

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA**



**“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA  
EMPRESA DE FABRICACIÓN DE TINTAS UBICADA EN EL  
DEPARTAMENTO DE LIMA”**

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

**AUTORES**

**Bach. MIRELLA DAISY AUCAPIÑA MEZA**

**Bach. JOSE ALBERTO BERNILLA GONZALES**

**ASESOR**

**Mg. FABIO MANUEL RANGEL MORALES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO**












**Callao, 2023**

**PERÚ**

## Document Information

Analyzed document	TESIS DE AUCAPIÑA Y BERNILLA.pdf (D163152968)
Submitted	2023-04-04 16:23:00
Submitted by	
Submitter email	fiq.posgrado@unac.edu.pe
Similarity	14%
Analysis address	fiq.posgrado.unac@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS DE TINEO y VIACAVA.pdf</b> Document TESIS DE TINEO y VIACAVA.pdf (D163153311) Submitted by: fiq.posgrado@unac.edu.pe Receiver: fiq.posgrado.unac@analysis.arkund.com	 3
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS FINAL MUÑOZ OBREGON-MARCOS CHACALTANA.pdf</b> Document TESIS FINAL MUÑOZ OBREGON-MARCOS CHACALTANA.pdf (D148721007) Submitted by: fiq.investigacion@unac.edu.pe Receiver: fiq.investigacion.unac@analysis.arkund.com	 4
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / TESIS DE ABANTO DAVILA.pdf</b> Document TESIS DE ABANTO DAVILA.pdf (D163152779) Submitted by: fiq.posgrado@unac.edu.pe Receiver: fiq.posgrado.unac@analysis.arkund.com	 3
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17781">http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17781</a> Fetched: 2023-04-04 16:46:00	 2
<b>W</b>	URL: <a href="http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4118">http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4118</a> Fetched: 2023-04-04 16:46:00	 4
<b>W</b>	URL: <a href="https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6781?show=full">https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6781?show=full</a> Fetched: 2023-04-04 16:46:00	 3
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/607140">https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/607140</a> Fetched: 2023-04-04 16:45:00	 2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/338565">https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/338565</a> Fetched: 2023-04-04 16:46:00	 3
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / Tesis Apaza Chipana.pdf</b> Document Tesis Apaza Chipana.pdf (D120054456) Submitted by: fiq.posgrado@unac.edu.pe Receiver: fiq.posgrado.unac@analysis.arkund.com	 4
<b>W</b>	URL: <a href="https://www.lifeder.com/recursos-empresa/">https://www.lifeder.com/recursos-empresa/</a> Fetched: 2023-04-04 16:45:00	 3
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / USA1 - Lazaro Chumpitaz Claudia.pdf</b> Document USA1 - Lazaro Chumpitaz Claudia.pdf (D154516265) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com	 1

## **INFORMACIÓN BÁSICA**

**FACULTAD** : INGENIERÍA QUÍMICA

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

**TÍTULO** : “ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA  
CALIDAD EN UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE  
TINTAS UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA”

**AUTORES / CODIGO ORCID / DNI:**

BERNILLA GONZALES JOSÉ ALBERTO / CÓDIGO ORCID: 000–0002–4898–1034 / DNI :  
06203103

**ASESOR / CODIGO ORCID / DNI:**

Mg. FABIO MANUEL RANGEL / CÓDIGO ORCID: 0000–0002–4967–1847 / DNI : 25618170

**LUGAR DE EJECUCIÓN** : EMPRESA DE FABRICACIÓN DE TINTA UBICADA EN  
EL DEPARTAMENTO DE LIMA

**UNIDAD DE ANÁLISIS** : GESTIÓN DE LA CALIDAD

**TIPO / ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

APLICADA / CUALITATIVA / NO EXPERIMENTAL – DESCRIPTIVA

**TEMA OCDE** : CIENCIAS SOCIALES

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

La presente tesis fue sustentada por los señores bachilleres AUCAPIÑA MEZA MIRELLA DAISY y BERNILLA GONZALES JOSE ALBERTO ante el JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS conformado por los siguientes docentes:

Dra. SANEZ FALCON LIDA CARMEN	PRESIDENTE
Dr. MEDINA COLLANA JUAN TAUMATURGO	SECRETARIO
Mg. DIAZ GUTIERREZ ALBERTINA	MIEMBRO
Mg. CABRERA ARISTA CÉSAR	MIEMBRO
Mg. RANGEL MORALES FABIO MANUEL	ASESOR

Tal como está asentado en el Libro N°1 Folio N° 40 Acta N°038 de fecha 20 de junio del año 2023 para obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099 – 2021 – CU del 30 de junio del 2021.

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mi familia, amigos y a todas las personas que me han dado su soporte a lo largo de mi vida, a través de sus ejemplos y enseñanzas.

*Mirella Daisy Aucapiña Meza*

## **DEDICATORIA**

A mi esposa e hijos, quienes son mi fuente de inspiración y motivación permanentemente.

*José Alberto Bernilla Gonzáles*

## **AGRADECIMIENTO**

A los profesores de la maestría, por compartir sus experiencias y conocimientos.

A nuestros compañeros de aula con quienes desarrollamos entretenidos debates en clases.

A las ingenieras Cecilia y Verónica por todo el soporte brindado para la realización de la tesis.

# ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS .....	4
ÍNDICE DE FIGURAS .....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT .....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	9
1.2 Formulación del problema .....	10
1.2.1 Problema general.....	10
1.2.2 Problemas específicos .....	10
1.3 Objetivos .....	10
1.3.1 Objetivo general .....	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
1.4 Justificación.....	11
1.5 Delimitantes de la Investigación .....	11
1.5.1 Teórico .....	12
1.5.2 Temporal .....	12
1.5.3 Espacial .....	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	13
2.1 Antecedentes .....	13
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	13
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	15
2.2 Marco conceptual .....	17
2.2.1 Estrategias. ....	17
2.2.2 Necesidad. ....	17
2.2.3 Estandarización.....	18
2.2.4 Proceso. ....	18

2.2.5 Capacitación.....	18
2.2.6 Recursos.....	19
2.2.7 Calidad.....	19
2.2.8 Proceso de fabricación de tintas.....	19
2.2.9 Estrategias genéricas de Michael Porter .....	20
2.2.10 Matriz FODA .....	21
2.2.11 Teorías de la Calidad .....	23
2.3 Definición de términos básicos .....	26
III.METODOLOGÍA DEL PROYECTO .....	28
3.1 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística.....	30
3.1.1 Categorías.....	30
3.1.2 Subcategorías .....	30
3.1.3 Matriz de categorización apriorística .....	30
3.2 Escenario de estudio .....	32
3.3 Participantes.....	32
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	33
3.4.1 Técnicas .....	33
3.4.2 Instrumentos.....	34
3.5 Procedimiento .....	35
3.6 Rigor científico.....	35
3.7 Método de análisis de datos .....	36
3.8 Aspectos Éticos en Investigación .....	36
IV. RESULTADOS .....	37
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	50



ANEXOS.....	54
Anexo 1: Matriz de Categorización .....	54
Anexo 2: Propuesta de instrumentos de recolección de datos .....	55
Anexo 3: Validación de instrumentos de recolección de datos.....	61
Anexo 4: Estandarización de procesos de la empresa.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz FODA.....	21
Tabla 2: Matriz de caracterización apriorística .....	31
Tabla 3: Personal participante de la empresa .....	32
Tabla 4: Escala de Likert y sus criterios .....	37
Tabla 5: Cuadro de valoraciones de la encuesta .....	39
Tabla 6: Identificación de necesidades en base a la norma ISO 9001:2015 .....	40
Tabla 7: Identificación de los recursos actuales que se disponen en la empresa.	42
Tabla 8: Rango para hallar la confiabilidad del Alpha de Cronbach.....	45
Tabla 9: Datos obtenidos antes y después de la aplicación de las estrategias ..	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultados de la encuesta .....	41
---	----

## RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito plantear estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.

La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un enfoque cualitativo y un diseño de investigación no experimental – descriptivo. El estudio se ejecutó con la totalidad de los trabajadores de la empresa.

Por tanto, se realizó una serie de visitas a la empresa, con la finalidad de observar detenidamente sus procesos y realizar encuestas para determinar las necesidades e identificar los recursos para mejorar la gestión de la calidad según la Norma Internacional ISO 9001:2015.

El desarrollo de la metodología se realizó en tres etapas.

En la primera etapa se determinaron las necesidades con un cumplimiento de 26% en base a la Norma Internacional ISO 9001:2015 y se verificó la confiabilidad de los valores mediante el Alpha de Cronbach obteniendo un 0.813.

En la segunda etapa se identificaron los recursos que se disponen, con un cumplimiento de 76.75%. Por lo que la encuesta permitió comprobar que la empresa posee recursos humanos, de infraestructura, financieros y tecnológicos necesarios y suficientes para alinearse a los requisitos de la Norma mencionada.

En la tercera etapa se establecieron las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.

Finalmente, se logró plantear estrategias para mejorar la gestión de la calidad en la empresa, buscando consolidar su posición para estar mejor preparada y con mayores posibilidades de éxito en el sector cada vez más competitivo de empresas de fabricación de tintas.

Palabras claves: estrategias, gestión de la calidad, ISO 9001:2015.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to propose strategies to improve quality management in an ink manufacturing company.

The methodology we used was of the applied type, with a qualitative approach and research design: non-experimental - descriptive. We carry out the study in the company with all the workers.

Therefore, we made a series of visits to the company, in order to carefully observe its processes and carry out surveys to determine the needs and identify the resources to improve quality management according to the International Standard ISO 9001:2015.

Thus, the development of the methodology was carried out in three stages.

In the first stage, the needs were determined with a 26% compliance based on the International Standard ISO 9001:2015 and the reliability of the values was verified through Cronbach's Alpha, obtaining a 0.813.

