.2.17 Crear información documentada y controlarla:

Este requisito principal deriva del sub-apartado 7.5 de la Norma.

En Cerealcop se creó la información documentada (ID) requerida por la ISO 9001:2015, las cuales tenemos en física y virtual, asimismo tenemos una memoria que es nuestro back up (7.5.2).

5.2.18 Controlar los suministros externos:

Este requisito principal deriva del sub-apartado 8.4.1 de la Norma y además se relaciona con los requisitos 8.4.2 y 8.4.3.

En Cerealcop se controló nuestros suministros externos para asegurarse de que nos falten y cumplan con los requisitos para su elaboración.

5.2.19 Comunicar los requisitos a los proveedores:

Este requisito principal deriva del sub-apartado 8.4.3 de la Norma y además se relaciona con los requisitos 8.4.1 y 8.4.2.

Por lo que en Cerealcop antes de realizar un pedido a un proveedor, la empresa ha de asegurarse de que la información contiene los requisitos adecuados, mediante una auditoria a nuestros proveedores, asimismo contar con otros proveedores de otros productos.

5.2.20 Comprender las necesidades y expectativas de los clientes:

Este requisito principal deriva del sub-apartado 5.1.2 de la Norma y además se relaciona con los requisitos 4.2, 9.1.2, 9.1.3 b, 9.3.2 c1.

En Cerealcop se designó una frecuencia apropiada: para poder conocer sus expectativas mediante encuestas virtuales y físicas, y con la pregunta si ellos compartirían nuestros productos a sus familiares, asimismo que esperan de Cerealcop SAC.

5.2.21 Realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente

Este requisito principal deriva del sub apartado 9.1.2 de la Norma y además se relaciona con los requisitos 4.2, 5.1.2, 9.1.3 b, 9.3.2 c1.

En Cerealcop la satisfacción de nuestros clientes influyen varios factores: imagen de la empresa, ya que somos una empresa que queremos vender productos naturales y de calidad, los plazos de entrega van depender de una evaluación interna por el área de ventas, precios revisados el mercado.

5.2.22 Preservar las salidas:

Este requisito principal deriva del sub-apartado 8.5.4 de la Norma y además se relaciona con el requisito 8.5.2.

En Cerealcop los productos que durante su producción son elaborados, cuentan con personal capacitado para evitar cualquier daño o deterioro que afecte a su conformidad con los requisitos que contamos antes de que salga al mercado. La vida comercial de nuestros productos cuenta con un lote para poder hallar la trazabilidad (línea de producción, día, embalaje, almacenamiento, transporte, etc.)

5.2.23 Determinar oportunidades de mejora y mejorar continuamente el SGC:

Este requisito principal deriva de los sub-apartados 10.1 y 10.3 de la Norma y además se relaciona con el requisito 10.2.

En Cerealcorp se determinó y seleccionó oportunidades de mejora que sirvan para mejorar los productos y servicios; además de corregir, y reducir los efectos no deseados; mejorar el desempeño y la eficacia del SGC, está ligado a nuestro sistema HACCP que nos ayuda a controlar los puntos de control crítico.

VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

No se realizó la contrastación ni la demostración de la hipótesis debido a que tipo de investigación es descriptivo y solo se presenta resultados al final del estudio.

6.2 Contrastación de Los resultados con otros estudios similares

Concluido el análisis de los resultados obtenidos, mediante nuestro objetivo general que es desarrollar la implementación de la ISO 9001:2015, para la mejora de la calidad, en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC – 2019, el cual se trabajó con una muestra de 20 colaboradores, donde se concluyó que la mayoría de los encuestados estaban satisfecho por la mejora de los proyectos, en la empresa, al implementar la norma ISO 9001.

Barrantes (2018), sustentó su propuesta de implementar del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú, manifestando que sus trabajadores 64% de ellos tienen una percepción de medio nivel de implementación, el 28% una baja percepción y el 8% declara tener una alta percepción de implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO 9001. En el caso de Cerealcop SAC el 20% de colaboradores está muy satisfecho, 65% de los colaboradores se encuentra satisfecho después de la implementación de la ISO 9001, y solo un 25% no se encuentra ni satisfechos/ ni insatisfechos

Berrios (2018), desarrollo sobre la implementación del sistema de calidad ISO 9001 en el servicio de patología clínica del hospital de emergencia Grau-2015, donde demostró que la primera fase de implementación del sistema de gestión, significó mejorar el servicio. Luego se mejora la percepción de los clientes y por último a pesar de haber una resistencia al cambio, el personal de la empresa desea buenos resultados. Para Cerealcop SAC si hubo una mejora

de los proyectos después de implementar la ISO 9001, ya que se observó en la muy satisfacción del 20%, un 50% de la satisfacción de los colaboradores.

Ancasi & Romero (2018), elaboraron la implementación de un sistema de gestión ISO 9001-2015 y mejora de la calidad de servicio en las boticas de Lima Sur en el periodo 2018, demostrando como resultado que la implementación de un sistema de gestión ISO 9001:2015 mejora de manera significativa la eficiencia, la efectividad y la competitividad en todas las boticas de Lima sur. De la misma manera en Cerealcop se logró mejorar la calidad de los proyectos, mejorando las actividades, siendo más eficientes y eficaces, logrando un 20% de estar muy satisfechos, un 55% de estar satisfechos y un 25% de no estar satisfechos/ni insatisfechos satisfacción según los colaboradores

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Según la ley 30220, la Universidad Nacional del Callao, tiene como uno de sus principios la ética profesional como señala en su art. 5, asimismo tiene la responsabilidad Social Universitaria de presentada a todos sus alumnos la función de investigación, servicios de extensión, participación en el desarrollo nacional, gestión de impacto y sobre otras organizaciones públicas y privadas, como se puede ver en su art. 124. Este trabajo cumple con todos los requisitos y responsabilidades señaladas en los ítems mencionados.