In the second stage, the available resources were identified, with a 76.75% compliance. Therefore, the survey allowed to verify that the company has human, infrastructure, financial and technological resources necessary and sufficient to align with the requirements of the aforementioned Standard.

In the third stage, strategies were established to improve quality management in an ink manufacturing company.

Finally, we were able to propose strategies to improve quality management in the company, seeking to consolidate its position to be better prepared and with greater chances of success in the increasingly competitive sector of ink manufacturing companies.

Keys words: ISO 9001:2015, quality management, strategies.

## INTRODUCCIÓN

En el año 2020 la empresa de fabricación de tintas logró mantener la mitad de sus operaciones y producción; pero los costos de la materia prima se incrementaron paulatinamente; sin embargo, la satisfacción de los clientes es un no negociable para la empresa para poder seguir comercializando los productos. Por ello, en el año 2021 decidió adquirir nuevas maquinarias para sus operaciones. Sin embargo, ante el contexto competitivo que vivimos actualmente, la empresa tiene nuevos retos para que sus operaciones no se vean afectadas o disminuyan, a tal punto de no ser rentables.

Es así como surge la necesidad de definir estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.

Dentro de los resultados del presente trabajo de investigación, se lograron establecer estrategias para la mejora de la gestión de la calidad y de esta manera trabajar de la mano con los recursos para satisfacer las necesidades y lograr la sostenibilidad de las estrategias en el largo plazo.

# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción de la realidad problemática

En el contexto mundial, actualmente vivimos tiempos altamente competitivos en un entorno globalizado; esta competitividad nos lleva a realizar estrategias de gestión que nos permita el desarrollo de una mejora continua de la calidad de nuestros productos o servicios. En el mundo, las empresas buscan alcanzar ventajas competitivas que le permitan asegurar sus ventas y tener la oportunidad de que sus productos o servicios sean valorados y sean preferidos. El estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020) indica que en América Latina y el Caribe 8 de cada 10 negocios están siendo fuertemente afectados debido a la alta competitividad en el contexto mundial; por ello las estrategias de gestión toman un protagonismo importante en las organizaciones a fin de mantenerse y mejorar día a día.

En nuestro medio local, es necesario mantener condiciones de gestión favorables frente a la competitividad con otras empresas similares, las cuales nos permitan tener éxito en el desarrollo de nuestros productos y acrecentar las ventajas competitivas frente a las empresas del sector, que realizan el mismo tipo de actividad.

La empresa de fabricación de tintas, ubicada en el distrito de San Martín de Porres, en el departamento de Lima - Perú, está operativa desde hace 22 años.

La misión de la empresa es satisfacer a los clientes y ser su mejor solución en cuanto a tintas para la industria farmacéutica.

La empresa decidió aumentar su capacidad operativa para aprovechar las oportunidades del mercado; sin embargo, ante el contexto competitivo que vivimos actualmente, la empresa tiene nuevos retos para que sus operaciones no se vean afectadas o disminuyan, a tal punto de no ser rentables.

Frente al panorama de la competencia de productos locales o extranjeros, para lograr, mantener y mejorar la calidad de nuestros productos necesitamos plantear estrategias que garanticen obtener productos o servicios de calidad a

un mínimo costo para efectos de ingresar en franca competencia con dichas empresas del sector nacional e internacional.

La gestión de la calidad abarca desde el contacto con el cliente, adquisición de materia prima, producción y despacho, tiene como finalidad generar valor agregado a través de la optimización de la productividad, disminución de mermas y reprocesos, para que la empresa se mantenga competitiva en el mercado.

Por lo tanto, para los fines de gestión de calidad y de competitividad se plantea la necesidad de desarrollar estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima.

## **1.2 Formulación del problema**

### ***1.2.1 Problema general***

¿Cuáles son las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?

### ***1.2.2 Problemas específicos***

a) ¿Cuáles son las necesidades, para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?

b) ¿Cuáles son los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?

## **1.3 Objetivos**

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

Establecer las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima.



### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima.
- b) Identificar los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima.

### **1.4 Justificación**

Las razones que justifican la presente investigación son las siguientes:

Teórica: La empresa debe conocer cómo establecer estrategias de gestión de calidad para alinear los estándares de calidad con la estrategia de la organización y de esta manera satisfacer a los clientes que es la razón de ser de toda empresa. Adicional a ello, el ciclo planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA) permite a las organizaciones controlar eficientemente sus procesos, reduciendo errores y mejorando la toma de decisiones (Giménez, 2019).

Tecnológica: Hoy en día la tecnología desarrolla procesos productivos para hacer más eficiente la fabricación y comercialización de los productos; asimismo la tecnología favorece la comunicación con los clientes, proveedores y colaboradores, lo cual aporta valor con la atención personalizada para cada uno de ellos.

Económica: Las Pymes en el Perú representan el 96% de las empresas peruanas y emplean un 43% de la población económicamente activa (Comex Perú, 2021, p. 2), por ello, para lograr la competitividad en dichas organizaciones, debemos contribuir en desarrollar las estrategias de gestión enfocándonos en la calidad y en el aumento de la satisfacción de los clientes.

### **1.5 Delimitantes de la Investigación**

Para realizar la investigación se mencionan las siguientes delimitantes:

### ***1.5.1 Teórico***

La presente investigación está enmarcada teóricamente en la Norma Internacional ISO 9001:2015 Requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad.

### ***1.5.2 Temporal***

El presente trabajo de investigación tuvo una duración de 4 meses, a partir de noviembre del 2022.

### ***1.5.3 Espacial***

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa de fabricación de tintas ubicada en el Departamento de Lima.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Según Quinchiguango (2019), en su trabajo de investigación de maestría “Mejoramiento de la calidad en los procesos de pintura electrostática de una PYME”, planteó como objetivo mejorar la calidad en el proceso de pintura electrostática de una PYME a través de la gestión de la calidad y plan de acción propuesto. La metodología utilizada por Quinchiguango es bibliográfica y exploratoria-descriptiva. Obteniendo como resultado el plan de acción para implementar la propuesta de mejora en el proceso de pintura electrostática. La conclusión del autor es que las metodologías de la gestión de la calidad empleadas en el presente trabajo, han permitido priorizar las fallas e identificar sus causas potenciales por las cuales se generan las fallas en el proceso de pintura electrostática; adicionalmente, las acciones planteadas en el presente trabajo están enfocadas al mejoramiento de la calidad en el proceso de pintura electrostática, dichas actividades no solo permitirán mejorar la calidad sino también el desarrollo integral de la PYME.

De acuerdo con Cuasante (2015), en su tesis de doctorado titulada “La eficiencia en las micropymes. Propuesta de un modelo de gestión aplicable a Micropymes”, propuso como objetivo proporcionar una metodología que permita a las microempresas implantar un sistema de gestión de un modo accesible y eficaz, con objeto de que puedan “profesionalizar” su gestión y reducir la incertidumbre inherente a la toma de decisiones empresariales. En el tipo de investigación se han utilizado instrumentos metodológicos tanto teóricos como empíricos. Los resultados obtenidos fueron que las actividades del modelo que se propone en este trabajo permiten a una micropyme, con sus propios recursos, definir su identidad, las necesidades del mercado a las que ofrece respuesta, los logros que desea alcanzar, el camino que debe seguir para alcanzarlos, el medio para comprobar su avance y si esos objetivos siguen siendo adecuados en cada

momento. La conclusión del autor es la aplicabilidad de los principales modelos de gestión (incluyendo modelos de gestión de calidad, dirección estratégica y calidad de servicio) en una micro pyme española.

Según Errante (2015), en su tesis titulada “Modelo de Gestión de Calidad Total” dirigido a Pymes de automatización industrial en Venezuela, la autora planteó como objetivo desarrollar un modelo de gestión de calidad total dirigido a las Pymes de automatización industrial en Venezuela. El tipo de investigación fue descriptivo y proyectivo con un diseño combinado de trabajo de campo y documental. Los resultados obtenidos determinaron la necesidad de implementar modelos de gestión que sirvan de pilar para que este tipo de empresas asuman la gestión de la calidad total, lo que implica la planificación, el diseño, el desarrollo de productos y servicios, y gestión de talento humano para la calidad. La conclusión de la autora es que el modelo de gestión de calidad propuesto representa una oportunidad para que las organizaciones del sector puedan crecer y avanzar en pro del aumento de la ventaja competitiva, ya que establecen un marco de referencia objetivo y de acción a corto, mediano y largo plazo a los cuales deben orientarse los esfuerzos.

En concordancia con Gatti (2009), en su trabajo de investigación “La importancia de la calidad y su relación en el desempeño de la Pymes industriales de la Argentina”, el autor planteó como objetivo analizar críticamente las estrategias que toman en cuanto a la gestión de la calidad y sus resultados de desempeño competitivo. El tipo de investigación fue no experimental, con el método de encuesta. Obteniendo como resultado que el 89,7% de las empresas que implementaron sistemas de Calidad certificables manifestaron disponer de capital intangible, en cambio, de las que no adoptaron esas estrategias más de la mitad (54%) dijeron no poseerlo. La conclusión del autor es que la mayor calificación del personal en las empresas en estudio tiene una significancia positiva a la hora de certificar normas de Calidad en las empresas Pyme; la mayor dotación de capital físico en las empresas en estudio determina en forma consecuente, la capacidad económica que tienen a la hora de realizar inversiones que influyen en la adopción de certificación de normas de Calidad;

la disposición de capital intangible por parte de las empresas la hace más propensas a realizar implementaciones de sistemas de Calidad certificables; las empresas que adoptan implementaciones de normas de Calidad certificables son las más propensas a efectuar innovaciones en las organizaciones.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

De acuerdo con Zorrilla (2019), en su trabajo de investigación “Estrategia de Gestión para la mejora continua de la calidad de escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar”, el autor planteó como objetivo determinar las estrategias de gestión para lograr la mejora continua de la calidad en el servicio de los colaboradores en la escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar. La investigación del autor fue de tipo descriptiva con un diseño cualicuantitativa no experimental, pero aplicada. Obteniendo como resultado que las estrategias de gestión mejoran la calidad de servicio de los colaboradores en la escuela de conductores. La conclusión del autor fue que las estrategias de mejora continua fueron aplicadas, permitiendo aumentar la calidad de servicio por parte de los colaboradores, lograron que el recurso humano pueda aumentar su nivel satisfacción e identificación con la organización lo cual conllevó a mejorar el nivel de calidad de servicio y tener un correcto manejo de los recursos disponibles de la organización.

Acorde con Ramos (2017), en su trabajo de investigación “Modelo de gestión de calidad a través de la mejora continua en la manufactura de transformadores de distribución y potencia”, el autor estableció como objetivo proponer un modelo para determinar cómo influye la gestión de calidad en la mejora continua, y así medir y evaluar permanentemente la calidad alcanzada en la manufactura de transformadores de distribución y potencia. El tipo de investigación realizada fue aplicada, de tipo explicativa y de diseño cuantitativo no experimental y transversal. Obteniendo como resultado de las entrevistas hechas a los directivos de las empresas seleccionadas, que existe una fuerte relación entre la gestión de calidad y la mejora continua, ya que están conscientes de que ambas

estrategias son necesarias para mejorar su calidad y competitividad en el mercado. El autor concluye que la gestión de calidad influye positivamente en la mejora continua, en la manufactura de transformadores de distribución y potencia de la muestra y el liderazgo tiene un impacto positivo apenas perceptible en los resultados enfocados en la mejora, en la muestra de empresas manufactureras de transformadores de distribución y potencia.

Según Cárdenas y Gutiérrez (2015), en su tesis titulada “Propuesta de Gestión estratégica de la Calidad en el Proyecto: Mejoramiento de la infraestructura vial del Barrio Emprendedores La Pradera, Huaraz – Ancash – 2015”, los autores plantearon como objetivo determinar cómo es la elaboración de la propuesta de Gestión estratégica de la calidad en el proyecto. La investigación de los autores fue del tipo no experimental, transeccional, cuantitativo descriptivo y comparativo. Obteniendo como resultado que un mejor enfoque de metas del proyecto (alcance), control del tiempo, presupuesto, y sin descuidar la calidad, siendo ello nuestro aseguramiento por medio del MyCPC. La conclusión de los autores es que para la implementación de la Gestión Estratégica de la Calidad (GEC), se requiere el pleno convencimiento y decisión por parte de la alta dirección de aceptar los cambios que estos conllevan en comparación a los sistemas tradicionales de gestión en el desarrollo del proyecto, por lo tanto es necesario las debidas directivas y estrategias para asegurar el cumplimiento de la GEC, que comprende inversión de tiempo y costo; ello implica la formación y capacitación por parte de profesionales especializados a todos los involucrados del proyecto, con mayor incidencia al personal de mando.

De acuerdo con Espinoza, S., Huamán, J. y Trujillo, C. (2014), en su tesis titulada “Propuesta de Mejora en la calidad de servicio, a través de los procesos de mantenimiento y producción, en una empresa de procesamiento de billetes y monedas”, los autores plantearon como objetivo contribuir en el crecimiento del nivel de servicio al cliente (producto entregado sin defectos y a tiempo) en una empresa de procesamiento de billetes y monedas, proponiendo mejoras y soluciones desde la perspectiva del Mantenimiento y Producción. El tipo de investigación realizada fue de tipo cualitativo y cuantitativo. Obteniendo como

resultado del análisis de las áreas de Procesamiento y de Mantenimiento de la empresa en estudio, se detecta que la alta rotación del personal en el Área de Procesamiento, específicamente las cajas recontadoras, es un factor para priorizar, el cual exige que los entrenamientos y capacitaciones uniformicen los criterios de selección de billetes. La conclusión de los autores fue la propuesta de patrones de defectos y las capacitaciones al personal que busca reducir los errores por parte de la mano de obra. La implementación de Mantenimiento Autónomo, mejora de procesos de Mantenimiento, política de Gestión de activos, como complemento, pretenden aumentar la disponibilidad de los equipos, es decir, reducir los tiempos de parada de operaciones, y reducir el riesgo de concluir el servicio fuera de tiempo.

## **2.2 Marco conceptual**

### ***2.2.1 Estrategias.***

Son acciones potenciales que resultan de las decisiones de la gerencia y requieren la oportuna asignación de los recursos de la organización para su cumplimiento. Las estrategias constituyen los caminos que conducen a la organización a la visión esperada, son también definidas como cursos de acción para convertir a la organización en lo que quiere ser; es decir, caminos que le permitan alcanzar los objetivos de largo plazo (D'Alessio, 2008).

Podemos mencionar estrategias existenciales, de relación y de crecimiento, según lo establecido por la teoría de Alderfer, lo que permite gestionar las necesidades y recursos de la empresa en estudio (Turienzo, 2016).

### ***2.2.2 Necesidad.***

Según Kotler y Armstrong (2012), la necesidad es un estado de carencia percibida.

### **2.2.3 Estandarización.**

De acuerdo con Castillo (2017) la estandarización es un proceso dinámico por el cual se documentan los trabajos a realizar, la secuencia, los materiales y herramientas de seguridad a usar en los mismos, facilitando la mejora continua para lograr niveles de competitividad mundial (pp. 19-20).

### **2.2.4 Proceso.**

De las múltiples definiciones de proceso, se puede definir un proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (Álvarez et al., 2012).

Según Gutiérrez (2010), plantea un proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (p. 17).

Por otro lado, ISO 9000:2015 define un proceso como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (p. 19).

Por lo que, los procesos estandarizados son una de las principales características de las empresas que crecen si se manejan adecuadamente. Con los procesos estandarizados se conocería el detalle de cada una de las actividades realizadas y podrá mejorarlas de forma continua.

### **2.2.5 Capacitación.**

Según Chiavenato (2001), plantea que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, en el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, todo ello aplicado de manera sistemática y organizada.



Entonces, bajo ese concepto la capacitación del personal se aplica en la empresa de estudio para desarrollar y mejorar competencias y habilidades en cuanto al proceso productivo.

### **2.2.6 Recursos.**

Según Cajal (2020), los recursos de una empresa son todos aquellos factores que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad. Por tal motivo, en el presente trabajo consideramos como recursos los de tipo humano, económico e infraestructura dentro del cual se encuentra el recurso tecnológico.

### **2.2.7 Calidad.**

Según ISO 9000 (2015) la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos (p. 22). En el mundo de los negocios formales, la producción debe ir de la mano con la calidad, considerando como elemento clave la satisfacción de los clientes. Según el objetivo del proyecto de investigación propuesto, las estrategias de mejora para la gestión de la calidad deben estar enfocadas en el cliente y su mejora en el tiempo.

### **2.2.8 Proceso de fabricación de tintas.**

El proceso de la fabricación de tintas se inicia en la recepción del parte de producción, por el Almacén, quienes realizan la verificación de la disponibilidad de las materias primas. Luego, se pesan los insumos (material en polvo) e inmediatamente se procede a homogenizar mezclándolos de forma mecánica en un contenedor determinado para ello y se continua con la molienda de la mezcla homogenizada. En este punto se realiza el control de calidad de la molienda. Es preciso mencionar que el control de calidad se ejecuta en base al conocimiento y la experiencia laboral.

Posteriormente, se procede a mezclar con el solvente y se agita la solución. Finalmente, se realiza el envasado, según cantidad y producto requerido por el cliente, el cual es almacenado hasta su distribución. El elemento fundamental en el proceso de control de calidad es el conocimiento empírico adquirido por los trabajadores en su experiencia laboral.

Ante ello, el proyecto de investigación propone establecer estrategias para mejorar la gestión de la calidad, a través del enfoque al cliente.

Por otro lado, las teorías y modelos que dan sustento a la presente investigación son las siguientes:

### ***2.2.9 Estrategias genéricas de Michael Porter***

Según Porter (2008) afirma que “las 3 estrategias genéricas que permiten a las organizaciones obtener una ventaja competitiva son: el liderazgo en costos, la diferenciación y el enfoque” (p. 51). A grandes rasgos podemos mencionar las 3 estrategias según Porter (2008):

El liderazgo en costos gira en torno de la producción de productos estándar, a precios unitarios muy bajos, para consumidores que son sensibles a los precios. La diferenciación es una estrategia que busca la producción de productos y servicios que se consideran únicos en la industria y están dirigidos a consumidores que son relativamente insensibles a los precios.

El enfoque significa producir productos y servicios que satisfacen las necesidades de grupos pequeños de consumidores. Las estrategias de Porter implican diferentes arreglos organizativos, procedimientos de control y sistemas de incentivos. Las empresas grandes, con mayor acceso a recursos, suelen competir con base en un liderazgo en costos y/o diferenciación, mientras que las empresas pequeñas suelen competir basadas en su enfoque (pp. 52-56).

### 2.2.10 Matriz FODA

Según Wehrich (1982) el análisis FODA es una herramienta de gestión que facilita el proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implementación de acciones y medidas correctivas, y para el desarrollo de proyectos de mejora. En la tabla 1, se observa la Matriz FODA cuyo principal objetivo es identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que mayor impacto tienen sobre la misión y la visión de la organización y su desarrollo en el tiempo.

**Tabla 1**

*Matriz FODA*

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	F1	D1
	F2	D2
	F3	D3

#### **Oportunidades**

O1

O2

O3

**Estrategias FO**

**Estrategias DO**

#### **Amenazas**

A1

A2

A3

**Estrategias FA**

**Estrategias DA**

---

Fuente: La matriz TOWS: una herramienta para el análisis situacional, Wehrich (1982).

El planteamiento de las estrategias de la organización debe obedecer a la unión de los componentes de la matriz FODA. Según Wehrich (1982) son:

Estrategia DA (Debilidades vs. Amenazas): El objetivo de esta estrategia es minimizar ambos componentes de la matriz FODA.