VII CONCLUSIONES

- Al término de la implementación, se obtuvo la mejora de la calidad en la ejecución de proyectos. Para ello se contó como punto de partida el compromiso de la alta dirección, además del enfoque de proceso en los trabajos y con la disponibilidad de los recursos necesarios, el cual se refleja en los resultados de las encuestas, que: el 65% de los colaboradores manifiesta estar insatisfecho por la participación de gerencia, un 75% manifiesta estar satisfecho por la participación de personal operativo, un 80% manifiesta estar satisfecho por los recursos económicos entregados y un 50% manifiesta estar satisfecho porque mejoró los proyectos en la empresa
- Se identificó los requerimientos de gestión de la alta dirección. Para la ejecución de los proyectos (planificación, sensibilización, seguimiento y control), por lo que se concluye que el 50% de los colaboradores manifiesta estar satisfecho por la planificación de la empresa, un 60% manifiesta estar satisfecho por la participación de una auditoría interna bajo la norma ISO 9001, un 65% manifiesta estar satisfecho porque se mejoró los proyectos en la empresa, un 70% manifiesta estar satisfecho porque los procedimientos son más sencillos, un 50% manifiesta estar satisfecho después de la implementación HACCP Y un 65% manifiesta estar satisfecho después de la implementación ISO 9001.
- La organización debe determinar y proporcionar el personal, infraestructura y ambiente necesario para la operación de sus procesos. (Capacitaciones, ambiente de trabajo, competencias, cultura de calidad), por lo que los resultados de las encuestas elaboradas por los colaboradores nos manifiestan estar satisfecho por las capacitaciones de mejorar la calidad de los productos, un 60% manifiesta estar satisfecho en su área de trabajo después de la implementación, un 50% manifiesta estar satisfecho por la evaluación de la eficacia, un 35% manifiesta estar satisfecho por las capacitaciones que se den cada fin de mes, un 55%

manifiesta está satisfecho por la cultura de calidad que se siente ahora y un 60% manifiesta estar satisfecho por la participación de su jefe inmediato ante cualquier consulta y/o duda.

- Se determinó los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos. Los cuales deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida que sea necesario. (Manuales, procedimientos e instructivos), de tal manera que el 80% de los colaboradores manifiestan estar satisfecho porque los procedimientos de trabajo son diferentes, un 65% manifiesta estar satisfecho por los gastos que se usó en la empresa, un 75% manifiesta estar satisfecho por la compra de nuevos equipos y un 55% manifiesta estar satisfecho porque ahora las actividades ahora son más rápidas.

VIII RECOMENDACIONES:

- La importancia de la alta dirección en la planeación y ejecución para la implementación de la norma ISO 9001 con apoyo del sistema HACCP, es de mucha ayuda porque se puede integrar los dos sistemas, por lo que todos los miembros de la organización deben conocer y entender las necesidades de los clientes para así elevar los niveles de calidad y mantener los productos inocuos.
- Se debe sensibilizar a todos los colaboradores de la empresa CEREALCORP SAC, la importancia de mantener un sistema de gestión ISO 9001, mediante capacitaciones y reuniones; en donde se propongan y se cumplan metas organizacionales además de valor las opiniones de todos.
- La realización de auditorías a intervalos planificados son importantes, ya que mantendría el sistema de gestión de calidad ISO 9001 trabajando y se evitaría que solo se haya implementado por las necesidades de los clientes.
- Comenzar los trámites para el proceso de certificación, con una empresa certificadora, que tenga competencia en el mercado.

IX REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ancasi Flores, R. J., & Romero Mendoza, C. A. (s.f.). *Implementacion de un Sistema de Gestion ISO 9001-2015 y Mejora de la Calidad de Servicio en las Boticas de Lima Sur en el Periodo 2018*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Norbert Wiener, Facultad de Farmacia y Bioquimica. Lima, Peru).
- Ballesteros Gómez, R., Bermúdez Camblor, L., Cuervo Rodríguez, A., Díez Fidalgo, E., Fellingner Jusue, E., Quidiello Vázquez, L., & Sánchez Vallina, N. (2015). *Una mirada colectiva a los Sistemas Integrados de Gestión*. MADRID: Bureau Veritas Formación.
- Barrantes Santos, V. A. (2018). *Sistema de gestion de la Calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Peru en el 2017*. (Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Peru).
- Berrios Fuentes, Z. K. (2018). *Implementacion del sistema de Calidad ISO 9001 en el servicio de patologia clinica del hospital de emergencia Grau-2015*. (Tesis de matesria , Universidad Nacional Federico Villareal, Escuela de Posgrado. Lima, Peru).
- Caqui Rayo, P. G. (2017). *Propuesta para implementar un sistema de Gestion de la calidad en la camara de comercio e indistrias de Huanuco 2016*. (Tesis de maestria, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Escuela de Post Grado. Huanuco, Peru).
- Chavarria Pariona, R. I. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial. Lima, Peru).
- Cuyutupa Fuentes, N. J. (2017). *Implementacion de un sistema de Gestion de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa SC INGENIEROS DE PROYECTOS S.A.C*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería Industrial. Lima, Peru).
- Dirección de Normalización - INACAL. (2015). *Norma tecnica peruana NTP-ISO 9001:2015*. 6^a ed. Lima: Instituto Nacional de Calidad.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administracion y control de la calidad* .7^a ed. Mexico: Cengage Learning.