Una organización que resulte ubicada en este cuadrante estaría enfrentando su peor situación respecto al logro de sus objetivos, sus esfuerzos principales tendrían que dedicarlos a luchar por su supervivencia o llegaría irremisiblemente hasta su liquidación definitiva. Como alternativas de estrategia se puede asumir la reducción de las operaciones en busca de minimizar las debilidades o esperar cambio del entorno que hagan desaparecer las amenazas, esta última a un elevado riesgo de no resultar exitosa. En esta situación la empresa debe asumir una posición de supervivencia.

Estrategia, DO (Debilidades vs. Oportunidades): El objetivo de esta estrategia es minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades. Una empresa en esta situación identifica las oportunidades que le ofrece el entorno, pero reconoce que sus debilidades organizacionales que no permiten aprovecharlas. Una variante de estrategia puede ser el dejar pasar la oportunidad que muy probablemente aprovechará la competencia". En esta situación la empresa debe asumir una posición adaptativa.

Estrategia FA (Fortalezas vs. Amenazas): El objetivo de esta estrategia consiste que las fortalezas de la institución puedan enfrentar las amenazas del entorno. Su objetivo es maximizar las primeras mientras se minimizan las segundas. Esta situación no significa necesariamente que la organización tenga que dedicarse a buscar amenazas para enfrentarlas sino todo lo contrario, las fortalezas de la empresa deben aplicadas a discreción y oportunamente. La posición correcta para una empresa en tal situación es la defensiva.

Estrategia FO (Fortalezas vs. Oportunidades): El objetivo de esta estrategia consiste en afianzar las fortalezas de la organización con el fin de aprovechar las oportunidades que brinda el mercado. Esta situación orientada al éxito sugiere asumir una posición ofensiva (p. 61).

**Modelos de Gestión.** Los modelos de gestión sirven de referente y guía en los procesos permanentes de mejora de los productos y servicios que ofrecen las organizaciones, según López (2001) un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso, modificar. Un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización (p. 1).

### **2.2.11 Teorías de la Calidad**

La calidad y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al cliente de un producto o servicio, en el marco de sus políticas organizacionales. A continuación, revisaremos el ciclo de mejora PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

**El Ciclo de Mejora PDCA o PHVA.** Según el autor López (2001) nos explica que el ciclo de mejora es el Modelo desarrollado por Shewhart y perfeccionado por Deming. El ciclo de Shewart conocido también como PHVA, Planifique, haga, verifique y actue:

**P.- Plan (Planear):** establecer los planes. Planificar, programar las actividades que se van a emprender. Consiste en analizar, identificar áreas de mejora, establecer metas, objetivos y métodos para alcanzarlos y elaborar un plan de actuación para la mejora.

**D.- Do (Hacer):** llevar a cabo los planes. Desarrollar (hacer), implantar, ejecutar o desarrollar las actividades propuestas. En esta fase es importante controlar los efectos y aprovechar sinergias y economías de escala en la gestión del cambio. En muchos casos será oportuno comenzar con un proyecto piloto fácil de controlar para obtener experiencia antes de abarcar aspectos amplios de la organización o de los procesos.

**C.- Check (Verificar):** verificar si los resultados concuerdan con lo planeado. Comprobar, verificar si las actividades se han resuelto bien y los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos. Consiste en analizar los efectos de lo realizado anteriormente.

**A.- Act (Actuar):** actuar para corregir los problemas encontrados, prever posibles problemas, mantener y mejorar. Actuar, aplicar los resultados obtenidos para identificar nuevas mejoras y reajustar los objetivos. Una vez cubierto el ciclo de mejora se reinicia el proceso puesto que siempre habrá posibilidades para mejorar. (2001, p.2)

**Teoría de Joseph Muran.** Rodríguez (2020) nos explica que la Teoría de Joseph Muran indica que, para conseguir la mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, es necesario trabajar en cinco puntos: concretar los peligros de tener una baja calidad, adecuar el producto al uso que se le va a dar, lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente, aplicar la mejora constante y considerar la calidad como una inversión.

**Trilogía de Juran.** Según Rodríguez (2020) expone que Juran creó tres pasos para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son conocidos como la “Trilogía de Juran”, se presentan a continuación:

**Planificar la calidad:** Se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los clientes y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan al equipo encargado de producirlo.

**Control de calidad:** Supervisar que se está realizando de la mejor manera y para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las diferencias.

**Mejora de la calidad:** Crear la infraestructura que permita la mejora, identificar puntos concretos en los que puede haber un aumento de la calidad, asignar un

equipo de expertos a esta tarea, y proporcionarles todos los recursos y formación que puedan necesitar para llevar la calidad del producto creado al siguiente nivel.

**Evolución de las Normas ISO y su Aplicación Universal.** Según la Organización Internacional de Estandarización ISO (2018), surgen las normas o requisitos para satisfacer la expectativa del cliente, como necesidad de automatizar un proceso y minimizar las diferencias de producción de bienes, productos y servicio. En 1987 se publican por primera vez las Normas ISO 9000, y en 1994 surgen las normas ISO 9001, las cuales, ante el cumplimiento de Requisitos otorgan el Sello de Conformidad por el Sistema de Gestión de Calidad de producción de productos o servicios.

**Principios de Gestión de Calidad.** En la publicación de la norma ISO 9000 (2015), se ha llevado a cabo una modificación en este aspecto por la que se reducen esos principios a siete y se presentan a continuación:

***Enfoque al cliente:*** las organizaciones dependen de sus clientes; por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

***Liderazgo:*** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Estos deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda involucrarse por completo en el logro de los objetivos de la empresa.

***Compromiso de las personas:*** el personal constituye la esencia de una organización. Su compromiso total posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la empresa.

***Enfoque a procesos:*** un resultado deseado se alcanza con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**Mejora:** la mejora del desempeño global de la organización debe ser su objetivo permanente.

**Toma de decisiones basada en la evidencia:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información.

**Gestión de las relaciones:** una organización y sus partes interesadas son interdependientes. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

De los principios de calidad mencionados, cabe resaltar que el enfoque al cliente es el principal, debido que es uno de los objetivos de la norma internacional ISO 9001:2015, es satisfacer los requisitos y exceder las expectativas de los clientes.

### **2.3 Definición de términos básicos**

En el presente trabajo, uno de los pilares documentarios fue la Norma Internacional ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario, de la cual se tomaron como referencia los siguientes términos y definiciones:

**Característica:** Rasgo diferenciador inherente o asignada, también puede ser cualitativa o cuantitativa.

**Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Defecto:** No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

**Estrategia:** Plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Gestión de la calidad:** Gestión con respecto a la calidad.



**Mejora:** Actividad (recurrente o puntual) para mejorar el desempeño.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.

**Servicio al cliente:** Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio.

**Sistema de gestión de la calidad:** Parte de un Sistema de Gestión relacionada con la calidad.

**Visión:** Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

Adicional a ello, las siguientes definiciones se tomaron como referencia del Diccionario de la lengua española de la Real Academia Española (2022):

**Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

**Gestionar:** Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo.

**Pyme:** Pequeña y mediana empresa.

**Planificación:** Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc.

**Valor:** Persona que posee o a la que se le atribuyen cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad.

### **III. METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

Este capítulo presenta la metodología utilizada para lograr los objetivos que se han establecido en la investigación.

La metodología es un tipo de investigación aplicada debido a que se utilizan los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 para establecer las estrategias de mejora de gestión de la calidad; de acuerdo con la naturaleza de la información obtenida, el enfoque es cualitativo, por la descripción del contexto de la organización.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. (Hernández et al., 2010).

Los estudios no experimentales pueden ser de dos tipos, transeccionales y longitudinales. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o —generalmente— más variables y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos que cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas. (Hernández et al., 2010).

Se utilizó la metodología de investigación cualitativa. Este enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados, no se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico.

La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los involucrados, sus emociones, experiencias, significados, y otros aspectos subjetivos, tanto entre individuos como grupos y colectividades. (Hernández et al. 2010).

Este enfoque metodológico se adapta a la presente investigación porque permite recoger, opiniones, sugerencias e interpretaciones, en los diferentes procesos de participación de los colaboradores en materia de gestión de calidad, basándonos en la observación, recolección de datos, análisis e inferencia de los resultados.

Según Dankhe (1986) indica que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de características y se mide cada una de ellas de forma independiente, para describir lo que se investiga.

De acuerdo con Hernández, et. al. (2010), plantea que en la investigación descriptiva las características son medidas y observa la configuración y los procesos que componen los fenómenos; sin embargo, estos últimos no se valoran.

Para la propuesta de estrategias, se realizó una investigación del tipo aplicada, con un enfoque cualitativo y diseño de investigación no experimental y descriptivo. Pues, buscamos descubrir la situación actual de la empresa, en el sentido de identificar las necesidades para mejorar la gestión de la calidad y conocer cuáles son los recursos que se disponen para luego establecer las estrategias que se pretenden implementar.

### **3.1 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización apriorística**

#### **3.1.1 Categorías**

Estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima.

#### **3.1.2 Subcategorías**

a. Las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima.

b. Los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima.

#### **3.1.3 Matriz de categorización apriorística**

De acuerdo con la investigación cualitativa, se muestra la matriz de categorización apriorística (Ver tabla 2 pág. 30) correspondiente a “Estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima”

**Tabla 2**

*Matriz de caracterización apriorística: “Estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima”*

Problemas	Propósitos	Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Eje de análisis	Fuente de información	Técnica de recolección de la información
¿Cuáles serán las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?	Establecer las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima.	Estrategias para mejorar la Gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el Departamento de Lima.	Es un conjunto de actividades de una forma ordenada y coordinada que permite una gestión de calidad, basada en el ciclo de mejora continua, con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente. (ISO 9000:2015)	Enfoque al cliente.	Satisfacción del cliente.	Fuente de información primaria: Norma Internacional ISO 9001:2015 Fuente de información secundaria: Observación	Normas Documentos Observación Encuesta Lista de Chequeo
¿Cuáles son las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en Lima?	Determinar las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en Lima.	Necesidades para mejorar la Gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el Departamento de Lima.	Según Philip Kotler y Gary Armstrong (como se citó en Thompson, 2010), la necesidad es "un estado de carencia percibida".	Estandarización de procesos. Capacitación personal.	Procesos documentados Cumplir con el programa de capacitación	Fuente de información primaria: Norma Internacional ISO 9001:2015 Fuente de información secundaria: Observación	Normas Documentos Observación Encuesta Lista de Chequeo
¿Cuáles son los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en Lima?	Identificar los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en Lima.	Recursos que se disponen para mejorar la Gestión de la Calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicadas en Lima.	Según Jáuregui (2020), los recursos de una empresa son todos aquellos factores que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad.	Recursos humanos Tecnológicos Recursos económicos Infraestructura	Cantidad necesaria de personas para las operaciones. Cumplir con el programa de Mantenimiento. Ejecución del presupuesto.	Fuente de información primaria: Norma Internacional ISO 9001:2015. Fuente de información secundaria: Observación	Normas Documentos Observación Encuesta Lista de Chequeo

### 3.2 Escenario de estudio

El lugar de estudio fue en la empresa que fabrica tintas ubicada en Lima, a cuyas autoridades se les solicitó el permiso y facilidades para aplicar los instrumentos correspondientes.

### 3.3 Participantes

En la investigación se considerará como participantes el personal de la empresa que fabrica tintas ubicada en Lima. En la tabla 3 se detalla las 13 personas que son parte de la población estudiada.

**Tabla 3**

*Personal participante de la empresa*

Descripción del Proceso	Cantidad de Personas
Dirección Estratégica	2
Producción	5
Control de calidad	2
Contabilidad	1
Servicios Generales	2
Recursos Humanos	1
TOTAL	13

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

La presente investigación utilizó la estrategia de recolección de datos como las entrevistas y encuestas. Asumimos la responsabilidad de toda la información que obtuvimos al aplicar los instrumentos correspondientes.

#### **3.4.1 Técnicas**

Con la finalidad resolver nuestro problema principal, aplicamos técnicas que nos ayudaron a recolectar información y realizar una investigación adecuada.

##### **Determinación de las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.**

Observación directa y encuesta para la recolección de datos. La estandarización de los documentos y capacitación al personal, en base a la Norma Internacional ISO 9001:2015 nos permite mejorar la gestión de la calidad en la empresa.

##### **Identificación de los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.**

Se utilizó una lista de chequeo para la identificación de los recursos disponibles, para mejorar la gestión de la calidad, en función de cuatro sub categorías.

##### **Establecimiento de estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.**

Las estrategias para mejorar la gestión de la calidad se basan en el enfoque al cliente y se miden a través de la satisfacción de los mismos.

### **3.4.2 Instrumentos**

#### **Determinación de las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.**

Respecto a la observación directa se realizarán los siguientes pasos:

Solicitar a las responsables de la empresa autorización y guía durante la visita a las instalaciones de la empresa.

Luego, revisar la documentación del proceso.

El propósito de la herramienta de observación es poder conocer cómo se ejecutan las actividades en la empresa.

En el caso de la encuesta, se aplicó al personal de la empresa para conocer la percepción de la gestión de la calidad en base a 7 ítems establecidos.

La finalidad es obtener información veraz y precisa porque será la base de nuestra investigación. La encuesta se aplicó a cada trabajador donde se utilizó un balotario de 25 preguntas referidas a la Norma Internacional ISO 9001:2015, desde el capítulo 4 hasta el capítulo 10.

#### **Identificación de los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.**

La lista de chequeo para identificar los recursos que se disponen en la empresa para mejorar la gestión de la calidad está en función de cuatro sub categorías: recurso humano, tecnológico, infraestructura y económico. La lista de chequeo estuvo basada en la escala de Likert.



## **Establecimiento de estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.**

La información proporcionada y el contexto de la empresa, nos permitirá establecer las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.

### **3.5 Procedimiento**

Este proyecto, el cual está basado en el método de investigación descriptivo, tiene como finalidad establecer estrategias de mejoras para la gestión de la calidad en una empresa que fabrica tintas. Las estrategias de mejora para la gestión de la calidad tendrán como base la Norma Internacional ISO 9001:2015.

Para lo cual, se realizó en 3 etapas:

**Etapa I:** Determinación de las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas. En esta etapa se realizó el levantamiento de información de la empresa.

**Etapa II:** Identificación de los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas. Se realizó el levantamiento de información de la empresa.

**Etapa III:** Establecimiento de estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas. Las estrategias están basadas en la información proporcionada y el contexto de la empresa.

### **3.6 Rigor científico**

En la presente investigación, como se trata sobre la gestión de la calidad, nuestro objetivo es que sea eficaz y adecuada; de acuerdo con el proceso de encuestas, por el cual se utilizaron métodos científicos que fueron validados previamente.

### **3.7 Método de análisis de datos**

En esta investigación después de recolectar toda la información sobre la empresa de fabricación de tintas y basándonos en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se utilizó el software: Microsoft Excel, para el análisis de datos.

### **3.8 Aspectos Éticos en Investigación**

En la investigación, los autores de la tesis consideraron los aspectos éticos previos a la investigación: la protección de personas y objetos. Cumplimiento del Reglamento del Código de Ética de la investigación de la Universidad Nacional del Callao a través de la Resolución del Consejo Universitario N° 260-2019-CU. Cumplimiento de la ley de Protección de datos personales.

Adicional a ello, tenemos en cuenta los principios éticos en la comunicación de los resultados, como lo son: la confidencialidad, autoría y plagio, alteración de los resultados. Con la finalidad de garantizar los principios éticos, nos basamos tanto en la normativa como en nuestros valores éticos.

## IV.RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación por etapas.

### **Etapa I: Determinación de las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.**

Inicialmente se realizó la observación en la empresa y se procedió a realizar una encuesta (Anexo 2), la cual se realizó al inicio y final para poder saber en qué % mejoro el cumplimiento.

Esta encuesta se realizó en base a los requisitos que exige la Norma Internacional ISO 9001:2015, donde los criterios fueron evaluados por la escala de Likert, la cual valora mediante una escala numérica y criterios (Muguiru, 2020) como se muestra a continuación en la Tabla 4.

**Tabla 4**

*Escala Likert y sus criterios*

<b>Escala numérica</b>	<b>Criterios</b>
<b>1</b>	Nunca (N): 0% de cumplimiento del requisito.
<b>2</b>	Casi nunca (CN): 1% a 20% de cumplimiento del requisito.
<b>3</b>	A veces (AV): 21% a 50% de cumplimiento del requisito.
<b>4</b>	Casi siempre (CS): 51% a 99% de cumplimiento del requisito.
<b>5</b>	Siempre (S): 100% de cumplimiento del requisito.

La encuesta se realizó de forma presencial con el personal, donde se pudo apreciar la documentación existente (registros, manuales, etc.) los cuales algunos documentos estuvieron parcialmente acordes con los requisitos de la norma y otros debían ser corregidos o implementados. Todo ello contribuyó para identificar las fortalezas y debilidades de la empresa.

Se muestra el cuadro de doble entrada (25 preguntas, 13 colaboradores) con las valoraciones según la tabla de Likert de la encuesta actual que se realizó, los resultados se observan en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Cuadro de valoraciones de la encuesta*

Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Total	
S1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	29
S2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	34
S3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	30
S4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	30
S5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	32
S6	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	30
S7	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	33
S8	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	30
S9	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	31
S10	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	31
S11	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	28
S12	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	28
S13	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	45
Varianzas	0.08	0.08	0.00	0.27	0.23	0.08	0.27	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.26	0.08	0.14	0.23	0.27	0.08	0.27	0.74	0.08	0.08	0.26	0.14	0.23	4.2	

Con la finalidad de validar la confiabilidad de nuestros resultados obtenidos en la encuesta inicial y presentar un porcentaje (%) de cumplimiento de la encuesta, se realizó la evaluación mediante el análisis estadístico a través de software Microsoft Excel usando el Alfa de Cronbach para lograr establecer la confiabilidad de nuestros datos encuestados. Con los datos de la Figura 4 se analizó el Alpha de Cronbach y se obtuvo una confiabilidad de 0.813 lo cual indica una adecuada distribución y confiabilidad de los datos obtenidos.

De la encuesta realizada en esta etapa I, se presenta la siguiente Tabla 6 con el porcentaje (%) de cumplimiento a partir del capítulo 4 al capítulo 10 de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