- Fernandez Moscoso, M. (2016). *Diseño de un sistema de gestion de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 empleando la metodologia de la Guia del PMBOK para una empresa de construccion de edificios modulares de material prefabricados*. (Informe de licenciatura, Pontificia Universidad catolica del Peru, Facultad de Ciencias e Ingenieria. Lima, Peru).
- Gomez Martinez, J. A. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. España: AENOR.
- Gualpa Guerrero, E. D. (2015). *Implementacion de un Sistema de Gestion de Calidad, para el proyecto crecer del gobierno provincial del AZUay, segun la Normativa ISO 9001:2018*. (Tesis de maestria, Universidad Politecnica Salesiana, Escuela de Posgrado. Cuenca, Ecuador).
- Gutiérrez Peña, J. (2014). *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 en tres experiencias educativas*. (Tesis de maestria, Pontificia Universidad Catolica del Peru, Escuela de Posgrado. Lima, Peru).
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion* (6^a ed.). Alvaro Obregon, Mexico: Interamericana Editores S.A de C.V.
- Herrera Montero, P. M. (2017). *La gestión de la calidad y las normas ISO 9001 en el procedimiento administrativo sancionadoras en SUSALUD-2016*. (Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Peru).
- Institute, P. M. (2017). *Guia de los fundamentos para la direccion de proyectos - PMOK* .6^a ed. Chicago, EE.UU: Project Management Institute, Inc.
- Institutlo Nacional de Calidad - INACAL. (2016). *www.inacal.gob.pe*. Recuperado de <https://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/normas-tecnicas-peruanas> [Consulta: 15 de Febrero de 2019].
- Instituto Nacional de Calidad - INACAL. (13 de Diciembre de 2017). *RPP Noticias*. Recuperado de <https://rpp.pe/seamos-peruanos-de-calidad/si-eres-un-empresario-descubre-por-que-es-importante-exigir-calidad-en-los-procesos-de-produccion-noticia-1094153> [Consulta: 15 de Febrero de 2019].
- Instituto Nacional de Calidad - INACAL. (29 de Noviembre de 2017). *RPP Noticias*. Recuperado de <https://rpp.pe/seamos-peruanos-de-calidad/impresionante-conoce-cuantas-empresas-en-el-peru-producen-con-calidad-noticia-1091508> [Consulta: 15 de Febrero de 2019].

- Iso.org. (2015). Estrategia de ISO 2016-2020. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_strategy_2016-2020_sp.pdf [Consulta: 15 de Febrero de 2019].
- Lafuente Ibañez, C., & Marin Egoscozabal, A. (2008). *investigaciones@ean.edu.co*. Recuperado de www.redalyc.org/pdf/206/20612981002.pdf [Consulta: 15 de Febrero 2019]
- Lizarzaburu Bolaños, E. (25 de agosto de 2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Lima, Peru: Universidad & Empresa. doi:dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02
- Macias Marin, L., & Valencia Gonzales, M. (2014). *Actualizacion del sistema de Gestion de Calidad de la empresa Colectivos del Cafe LTDA a la Norma ISO 9001:2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad Tecnologica de Pereira, Facultad de Ingenieria Industrial. Pereira, Colombia).
- Melendez Lahura, A. (2017). *Propuesta de implementacion del sistema de gestion de calidad de una industria pesquera segun la norma ISO 9001:2015*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Catolica del Peru, Facultad de ciencias e ingenieria. Lima, Peru).
- normas9000. (s.f.). *mormas9000.com*. Recuperado de <http://www.normas9000.com/content/operacion.aspx> [Consulta: 15 de Febrero de 2019].
- Olarte Chavez, P. (2018). *Sistema de gestion de Calidad y su influencia en la eficacia empresarial de una fabrica textil*. (Tesis de maestria, Universidad Nacional Federico Villarreal, Escuela de Posgrado. Lima, Peru).
- Organizacion Internacional de Normalizacion. (s.f.). *www.iso.org*. Recuperado de www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_strategy_2016-2020_sp.pdf [Consulta: 15 de Febrero de 2019].
- Perdomo Velez, M. G. (2016). *Sistema de Gestion de Calidad en la empresa GVC Consultores segun la Norma ISO 9001:2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ingenieria Quimica. Guayaquil, Ecuador).
- Real Academia española. (s.f.). *dle.rae.es*. Recuperado de <https://dle.rae.es/?w=diccionario> [Consulta: 15 de Febrero de 2019].

Rodríguez Olivares, M. S. (2016). *Diseño de un sistema de gestión en base a la norma ISO 9001:2008 para una organización que realiza la distribución de gas natural por red de ductos en el Perú*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial. Lima, Perú).

Ugaz Flores, L. A. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2018 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería. Lima, Perú).

Universidad Veracruzana. (2016). *www.uv.mx*. (U. Veracruzana) Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/16CA201602.pdf> [Consulta: 15 de Febrero de 2019].

X ANEXOS

- 1: Matriz de consistencia
- 2: Informe del resultado de la empresa privada Info Nutri Alimentos SAC
- 3: Datos recopilados de las entrevistas
- 4: Cuadro de resultados de las entrevistas
- 5: Validaciones de entrevistas
- 6: Problemática de Cerealcorp SAC
- 7: Consentimiento informado de Cerealcorp SAC
- 8: Implementación de la norma ISO 9001 en CEREALCORP SAC

ANEXOS

**I. ANEXO
1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables Dependientes	Dimensiones	Indicadores	Método
¿De qué manera se podrá establecer la forma de implementar la ISO 9001:2015, mejora la calidad, en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?	Establecer la forma de la implementación de la ISO 9001:2015, para la mejora de la calidad en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP - 2019	investigación descriptivo	Ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC – 2019.	Participación de la alta dirección. Participación del personal operativo. Recursos disponibles Implementación de la mejora	Estrategias Acciones a realizar	Relacionando las variables X1, X2, X3 identificadas con las teorías de mejora continua
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Variables independientes	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cuáles son los requerimientos en gestión de la ISO 9001:2015 de la alta dirección, sobre la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?	Identificar los requerimientos de la ISO 9001:2015 en gestión de la alta dirección, sobre la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019	investigación descriptivo	Requerimiento de gestión de la alta dirección para mantener la calidad en la ejecución de proyectos de CEREALCORP SAC – 2019	Planificación Organización Dirección Control	Nivel de tecnología en la empresa	Auditorias Manual Procedimientos Registros Formatos

<p>¿Cuáles son los requerimientos de la ISO 9001:2015 en la participación del personal operativo para la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?</p>	<p>Describir los requerimientos de participación del personal operativo en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC – 2019</p>	<p>investigación descriptivo</p>	<p>Requerimiento de participación del personal operativo para mantener la calidad en la ejecución de proyectos de CEREALCORP SAC – 2019</p>	<p>Evaluación de las capacitaciones Cultura de calidad Evaluación de la eficacia</p>	<p>Acciones a realizar</p>	<p>Entrevistas Encuestas a los colaboradores</p>
<p>¿Cuáles son los recursos disponibles para la implementación la ISO 9001:2015, en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC – 2019?</p>	<p>Establecer los recursos disponibles para la implementación de la ISO 9001:2015, en la ejecución de los proyectos de CEREALCORP SAC – 2019</p>	<p>investigación descriptivo</p>	<p>Recursos disponibles para implementar la ISO 9001:2015</p>	<p>Recurso Económico Procedimiento de trabajo de implementación</p>	<p>Características Características</p>	<p>Encuestas a los colaboradores</p>

II. ANEXO

2: INFORME DEL RESULTADO DE LA EMPRESA PRIVADA INFO NUTRI ALIMENTOS SAC



INFORME DE INSPECCIÓN HACCP

I. DATOS GENERALES

Organización:	CEREALCORP SAC
Dirección Oficina:	Jr. Bulgaria Mz C lote 11 – Los Olivos
Dirección Planta:	Av. Los Descalzos N° 169 – Rimac
Organismo emisor del Informe:	Info Nutri Alimentos SAC
Descripción del Trabajo solicitado:	Inspección HACCP
Método y Procedimientos utilizados en la Inspección HACCP:	Procedimiento HACCP-NUTRI-OPE
Representante de la Organización:	Mg. Braulio Bustamante
Local Inspeccionado:	Planta de producción panadera para consumo humano e industrial.
Fechas de Inspección:	03 de Diciembre del 2018
Inspector (es):	Ing. Ismal Sanchez
Firma o Iniciales del Inspector Líder:	IS
Fecha de Informe:	11 de Diciembre del 2018

Mg. Braulio Bustamante

Criterio de Clasificación de la Organización :			
Menos de 50 %	50 a 79.99 %	80 a 89.99 %	90 a 100 %
Critico	Regular	Bueno	Excelente

Clasificación	Regular	-
Nota	79	-



INFORME DE INSPECCIÓN HACCP - INFO NUTRI ALIMENTOS SAC

1. FORMAR EQUIPO DE HACCP	10. ESTABLECER ACCIONES CORRECTIVAS P5	15. CONTROL DE OPERACIÓN (SECCIÓN 5 DEL CODEX)
2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	11. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACIÓN P5	16. MANTENIMIENTO Y SANEAMIENTO (SECCIÓN 6 DEL CODEX)
3. IDENTIFICAR USO PREVISTO	12. DOCUMENTACIÓN + MANTENIMIENTO DE REGISTROS P7	17. HIGIENE DE PERSONAL (SECCIÓN 7 DEL CODEX)
4. ELABORAR DIAGRAMA DE FLUJO	13. PRODUCCIÓN PRIMARIA (SECCIÓN 3 DEL CODEX)	18. TRANSPORTE (SECCIÓN 8 DEL CODEX)
5. CONFIRMACIÓN IN SITU DE DIAGRAMA DE FLUJO	14. ESTABLECIMIENTO: DISEÑO E INSTALACIONES (PLANTA Y EQUIPO)(SECCIÓN 4 DEL CODEX)	19. INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO Y CONCIENTIZACIÓN DE CONSUMIDORES (SECCIÓN 9 DEL CODEX)
6. ANÁLISIS DE PELIGROS / MEDIDAS DE CONTROL P1		20. CAPACITACIÓN
7. ESTABLECER SISTEMA DE MONITOREO P4		
8. ESTABLECER LÍMITES CRÍTICOS P3		
9. ESTABLECER SISTEMA DE MONITOREO P4		