**Tabla 6**

*Identificación de las necesidades en base a la Norma ISO 9001:2015*

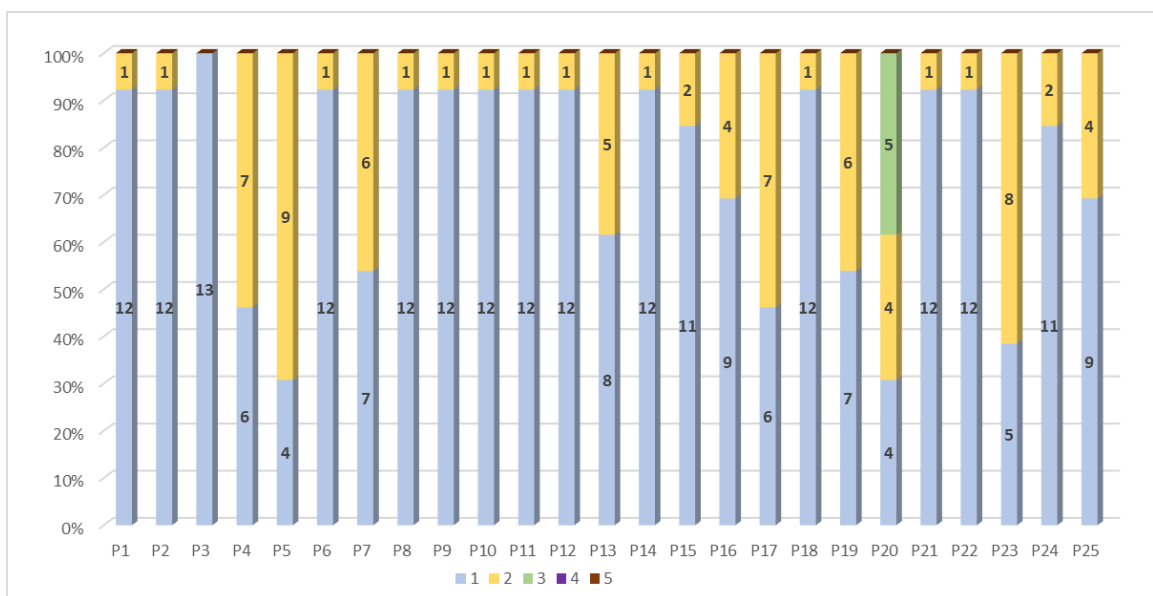
<b>N° de Capítulo de la Norma</b>	<b>Descripción</b>	<b>% Cumplimiento</b>
<b>ISO 9001:2015</b>		
<b>Capítulo 4</b>	Contexto de la organización	23%
<b>Capítulo 5</b>	Liderazgo	28%
<b>Capítulo 6</b>	Planificación	22%
<b>Capítulo 7</b>	Apoyo	24%
<b>Capítulo 8</b>	Operación	27%
<b>Capítulo 9</b>	Evaluación del desempeño	28%
<b>Capítulo 10</b>	Mejora	27%
	<b>Promedio de % Cumplimiento</b>	26%

Asimismo, con los resultados obtenidos elaboramos la figura 1 que nos muestra el resumen de la valoración total por pregunta según la valoración de la escala de Likert. Esta figura muestra la cuantificación de los valores obtenidos por

persona en el diagnostico actual donde se visualiza que la mayoría de colaboradores considera el valor “1”, dicho valor corresponde a que no se cumple con el criterio enunciado, lo cual nos muestra que existen requisitos los cuales faltan implementar y lograr un cumplimiento óptimo de los requisitos para el sistema de gestión de la calidad.

**Figura 1**

*Resultados de la encuesta*



De los resultados obtenidos, se procedió a la estandarización de los procesos a través de documentación donde nos indican los lineamientos para cada proceso.

Adicional a ello, se elaboró el programa de capacitaciones en base a la documentación elaborada.

## **Etapa II: Identificación de los recursos que se disponen en una empresa de fabricación de tintas.**

La segunda etapa se realizó mediante un Lista de chequeo que se observa en el Anexo 2, identificándose las 4 sub categorías de recursos con los que cuenta la empresa. En la tabla 7 se visualiza el resultado en porcentaje (%) de cumplimiento resumen del diagnóstico actual por capítulos. Finalmente, estos resultados obtenidos nos dan un promedio del 76.75% de disponibilidad de recursos para el sistema de gestión de la calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015.

**Tabla 7**

*Identificación de los recursos actuales que se disponen en la empresa*

<b>Ítems de Recursos</b>	<b>% Cumplimiento</b>
Recursos Humanos	86%
Infraestructura	78%
Económicos	83%
Tecnológicos	60%
Promedio de % Cumplimiento	76.75%



### **Etapa III: Establecimiento de estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.**

En esta etapa elaboramos las estrategias de la empresa, para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.

Según nuestro marco teórico, una estrategia comprende de un plan para lograr un objetivo (ISO 9000, 2015) y estas acciones planificadas ayudan a tomar decisiones para obtener buenos resultados.

Las estrategias están basadas en la información proporcionada y el contexto de la empresa.

**a) Primer Objetivo Estratégico:** Mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.

El Plan de acción comprende

1. Medir la satisfacción del cliente con respecto al producto.
2. Estandarizar el proceso del servicio post venta.
3. Dar seguimiento a la satisfacción del cliente.

**b) Segundo Objetivo Estratégico:** Mejorar los recursos disponibles de la empresa de fabricación de tintas.

El Plan de acción comprende:

1. Contar con trabajadores con la experiencia y calificaciones adecuadas en gestión de la calidad y en las normas ISO 9001:2015, que permitan realizar sus labores con el conocimiento necesario para una adecuada gestión de la calidad.
2. Identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores y en función de esas necesidades establecer un programa de capacitación que tenga como

objetivo reducir las brechas de conocimientos en gestión de la calidad y en las normas ISO 9001:2015.

3. Evaluar el desempeño de los trabajadores de forma periódica.

**c) Tercer Objetivo Estratégico:** Mejorar los procesos actuales de la empresa de fabricación de tintas.

El Plan de acción comprende:

1. Estandarizar los procesos a través de la documentación para que el conocimiento de la empresa quede plasmado, se pueda medir y mejorar.

2. Realizar un mapeo de procesos a través de una ficha de procesos.

3. Establecer métricas para mejorar continuamente el proceso.

### **Resultados inferenciales**

El presente trabajo es de naturaleza descriptiva, no hay correlación en cuanto a la existencia de un patrón o una fórmula que describe el comportamiento de las variables para predecir y deducir el comportamiento de la población a partir de la muestra, en nuestro caso, nosotros hemos tomado la población igual a la muestra y tomando como base la Norma Internacional ISO 9001:2015, se ha estandarizado, capacitado en los procesos para el cumplimiento de los requisitos de esta, con la finalidad de mejorar la gestión de la calidad a través de estrategias.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presentan las discusiones de los resultados de la investigación.

### **Determinación de las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.**

La empresa de fabricación de tintas no contaba con lineamientos estandarizados respecto a la Norma Internacional ISO 9001:2015 por ello se realizó una encuesta para determinar las necesidades para mejorar la gestión de la calidad, en base a la Norma Internacional ISO 9001:2015, obteniendo como resultado, un 26% de promedio de cumplimiento.

Luego del cálculo de la confiabilidad de la encuesta para determinar las necesidades para mejorar la gestión de la calidad, según la tabla 8, el Alpha de Cronbach fue de 0.813, el cual nos dice que la confiabilidad de nuestros resultados obtenidos es muy alta y por lo tanto confiable.

**Tabla 8**

*Rango para hallar la confiabilidad de Alpha de Cronbach*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Instrumentos y técnicas de investigación educativa, Ruiz (2002)

### **Identificación de los recursos que se disponen en una empresa de fabricación de tintas.**

El resultado de la disponibilidad de recursos para el sistema de gestión de la calidad bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015, fue de 76.75%, lo cual muestra que la empresa posee recursos humanos, infraestructura, financieros y tecnológicos necesarios y suficientes para alinearse a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

### **Establecimiento de estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas.**

Las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas han evidenciado una mejora en el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015, lo cual se puede apreciar en la tabla 9:

**Tabla 9**

*Datos obtenidos antes y después de la aplicación de las estrategias*

<b>N° de Capítulo de la Norma ISO 9001:2015</b>	<b>Descripción</b>	<b>% Cumplimiento inicial</b>	<b>% Cumplimiento final</b>
<b>Capítulo 4</b>	Contexto de la organización	23%	52%
<b>Capítulo 5</b>	Liderazgo	28%	60%
<b>Capítulo 6</b>	Planificación	22%	58%
<b>Capítulo 7</b>	Apoyo	24%	54%
<b>Capítulo 8</b>	Operación	27%	62%
<b>Capítulo 9</b>	Evaluación del desempeño	28%	49%
<b>Capítulo 10</b>	Mejora	27%	54%
	<b>Promedio de % Cumplimiento</b>	26%	56%

## VI. CONCLUSIONES

1. La empresa de fabricación de tintas mostró un nivel de cumplimiento de 26% en base a la encuesta de necesidades realizada a los 13 colaboradores, el porcentaje indicado significa que se tiene un deficiente cumplimiento con respecto a los requisitos de los capítulos 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

2. Mediante el Check List elaborado con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 se pudo determinar que la empresa de fabricación de tintas mostró un 76.75% de cumplimiento global respecto a los recursos actuales que se disponen en la empresa para la gestión de la calidad. Ese cumplimiento global está compuesto por los recursos que a continuación se indican: recursos humanos (86%), económicos (83%), infraestructura (78%) y tecnológicos (60%). Lo cual, a nivel global, fue un buen indicativo para la empresa porque demostró que cuenta con recursos para implementar las estrategias propuestas.

3. Se establecieron estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas, obteniendo un 56% de cumplimiento en base a los lineamientos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, la diferencia con respecto al promedio inicial aumentó en un 30%.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda mantener y mejorar las estrategias para la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas de la empresa de fabricación de tintas.
2. Continuar con el cumplimiento de las capacitaciones al personal para mantener y mejorar las competencias de cada uno de ellos.
3. Desarrollar auditorías internas con la finalidad de dar seguimiento al cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A., Martís R., Alonso J., Albañil P., Catalán C., Pascual M. (2012). *Gestión por procesos: casos prácticos*. Servicios de Publicaciones de la Universidad de Oviedo.
- Cajal, A. (2020, 06 de mayo). *Recursos de una Empresa*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/recursos-empresa/>
- Cárdenas Palacios A. y Gutiérrez Ramos L. (2015). *Propuesta de Gestión estratégica de la Calidad en el Proyecto: Mejoramiento de la infraestructura vial del Barrio Emprendedores La Pradera, Huaraz – Ancash – 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/607140>
- Castillo Jarrin M. (2017). *Estandarización de procesos para el mejor funcionamiento administrativo de la empresa foto estudio Proaño* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1840>
- Chiavenato, I., (2001). *Administración de Recursos Humanos* (G. Villamizar, Trad., 5.ªed.). McGraw-Hill. (Trabajo original publicado en 2000)
- Cuasante Pérez F. (2015). *La eficiencia en las micropymes. Propuesta de un modelo de gestión aplicable a Micropymes* [Tesis de Doctorado, Universidad de Burgos]. [https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4644/Cuasante\\_P %E9r ez.pdf?sequence=1](https://riubu.ubu.es/bitstream/handle/10259/4644/Cuasante_P%C3%A9rez.pdf?sequence=1)
- D´Alessio, F. (2008). *El proceso estratégico – Un Enfoque de Gerencia*. Pearson.
- Dankhe, G. (1986). *Investigación y comunicación*. McGraw Hill.