II. RESULTADOS DE LA INSPECCION HACCP

	ASPECTOS CONSIDERADOS DURANTE LA INSPECCIÓN	PUNTAJE ALCANZADO	PUNTAJE MÁXIMO ALCANZABLE	%
1	FORMAR EQUIPO DE HACCP	10	12	83%
2	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	10	12	83%
3	IDENTIFICAR USO PREVISTO	2	3	67%
4	ELABORAR DIAGRAMA DE FLUJO	2	3	67%
5	CONFIRMACION IN SITU DE DIAGRAMA DE FLUJO	2	3	67%
6	ANALISIS DE PELIGROS / MEDIDAS DE CONTROL P1	16	21	76%
7	ESTABLECER SISTEMA DE MONITOREO P4	9	9	100%
8	ESTABLECER LIMITES CRITICOS P3	10	12	83%
9	ESTABLECER SISTEMA DE MONITOREO P4	14	18	78%
10	ESTABLECER ACCIONES CORRECTIVAS P5	8	12	67%
11	ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DE VERIFICACION P6	9	9	100%
12	DOCUMENTACION + MANTENIMIENTO DE REGISTROS P7	4	6	67%
13	PRODUCCIÓN PRIMARIA (SECCIÓN 3 DEL CODEX)	7	9	78%
14	ESTABLECIMIENTO: DISEÑO E INSTALACIONES (PLANTA Y EQUIPO)(SECCIÓN 4 DEL CODEX)	38	48	79%
15	CONTROL DE OPERACIÓN (SECCIÓN 5 DEL CODEX)	70	81	86%
16	MANTENIMIENTO Y SANEAMIENTO (SECCIÓN 6 DEL CODEX)	16	21	76%
17	HIGIENE DE PERSONAL (SECCIÓN 7 DEL CODEX)	4	6	67%
18	TRANSPORTE (SECCIÓN 8 DEL CODEX)	6	9	67%
19	INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO Y CONCIENTIZACIÓN DE CONSUMIDORES (SECCIÓN 9 DEL CODEX)	8	12	67%
20	CAPACITACION	4	9	44%
	PUNTAJE TOTAL	249	315	79%



II. CONCLUSIONES DE LA INSPECCIÓN

La inspección realizada demostró la conformidad con los siguientes documentos normativos:
 Codex Alimentarius CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 (2003) Sección III a Sección X
 DS N° 007-98-SA "Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de alimentos y Bebidas"
 Título IV: Capitulo I al Capitulo VII
 Título IV: Capitulo VIII Art. 69
 Título V: Capitulo I Art. 70 al 73
 Título VIII Capítulos II y III


 Firma del Gerente General
 INFO NUTRI ALIMENTOS SAC

INFORME DE INSPECCIÓN HACCP - INFO NUTRI ALIMENTOS SAC

III. ANEXO 3: DATOS RECOPIADOS DE LAS ENTREVISTAS



ENCUESTA						
DATOS GENERALES DEL EMPLEADO EVALUADO						
PUESTO:				FECHA:		
Estimado (a) colaborador (a) esta encuesta ha sido elaborado para conocer tu opinión, acerca de la implementación de la ISO 9001 en la empresa CERREALCORP SAC						
INSTRUCCIONES PARA EL EVALUADOR						
Marca con un aspa (x) la alternativa que Ud. Cree conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.						
1: Muy insatisfecho		2: Insatisfecho		3: Ni satisfecho, ni insatisfecho		
4: Satisfecho		5: Muy satisfecho				
N°	PREGUNTA	VALORACION				
PARTICIPACION DE GERENCIA		1	2	3	4	5
1	¿Cómo considera la participación de la Gerencia para apoyar en la implementación de la norma ISO 9001?					
2	¿Cómo considera la participación del personal operativo para apoyar en la implementación de la norma ISO 9001?					
3	¿En relación a los recursos economicos, cree usted que la Gerencia dispuso de todo para la implementación de la norma ISO 9001?					
4	¿Cómo considera la implementación de la norma ISO 9001 para la mejora de los proyectos de la empresa?					
REQUERIMIENTOS DE GESTIÓN		1	2	3	4	5
5	¿Cómo usted considera la planificación de la empresa para la implementación de la ISO 9001?					
6	¿Cómo se encuentra usted despues de las auditorias internas que se realizaron en la empresa para la implementación de la ISO 9001?					
7	¿Despues de la implementación de la ISO 9001, cree usted que mejoró los proyectos de la empresa?					
8	¿Qué le parecio la implementación de nuevos procedimientos mas sencillos en la empresa?					
9	¿Cómo se encuentra usted despues de la implementación HACCP?					
10	¿Cómo se encuentra usted despues de la implementación ISO 9001?					
PARTICIPACION OPERACIONAL		1	2	3	4	5
11	¿Cómo se encuentra usted despues de las capacitaciones acerca de mejorar la calidad de los productos?					
12	¿Cómo se siente en su area de trabajo despues de la implementación?					
13	¿Cómo se encuentra usted con la evaluación de la eficacia?					
14	¿Como calificaria que las capacitaciones se den cada fin de mes?					
15	¿Cómo se siente usted ahora que hay una cultura de calidad?					
16	¿Cómo consideraria la participación de su jefe inmediato ante cualquier consulta/duda ?					
RECURSOS GENERALES		1	2	3	4	5
17	¿Cómo consideraria los procedimientos de trabajo en las diferentes areas de trabajo de la empresa?					
18	¿Cómo consideraria el gasto que uso la empresa para la implementación de la ISO 9001?					
19	¿Cómo se siente, ahora que han comprado equipos nuevos, que ayudan a mejorar la calidad de los productos?					
20	¿Cómo se considera, ahora que esta la implementado la ISO 9001, cree usted que las actividades son mas rapidas?					

CERREALCORP D-015-SIG

IV. ANEXO

4: CUADRO DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

De los resultados obtenidos de las entrevistas, se obtuvieron los siguientes resultados

ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
E2	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
E3	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
E4	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
E5	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
E6	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00
E7	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
E8	3,00	4,00	4,00	5,00	2,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
E9	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
E10	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	2,00	3,00	4,00	3,00	5,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
E11	2,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
E12	5,00	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
E13	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	4,00
E14	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
E15	3,00	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00
E16	2,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
E17	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	3,00
E18	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
E19	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00
E20	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00

Fuente: Adaptación Propia

V. ANEXO

5: VALIDACIONES DE ENTREVISTAS

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

I. DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombre y Apellido:

Máximo grado académico alcanzado:

Especialidad:

Institución donde labora:

II. DATOS DE LA TESIS

Título: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS EN LA EMPRESA CEREALCORP SAC - 2019

Problema: De qué manera al implementar la ISO 9001:2015, mejora la calidad, en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?

Sub problemas:

- a) ¿Cuáles son los requerimientos en gestión de la ISO 9001:2015 de la alta dirección, sobre la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?
- b) ¿Cuáles son los requerimientos de la ISO 2019:2015 en la participación del personal operativo para la ejecución de los proyectos de CEREALCORP SAC -2019?
- c) ¿Cuáles son los recursos disponibles para la implementación de la ISO 9001:2015 en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?

III. DATOS DE LA TESIS

El objetivo del cuestionario de la entrevista: Identificar las necesidades para elaborar la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC, y los recursos que disponen; desde la perspectiva de los colaboradores y jefes.

Problemas que se relacionan con el cuestionario para la entrevista: Sub problema a, b, c es decir se relacionan las variables Y, Z identificadas, lo que implica identificar las necesidades para implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC y los recursos que se tienen.

IV. CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marque con un check (√) donde considere que corresponde

Exigencias para la validación de cuestionarios para la entrevista	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 tienen secuencia lógica.		
6. Los encuestadores tienen capacidad para dar respuestas válidas.		
7. No se tienen preguntas desconocidas		
8. El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación		

FIRMA DEL VALIDADOR

VALIDACIONES DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

I. DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombre y Apellido: ... *Carlos Alejandro Amceta Dexhe* ...

Máximo grado académico alcanzado: ... *Doctor* ...

Especialidad: ... *Recursos Humanos* ...


Institución donde labora: *Universidad Nacional del Callao*

II. DATOS DE LA TESIS

Título: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS EN LA EMPRESA CEREALCORP SAC - 2019

Problema: De qué manera al implementar la ISO 9001:2015, mejora la calidad, en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?

Sub problemas:

- a) ¿Cuáles son los requerimientos en gestión de la ISO 9001:2015 de la alta dirección, sobre la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?
 - b) ¿Cuáles son los requerimientos de la ISO 2019:2015 en la participación del personal operativo para la ejecución de los proyectos de CEREALCORP SAC - 2019?
 - c) ¿Cuáles son los recursos disponibles para la implementación de la ISO 9001:2015 en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?
- 

III. DATOS DE LA TESIS

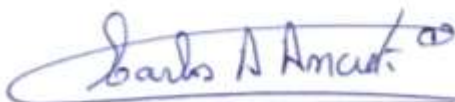
El objetivo del cuestionario de la entrevista: Identificar las necesidades para elaborar la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC, y los recursos que disponen; desde la perspectiva de los colaboradores y jefes.

Problemas que se relacionan con el cuestionario para la entrevista: Sub problema a, b, c es decir se relacionan las variables Y, Z identificadas, lo que implica identificar las necesidades para implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC y los recursos que se tienen.

IV. CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marque con un check (✓) donde considere que corresponde

Exigencias para la validación de cuestionarios para la entrevista	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 tienen secuencia lógica.	✓	
6. Los encuestadores tienen capacidad para dar respuestas válidas.	✓	
7. No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8. El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación	✓	



FIRMA DEL VALIDADOR

VALIDACIONES DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

I. DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombre y Apellido: *QUIR IVAN RODRIGUEZ TRAPANCO*

Máximo grado académico alcanzado: *D.O.S.T.A.R.*

Especialidad: *GESTIÓN - CALIDAD*

Institución donde labora: *UNAC*

!! DATOS DE LA TESIS

Título: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS EN LA EMPRESA CEREALCORP SAC - 2019

Problema: De qué manera al implementar la ISO 9001:2015, mejora la calidad, en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?