- Errante Porras D. (2015). *Modelo de Gestión de Calidad Total dirigido a Pymes de automatización industrial en Venezuela* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello].  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT3894.pdf>
- Espinoza Terrones S., Huamán Vargas J. y Trujillo Tasayco C. (2014). *Propuesta de Mejora en la calidad de servicio, a través de los procesos de mantenimiento y producción, en una empresa de procesamiento de billetes y monedas* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/338565>
- Comex Perú (2021). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2021 Informe anual de diagnóstico y evaluación acerca de la actividad empresarial de las micro y pequeñas empresas en el Perú, y los determinantes de su capacidad formal.*  
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf>
- Gatti S. (2009). *La importancia de la calidad y su relación en el desempeño de la Pymes industriales de la Argentina* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Martín].  
<http://www.unsam.edu.ar/institutos/incalin/repositorio/Maestria/SebastianGatti.pdf>
- Giménez J. (2019, 12 de agosto). *Ciclo PDCA: conoce de qué trata y por qué es importante para las empresas.*  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/08/ciclo-pdca-conoce-de-que-trata-y-por-que-es-importante-para-las-empresas/>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. Mc Graw Hill.

Hernández, S., Fernández, C., Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

International Organization for Standardization [ISO]. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario* (ISO 9000:2015).

International Organization for Standardization [ISO]. (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos* (ISO 9001:2015).

Kotler, P., Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Pearson Educación.

López, R. (2001). *Modelos de Gestión de Calidad*.  
<http://jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>

Muguira, A. (2020, 4 de enero). *¿Qué es la escala de Likert y como utilizarla?*.  
Question Pro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

Porter, M. (2008). *Estrategias Competitivas: Técnicas para analizar industrias y compañías*. Grupo Editorial Patria.

Quinchiguango Campués S. (2019) *Mejoramiento de la calidad en los procesos de pintura electroestática de una PYME, ubicada en la Ciudad de Quito, sector Amagás del Inca* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17781>

Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.).

<https://www.rae.es/>

- Ramos Carrión, J. (2017). *Modelo de gestión de calidad a través de la mejora continua en la manufactura de transformadores de distribución y potencia* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6781?show=full>
- Rodríguez, A. (2020, 4 de diciembre). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características*.  
  
<https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Ruiz, C. (2002). *Instrumentos y técnicas de investigación educativa. Un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos*. Danaga Training and Consulting.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación* (2.<sup>a</sup> ed.). Alienta Editorial.
- Wehrich, H. (1982). *La matriz TOWS: una herramienta para el análisis situacional*. Long Range Planning, 15(2), 54 – 66.  
  
[https://www.academia.edu/34211017/The\\_TOWS\\_Matrix\\_A\\_Tool\\_for\\_Situational\\_Analysis](https://www.academia.edu/34211017/The_TOWS_Matrix_A_Tool_for_Situational_Analysis)
- Zorrilla Conchucos M. (2019). *Estrategia de Gestión para la mejora continua de la calidad de escuela de conductores de vehículos particulares del Perú – Caso: Simón Bolívar* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao].  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4118>

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Categorización

A continuación, se presenta la matriz de categorización apriorística para el presente trabajo de investigación:

Problemas	Propósitos	Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Eje de análisis	Fuente de información	Técnica de recolección de la información
¿Cuáles serán las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?	Establecer las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima.	Estrategias para mejorar la Gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el Departamento de Lima.	Es un conjunto de actividades de una forma ordenada y coordinada que permite una gestión de calidad, basada en el ciclo de mejora continua, con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente. (ISO 9000:2015)	Enfoque al cliente.	Satisfacción del cliente.	Fuente de información primaria: Norma Internacional ISO 9001:2015 Fuente de información secundaria: Observación	Normas Documentos Observación Encuesta Lista de Chequeo
¿Cuáles son las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en Lima?	Determinar las necesidades para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en Lima.	Necesidades para mejorar la Gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el Departamento de Lima.	Según Philip Kotler y Gary Armstrong (como se citó en Thompson, 2010), la necesidad es "un estado de carencia percibida".	Estandarización de procesos. Capacitación al personal.	Procesos documentados Cumplir con el programa de capacitación	Fuente de información primaria: Norma Internacional ISO 9001:2015 Fuente de información secundaria: Observación	Normas Documentos Observación Encuesta Lista de Chequeo
¿Cuáles son los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en Lima?	Identificar los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en Lima.	Recursos que se disponen para mejorar la Gestión de la Calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicadas en Lima.	Según Jáuregui (2020), los recursos de una empresa son todos aquellos factores que proveen a una organización de los medios necesarios para realizar su actividad.	Recursos humanos Tecnológicos Recursos económicos Infraestructura	Cantidad necesaria de personas para las operaciones. Cumplir con el programa de Mantenimiento. Ejecución del presupuesto.	Fuente de información primaria: Norma Internacional ISO 9001:2015. Fuente de información secundaria: Observación	Normas Documentos Observación Encuesta Lista de Chequeo

## Anexo 2: Propuesta de instrumentos de recolección de datos

### ENCUESTA

#### NIVEL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### INSTRUCCIÓN:

Estimado (a), la presente encuesta es parte de una investigación y su finalidad es determinar las necesidades para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, en función de siete dimensiones. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Por lo anterior expuesto, sírvase a registrar los datos en los espacios en blanco y marcar con veracidad los ítems del cuestionario con una (x) en la columna que corresponde.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: Femenino ( ) Masculino ( )

Tiempo de trabajo en la empresa: \_\_\_\_\_ año (s) \_\_\_\_\_ mes (es)

Escala de Valoración				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca (N)  (0% de cumplimiento del requisito)	Casi Nunca (CN)  (De 1% a 20 % de cumplimiento del requisito)	A veces (AV)  (De 21% a 50 % de cumplimiento del requisito)	Casi siempre (CS)  (De 51% a 99 % de cumplimiento del requisito)	Siempre (S)  (100% de cumplimiento del requisito)

DIMENSIÓN	BATERÍA DE PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
1. Contexto de la organización	1. ¿La empresa realiza un análisis de su contexto interno y externo? Por ejemplo: Matriz FODA, Pestel, entre otros.	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	BATERÍA DE PREGUNTAS	N	CN	AV	CS	S
	2. ¿La empresa identifica a sus partes interesadas pertinentes?	1	2	3	4	5
	3. ¿La empresa define el alcance del sistema de gestión de calidad?	1	2	3	4	5
	4. ¿La empresa establece los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad?	1	2	3	4	5
2. Liderazgo	5. ¿La Alta Dirección promueve el enfoque al cliente?	1	2	3	4	5
	6. ¿La Alta Dirección ha establecido una Política de la Calidad?	1	2	3	4	5
	7. ¿Los roles, responsabilidades y autoridades son establecidos por la Alta Dirección?	1	2	3	4	5
3. Planificación	8. ¿La empresa define sus riesgos y oportunidades?	1	2	3	4	5
	9. ¿La empresa define las acciones para abordar los riesgos y oportunidades?	1	2	3	4	5
	10. ¿La empresa define los objetivos de la calidad y su planificación para lograrlos?	1	2	3	4	5
	11. ¿La empresa planifica los cambios en el sistema de gestión de la calidad?	1	2	3	4	5
4. Apoyo	12. ¿La empresa proporciona las personas necesarias para la operación y control de los procesos?	1	2	3	4	5
	13. ¿La empresa proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos?	1	2	3	4	5
	14. ¿La empresa calibra o verifica sus equipos de medición?	1	2	3	4	5

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>BATERÍA DE PREGUNTAS</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
	15. ¿La empresa determina las competencias necesarias de las personas (basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas)?	1	2	3	4	5
	16. ¿La empresa define la información documentada para la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	1	2	3	4	5
5. Operación	17. ¿La empresa planifica y controla los procesos para cumplir los requisitos del producto?	1	2	3	4	5
	18. ¿La empresa controla los servicios de terceros?	1	2	3	4	5
	19. ¿La empresa realiza un control de los productos no conformes?	1	2	3	4	5
6. Evaluación del desempeño	20. ¿La empresa realiza el seguimiento de la satisfacción del cliente?	1	2	3	4	5
	21. ¿La empresa realiza auditorías internas?	1	2	3	4	5
	22. ¿La Alta Dirección realiza la revisión por la Dirección al sistema de gestión de la calidad?	1	2	3	4	5
7. Mejora	23. ¿La empresa realiza el análisis de causa raíz para eliminar las causas de las no conformidades?	1	2	3	4	5
	24. ¿La empresa revisa la eficacia de las acciones correctivas?	1	2	3	4	5
	25. ¿La empresa implementa herramientas para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad?	1	2	3	4	5

Muchas gracias por sus respuestas.

## LISTA DE CHEQUEO

### IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DISPONIBLES PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### INSTRUCCIÓN:

Estimado (a), la presente lista de chequeo es parte de una investigación, su finalidad es identificar los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad, en función de cuatro dimensiones. Las respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto. Por lo anterior expuesto, el personal entrevistado sírvase a responder los ítems con toda sinceridad.

La persona encargada de realizar las preguntas en base a la lista de chequeo deberá marcar con una "x" en cada columna que corresponda según la respuesta y evidencia revisada.