Sub problemas:

- a) ¿Cuáles son los requerimientos en gestión de la ISO 9001:2015 de la alta dirección, sobre la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?
- b) ¿Cuáles son los requerimientos de la ISO 2019:2015 en la participación del personal operativo para la ejecución de los proyectos de CEREALCORP SAC -2019?
- c) ¿Cuáles son los recursos disponibles para la implementación de la ISO 9001:2015 en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?

III. DATOS DE LA TESIS

El objetivo del cuestionario de la entrevista: Identificar las necesidades para elaborar la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC, y los recursos que disponen; desde la perspectiva de los colaboradores y jefes.

Problemas que se relacionan con el cuestionario para la entrevista: Sub problema a, b, c es decir se relacionan las variables Y, Z identificadas, lo que implica identificar las necesidades para implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC y los recursos que se tienen.

IV. CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marque con un check (✓) donde considere que corresponde

Exigencias para la validación de cuestionarios para la entrevista	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 tienen secuencia lógica.	✓	
6. Los encuestadores tienen capacidad para dar respuestas válidas.	✓	
7. No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8. El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación	✓	


FIRMA DEL VALIDADOR

VALIDACIONES DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

I. DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombre y Apellido: *SALVADORA ROSALBA TRUJILLO PEREZ*

Máximo grado académico alcanzado: *DR. EN INGENIERÍA*

Especialidad: *LICENCIADA EN INVESTIGACIÓN OPERATIVA*

Institución donde labora: *UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO*

II. DATOS DE LA TESIS

Título: IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS EN LA EMPRESA CEREALCORP SAC - 2019

Problema: De qué manera al implementar la ISO 9001:2015, mejora la calidad, en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?

Sub problemas:

- ¿Cuáles son los requerimientos en gestión de la ISO 9001:2015 de la alta dirección, sobre la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?
- ¿Cuáles son los requerimientos de la ISO 2019:2015 en la participación del personal operativo para la ejecución de los proyectos de CEREALCORP SAC -2019?
- ¿Cuáles son los recursos disponibles para la implementación de la ISO 9001:2015 en la ejecución de los proyectos en CEREALCORP SAC - 2019?

III. DATOS DE LA TESIS

El objetivo del cuestionario de la entrevista: Identificar las necesidades para elaborar la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC, y los recursos que disponen; desde la perspectiva de los colaboradores y jefes.

Problemas que se relacionan con el cuestionario para la entrevista: Sub problema a, b, c es decir se relacionan las variables Y, Z identificadas, lo que implica identificar las necesidades para implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa CEREALCORP SAC y los recursos que se tienen.

IV. CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marque con un check (✓) donde considere que corresponde

Exigencias para la validación de cuestionarios para la entrevista	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 tienen secuencia lógica.	✓	
6. Los encuestadores tienen capacidad para dar respuestas válidas.	✓	
7. No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8. El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación	✓	


FIRMA DEL VALIDADOR

DNI 25640147

VI. ANEXO

6: Problemática de Cerealcop

Consulta Web de Cereal Corp Mensaje 15 de 277

De: Web CeralCorp <Web@cerealcop.pe>
Destinatario: cmedrano@cerealcop.pe
Responder a: info@globalvendedor.com.mx
Fecha: 2018-12-10 13:16


De: Alejandro Alvarez <info@globalvendedor.com.mx>
Asunto: Consulta

Cuerpo del mensaje:
Solicitamos cotización de 17500 piezas de Panetón de Quinua, precio FOB, ficha técnica, certificaciones, tiempo de entrega, empaque y demás información relevante

--
Este mensaje se ha enviado vía formulario de contacto desde su página web (<http://www.cerealcop.pe>)

connect
américas

Contenido Busca por país, industria, producto..



Global Vendor

[Ingresa aquí](#) para calificar esta empresa

México 26 empleados Fundada en 2008

Descripción de la empresa

Somos una Trading company con sede en México, que nos dedicamos a la importación de productos de todo el mundo y a la exportación de productos hechos en México. Incluyendo la Comercialización y Distribución de diversos productos y servicios. Además brindamos el servicio de Buyer Agent y Seller Agent

Sector / Industria

Alimentos y Bebidas

Información comercial

Oficinas en:	Alemania, Canadá, Italia, Estados Unidos, China, Noruega, Reino Unido, India, Francia
Principales clientes:	B & B foods, weibo ltd, Gunter GMBH
Certificaciones:	ISO 22000, HALAL, KOSHER,

VII. ANEXO

7: Consentimiento informado de Cerealcorp SAC



CARTA DE CONSENTIMIENTO

Se autoriza al colaborador David Salluca Camasita con DNI 25845780 que trabaja en el área de Gerencia de Operaciones, junto con el Gerente General Cesar Medrano Camargo con DNI 44345289, para realizar el trabajo de tesis denominado "Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa Cerealcorp SAC -2019", para lo cual se darán todas las facilidades del caso.

Los colaboradores están realizando la tesis para obtener el grado de Maestro de la maestría en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano en la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad Nacional de Callao.

Atentamente,




ING. CESAR MEDRANO C.

Ing. Cesar Medrano Camargo
Gerente General
Cerealcorp SAC

VIII. ANEXO

8: Implementación de la norma ISO 9001 en CEREALCORP SAC

 CEREALCORP CODIFICACIÓN	CEREALCORP SAC MANUAL	02-Ene-19 Rev. 00 Pág. 1 de 21
M-001-SIG	MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	




CEREALCORP

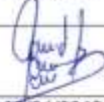

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Elaborado por: Katia Murillo.	Revisado por: David Salluca C	Aprobado por: Cesar Medrano C.
Cargo: Coordinador del SIG	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019

Este Documento es propiedad de CEREALCORP SAC.
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización.

 CEREALCORP	CEREALCORP SAC	02-Ene-19 Rev. 00 Pág. 1 de 13
CODIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO	
P-006-SIG	CAPACITACIONES	

CAPACITACIONES

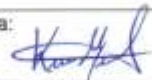


Elaborado por: Katia Murillo	Revisado por: David Salluca Camasita	Aprobado por: Cesar Medrano C.
Cargo: Coordinador del SIG	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General
Firma: 		
Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019

COPIA CONTROLADA	
ASIGNADA A :	
FECHA:	

Este Documento es propiedad de CEREALCORP SAC.
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización

 CEREALCORP CODIFICACIÓN	CEREALCORP SAC	02-Ene-19 Rev. 00 Pág. 1 de 8
	PROCEDIMIENTO	
P-007-SIG	CONTROL DE SELLOS Y FIRMAS	

CONTROL DE SELLOS Y FIRMAS

Elaborado por: Katia Murillo	Revisado por: David Salluca Camasita	Aprobado por: Cesar Medrano C.
Cargo: Coordinador del SIG	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General
Firma: 		
Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019

COPIA CONTROLADA	
ASIGNADA A :	
FECHA:	

Este Documento es propiedad de CEREALCORP SAC.
 Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización


 CEREALCORP	CEREALCORP SAC	02-Ene-19 Rev. 00 Pág. 1 de 7
CODIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO	
P-001-CAL	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

Elaborado por: Katia Murillo	Revisado por: David Salluca Camasita	Aprobado por: Cesar Medrano C.
Cargo: Coordinador del SIG	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General
Firma: 		
Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019

COPIA CONTROLADA	
ASIGNADA A :	
FECHA:	

Este Documento es propiedad de CEREALCORP SAC.
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización


 CEREALCORP	CEREALCORP SAC	02-Ene-19 Rev. 00 Pág. 1 de 9
CODIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO	
P-002-CAL	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	

CALIBRACIÓN DE EQUIPOS




Elaborado por: Katia Murillo	Revisado por: David Salluca Camasita	Aprobado por: Cesar Medrano C.
Cargo: Coordinador del SIG	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General
Firma: 		
Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019

COPIA CONTROLADA	
ASIGNADA A :	
FECHA:	

Este Documento es propiedad de CEREALCORP SAC.
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización


 CEREALCORP CODIFICACIÓN	CEREALCORP SAC	02-Ene-19 Rev. 00 Pág. 1 de 10
	PROCEDIMIENTO	
P-003-CAL	EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	

EVALUACIÓN Y SELECCION DE PROVEEDORES


Elaborado por: Katia Murillo	Revisado por: David Salluca Camasita	Aprobado por: Cesar Medrano C.
Cargo: Coordinador del SIG	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General
Firma: 		
Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019

COPIA	
CONTROLADA	
ASIGNADA A :	
FECHA:	

Este Documento es propiedad de CEREALCORP SAC.
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización

 CEREALCORP	CEREALCORP SAC	02-Ene-19 Rev. 00 Pág. 1 de 6
CODIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO	
P-001-OPE	ELABORACION DE ALFAJORES	

ELABORACION DE ALFAJORES




Elaborado por: Katia Murillo	Revisado por: David Salluca Camasita	Aprobado por: Cesar Medrano C.
Cargo: Coordinador del SIG	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General
Firma: 		
Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019

COPIA CONTROLADA	
ASIGNADA A :	
FECHA:	

Este Documento es propiedad de CEREALCORP SAC.
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización

 CEREALCORP	CEREALCORP SAC	02-Ene-19 Rev. 00 Pág. 1 de 20
CODIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO	
P-002-OPE	ELABORACION DE PANETONES	

ELABORACION DE PANETONES



Elaborado por: Katia Murillo	Revisado por: David Salluca Camasita	Aprobado por: Cesar Medrano C.
Cargo: Coordinador del SIG	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General
Firma: 		
Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019

COPIA	
CONTROLADA	
ASIGNADA A :	
FECHA:	

Este Documento es propiedad de CEREALCORP SAC.
Prohibida su reproducción total o parcial sin autorización

 CEREALCORP CODIFICACIÓN	CEREALCORP SAC	02-Ene-19 Rev. 00 Pág. 1 de 15
	PROCEDIMIENTO	
P-005-OPE	ELABORACION DE LICOR	

ELABORACION DE LICOR

Elaborado por: Katia Murillo	Revisado por: David Salluca Camasita	Aprobado por: Cesar Medrano C.
Cargo: Coordinador del SIG	Cargo: Gerente de Operaciones	Cargo: Gerente General
Firma: 		
Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019	Fecha: 02/01/2019

COPIA CONTROLADA	
ASIGNADA A :	
FECHA:	

Este Documento es propiedad de CEREALCORP SAC.
 Prohíbe su reproducción total o parcial sin autorización.