Escala de Valoración		
(1)	(2)	(3)
No Cumple (NC)	Cumple parcialmente (CP)	Cumple (C)

DIMENSIONES	N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	NC	CP	C	OBSERVACIONES
Recursos Humanos	1	Se cuenta con todo el personal planificado para el funcionamiento de la empresa.	1	2	3	
	2	Se realizan capacitaciones al personal.	1	2	3	
	3	Se cuenta con un organigrama actual de la empresa.	1	2	3	



DIMENSIONES	N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	NC	CP	C	OBSERVACIONES
	4	El personal de la empresa conoce sus roles, responsabilidades y autoridades, en caso aplique.	1	2	3	
	5	La empresa cuenta con las descripciones de los puestos de trabajo (perfiles de puesto).	1	2	3	
	6	La empresa desarrolla acciones en caso el trabajador contratado tenga una brecha con el perfil del puesto.	1	2	3	
Infraestructura	7	La empresa cuenta con una infraestructura para realizar los procesos.	1	2	3	
	8	Los trabajadores cuentan con equipos o materiales para que ejecuten sus actividades.	1	2	3	
	9	La empresa cuenta con servicios básicos (luz, agua, SSHH, ventilación, entre otros).	1	2	3	
Económico	10	La empresa cuenta con un presupuesto para los procesos y se verifica su cumplimiento.	1	2	3	
	11	La empresa ha planificado el pago a los proveedores y se cumplen dichos pagos.	1	2	3	
	12	La empresa realiza el pago a los trabajadores en monto y fecha establecida.	1	2	3	
	13	La empresa realiza sus pagos dentro del plazo de compromiso (impuestos, préstamos, bonos, entre otros).	1	2	3	
Tecnológico	14	La empresa cuenta con computadoras donde almacenan la información relevante de los clientes, ventas y producción.	1	2	3	

<b>DIMENSIONES</b>	<b>N°</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>NC</b>	<b>CP</b>	<b>C</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
	15	La empresa cuenta con su propio servidor y/o plataforma donde gestiona información documentada del sistema de gestión de la calidad.	1	2	3	
	16	La empresa cuenta con computadoras en el proceso productivo.	1	2	3	

---

Firma de la persona responsable de

la lista de chequeo

Nombre y apellido:

## **Anexo 3: Validación de instrumentos de recolección de datos**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

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

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

Nombres y Apellidos: LUIS AMÉRICO CARRASCO VENEGAS

Máximo grado académico alcanzado: DOCTOR

Especialidad: INGENIERÍA

Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

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

**Título:**

"ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE TINTAS UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA"

**Problema:**

¿Cuáles serán las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?

**Sub problemas:**

- a) ¿Cuáles son las necesidades, para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?
- b) ¿Cuáles son los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?

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

El objetivo del cuestionario de encuesta:

Son dos (2) encuestas que buscan determinar las necesidades e identificar los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad, en función de once dimensiones.

Problema que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

Mediante un total de 41 preguntas deseamos obtener información para determinar las necesidades e identificar los recursos existentes en las once dimensiones.

### III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marcar con un Check (✓) donde considera que corresponda

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



-----  
FIRMA DEL VALIDADOR  
DNI 25825871

## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

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

Nombres y Apellidos: SALVADOR APOLINAR TRUJILLO PÉREZ

Máximo grado académico alcanzado: DOCTOR

Especialidad: INGENIERÍA

Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

### II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS

**Título:**

"ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE TINTAS UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA"

**Problema:**

¿Cuáles serán las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?

**Sub problemas:**

- a) ¿Cuáles son las necesidades, para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?
- b) ¿Cuáles son los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?

### III.- DATOS DEL CUESTIONARIO

El objetivo del cuestionario de encuesta:

Son dos (2) encuestas que buscan determinar las necesidades e identificar los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad, en función de once dimensiones.

Problemas que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

Mediante un total de 41 preguntas deseamos obtener información para determinar las necesidades e identificar los recursos existentes en las once dimensiones.

**III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO**

Marcar con un Check (✓) donde considera que corresponda

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



-----  
FIRMA DEL VALIDADOR  
DNI 25640147

## FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

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

Nombres y Apellidos: LEONARDO FÉLIX MACHACA GONZALES

Máximo grado académico alcanzado: MAESTRO

Especialidad: INGENIERÍA

Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

### II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS

#### Título:

"ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE TINTAS UBICADA EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA"

#### Problema:

¿Cuáles serán las estrategias para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?

#### Sub problemas:

- a) ¿Cuáles son las necesidades, para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?
- b) ¿Cuáles son los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad en una empresa de fabricación de tintas ubicada en el departamento de Lima?

### III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

#### El objetivo del cuestionario de encuesta:

Son dos (2) encuestas que buscan determinar las necesidades e identificar los recursos que se disponen para mejorar la gestión de la calidad, en función de once dimensiones.

Problemas que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

Mediante un total de 41 preguntas deseamos obtener información para determinar las necesidades e identificar los recursos existentes en las once dimensiones.

**III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO**

Marcar con un Check (✓) donde considera que corresponda

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








































-----  
FIRMA DEL VALIDADOR  
DNI 07275983



## Anexo 4: Estandarización de procesos de la empresa

### Carpetas de los documentos estandarizados

Nombre	Tipo	Tamaño
 DG01 Alcance del SGC - V01	Documento de Microsoft Word	39 KB
 DG02 Mapa de Procesos - V01	Documento de Microsoft Word	112 KB
 DG03 Misión, Visión y Valores Organizacionales - V01	Documento de Microsoft Word	40 KB
 DG04 Caracterización Dirección - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	35 KB
 DG05 Caracterización Producción - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	37 KB
 DG06 Caracterización Comercial - V 01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	36 KB
 DG07 Caracterización Desarrollo - V 01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	35 KB
 DG08 Caracterización Recursos Humanos - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	35 KB
 DG09 Caracterización Servicios Generales - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	36 KB
 DG10 Caracterización Compras - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	35 KB
 DG11 Caracterización Distribución - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	35 KB
 DG12 Objetivos de calidad - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	368 KB
 DG13 Programa de Auditorías - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	94 KB
 DG14 Plan de Auditorías - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	94 KB
 DG15 Perfiles de puesto -V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	370 KB
 DG16 Programa de Mantenimiento - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	34 KB
 F02 Lista maestra de documentos - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	35 KB
Nombre	Tipo	Tamaño
 F03 Encuesta de satisfacción de cliente - V01	Documento de Microsoft Word	37 KB
 M01 Matriz FODA - V01 02.03.2021	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	1,112 KB
 M01 Matriz FODA - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	1,109 KB
 M02 Matriz de Parte interesadas - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	91 KB
 M03 Matriz de comunicaciones - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	34 KB
 M04 Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades - V01	Hoja de cálculo de Microsoft Excel	84 KB

 O 01 Organigrama - V01	Documento de Microsoft Word	65 KB
 P01 Política de calidad - V01	Documento de Microsoft Word	39 KB
 Pro01 Procedimiento de la Gestión de la información documenta...	Documento de Microsoft Word	43 KB
 Pro-02 Procedimiento de Auditorías Internas - V01	Documento de Microsoft Word	41 KB
 Pro03 Procedimiento de acciones correctivas - V01	Documento de Microsoft Word	41 KB
 Pro04 Procedimiento de Planeamiento y Dirección - V01	Documento de Microsoft Word	40 KB
 Pro05 Procedimiento de Comercialización - V01	Documento de Microsoft Word	42 KB
 Pro06 Procedimiento de laboratorio - V01	Documento de Microsoft Word	42 KB
 Pro07 Procedimiento de producción - V01	Documento de Microsoft Word	42 KB
 Pro08 Procedimiento de RRHH - V01	Documento de Microsoft Word	42 KB
 Pro09 Procedimiento de Servicios Generales - Mantenimiento - V01	Documento de Microsoft Word	41 KB
 Pro10 Procedimiento de Distribución - V01	Documento de Microsoft Word	41 KB
 Pro11 Procedimiento de Compras - V01	Documento de Microsoft Word	41 KB
 Pro12 Revisión por la Dirección - V01	Documento de Microsoft Word	40 KB

## Listado maestro de documentos estandarizados

N°	Código	Tipo de documento	Nombre de documento
1	M-01	Matriz	Matriz FODA
2	M-02	Matriz	Matriz de Partes interesadas
3	DG-01	Documento General	Alcance
4	DG-02	Documento General	Mapa de procesos
5	DG-03	Documento General	Misión, Visión y Valores
6	P-01	Política	Política de Calidad
7	DG-04	Documento General	Caracterización Dirección
8	DG-05	Documento General	Caracterización Producción
9	DG-06	Documento General	Caracterización Comercial
10	DG-07	Documento General	Caracterización Desarrollo
11	DG-08	Documento General	Caracterización Recursos Humanos
12	DG-09	Documento General	Caracterización Servicios Generales
13	DG-10	Documento General	Caracterización Compras
14	DG-11	Documento General	Caracterización Distribución
15	O-01	Organigrama	Organigrama
16	DG-12	Documento General	Objetivos de calidad
17	M-03	Matriz	Matriz de comunicaciones
18	F-01	Formato	Plan de acción
19	F-02	Formato	Lista maestra de documentos
20	F-03	Formato	Encuesta de satisfacción
21	Pro-01	Procedimiento	Procedimiento de la Gestión de la Información documentada
22	Pro-02	Procedimiento	Procedimiento de Auditoría
23	DG-13	Documento General	Programa de auditoría
24	DG-14	Documento General	Plan de auditoría
25	Pro-03	Procedimiento	Procedimiento de acciones correctivas
26	Pro-04	Procedimiento	Procedimiento de Planeamiento y Dirección
27	Pro-05	Procedimiento	Procedimiento de Comercialización
28	Pro-06	Procedimiento	Procedimiento de Laboratorio
29	Pro-07	Procedimiento	Procedimiento de Producción
30	Pro-08	Procedimiento	Procedimiento de Recursos Humanos
31	Pro-09	Procedimiento	Procedimiento de Servicios Generales - Mantenimiento
32	Pro-10	Procedimiento	Procedimiento de Distribución
33	Pro-11	Procedimiento	Procedimiento de Compras
34	Pro-12	Procedimiento	Procedimiento de Revisión por la Dirección
35	M-04	Matriz	Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades
36	DG-15	Documento General	Perfil de puesto