



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ingeniería Agraria, Industrias Alimentarias y Ambiental
Escuela Profesional de Ingeniería en Industrias Alimentarias

Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el procesamiento de una conserva de mollejita de pollo

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias

Autor

Steeven Javier Tamara Carlos

Asesor

Dr. Danton Jorge Miranda Cabrera




Danton J. Miranda Cabrera
ING. DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS
CIP 90013

Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

**(Facultad de Ingeniería Civil
Escuela Profesional de Ingeniería Civil) o**

(Escuela de Posgrado)

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Tamara Carlos Steeven Javier	73485546	20-05-2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Miranda Cabrera Danton Jorge	07046189	https://orcid.org/0000-0003-2594-4000
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Vasquez Clavo Guillermo Napoleon	06100596	https://orcid.org/0000-0001-5909-5372
Dra. Alfaro Cruz Salera Carmela	08488439	https://orcid.org/0000-0001-7383-8056
M(o) Caro Degollar Edson Max	45593669	https://orcid.org/0000-0001-7156-6691

Dedicatoria

A mi madre, por ser padre y madre para mí.

Por brindarme su apoyo incondicional por haber logrado una meta más en mi vida profesional. mamá gracias por estar a mi lado en esta etapa inolvidable para mí, tu apoyo moral y tu entusiasmo que me brindas para seguir adelante en mis propósitos.

A mi pareja de vida

A mi pareja Cinthia, gracias por tenerte como compañero de vida, que me acompaña en todo momento de mi vida, con tu apoyo todos mis sueños se están volviendo realidad como ahora mi título profesional.

A mi hija khalessy

Hija eres mi motivación de vida, siempre tratare de ser el mejor orgullo como padre para ti, quiero ser tu ejemplo de vida, para inspirarte que seas la mejor en todo lo que haces, decirte que todo mi amor esta para mi princesa.

Agradecimiento

A Dios.

Por las bendiciones que me ha dado en mi vida y una familia maravillosa que nos ha permitido llegar a esta etapa de mi carrera y poder culminarla con éxito, por protegerme en cada paso que doy y ayudarme a ser la persona que hoy en día hemos llegado a ser.

A mi madre, pareja y mi familia

Por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de esta etapa.

A mi hija,

Que es mi motivo de vida, mi inspiración para cumplir cada sueño en mi vida profesional.

A mis maestros y maestras,

Que con sus enseñanzas nos han nutrido de su experiencia y conocimiento han fortalecido nuestras competencias académicas y técnicas para ser cada día más competitivas.

Índice

Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.2.1. Problema General	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	2
1.3. Objetivo de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la Investigación	3
1.5. Delimitación de Estudio.....	4
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	5
2.1.1. Investigaciones a Nivel Internacional	5
2.1.2. Investigaciones a Nivel Nacional	7
2.2. Bases Teórica.....	9

2.2.1. Gestión de Calidad	9
2.2.2. Principios de la Gestión de Calidad	10
2.2.3. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	12
2.2.4. Norma ISO 9000	13
2.2.5. Familia de la Norma ISO 9000.....	14
2.2.6. Norma ISO 9001	14
2.3. Definiciones de Términos Básicos.....	16
2.4. Hipótesis de Investigación	17
2.4.1. Hipótesis General	17
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	17
CAPÍTULO III_METODOLOGÍA	19
3.1. Diseño metodológico	19
3.2. Población y muestra.....	19
3.3. Técnicas de Recolección de Datos.....	20
3.4. Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	20
CAPÍTULO IV_RESULTADOS.....	21
4.1. Elaboración propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para el procesamiento de una conserva de mollejita de pollo, en empresa procesadora avícola,2022.....	21
4.2. Elaborar la planificación de acuerdo al sistema de gestión de calidad en base en la norma ISO 9001: 2015 para la conservación de mollejitas de pollo, en empresa procesadora avícola, 2022.	34
4.3. Evaluación económica de la ejecución de un SGC conforme a la ISO 9001:2015 para el procesamiento y conservación de mollejitas de pollo en una empresa avícola procesadora, 2022.	50

CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....	52
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
6.1. Conclusiones	54
6.2. Recomendaciones	55
CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	56
6.1. Fuentes Bibliográficas	56
Anexos	60
Anexo 1: Ficha de Control de Materia Prima	60
Anexo 2: Registro de Control de Instrumentos de Medición	60
Anexo 3: Formatos de Registro de Capacitación.....	61
Anexo 4: Formatos de Mantenimiento Preventivo de Máquinas de Producción.....	61
Anexo 5: Formato de Plan de Acción de Riesgo	62
Anexo 6: Formato de Evaluación y Control de Riesgo	62
Anexo 7: Plan Anual de Auditoría Interna	63
Anexo 8: Programa de Capacitación.....	63
Anexo 9: Registro de Asistencia.....	64
Anexo 10: Registro de Asistencia.....	64
Anexo 11: Control de Orden de Pedido	65
Anexo 12: Control de Quejas.....	65
Anexo 14: Informe de Auditoría.....	66
Anexo 15: Ficha de control de Calidad.....	66
Anexo 16: Programa de Sensibilización.	67
Anexo 17: Lista de Verificación	67

Índice de Tablas

Tabla 1. Probabilidad de ocurrencia	24
Tabla 2. Impacto o severidad	25
Tabla 3. Evaluación de riesgo	25
Tabla 4. Riesgo de calidad en el proceso de la mollejita de pollo de la empresa procesadora avícola.....	26
Tabla 5. Plan de mitigación de riesgo	27
Tabla 6. Criterio de calificación.....	28
Tabla 7. Nivel de cumplimiento.....	29
Tabla 8. Análisis situacional en la empresa procesadora avícola, 2022.	30
Tabla 9. Cronograma de propuesta e implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa procesadora avícola.	35
Tabla 10. Costos correspondientes de los materiales emplazados por proceso	51

Índice de Figuras

Figura 1. Esquema del proceso	13
Figura 2. Diagrama de proceso de la empresa procesadora avícola	23
Figura 3. Organigrama del equipo de calidad de la empresa procesadora.....	23
Figura 4. Cumplimiento por requisito de la norma iso 9001:2015.	31

Resumen

Objetivo: elaborar la propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el procesamiento de una conserva de mollejeta de pollo, en empresa procesadora avícola, 2022. Metodología: la investigación se realizó en la empresa avícola de Barranca, procesadora de molleja de pollo, Resultados: Se ejecutó un estudio situacional actual de la empresa, manejando una lista de verificación adecuada por la norma ISO 9001:2015, generando un resultado de 50%. Asimismo, se planificó un cronograma de acuerdo al sistema de gestión de calidad sustentado en la ISO 9001:2015, dando seguimiento y coordinación dentro de la empresa. Se determinó la evaluación económica, en base a la propuesta describiendo detalladamente cada implementación, teniendo como costo de 114,000.00. Conclusión: en conclusión, la propuesta se ajusta a la ISO 9001:2015 mejoró los procesos de productividad, brindando producción de calidad, así mismo permitiendo que la empresa tenga el control de sus actividades, recursos humanos, de producción y de facturación.

Palabras claves: productividad, Normas ISO 9001:2015, Consumidores

Abstract

Objective: To develop a proposal for a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard for the processing of chicken gizzard preserves in a poultry processing company, 2022. **Methodology:** The research was carried out at a poultry processing company in Barranca that specializes in chicken gizzards. **Results:** A current situational study of the company was carried out, using a checklist appropriate to the ISO 9001:2015 standard, generating a result of 50%. Likewise, a schedule was planned according to the quality management system supported by the ISO 9001:2015, enabling monitoring and coordination within the company. An economic evaluation was carried out based on the proposal, describing each implementation in detail, with a total estimated cost of 114,000.00. **Conclusion:** In conclusion, the proposal conforms to the ISO 9001:2015, improving productivity processes and providing quality production, while also allowing the company to control its activities, human resources, production, and billing.

Keywords: productivity, ISO 9001:2015 standards, consumers

Introducción

La calidad es un factor estratégico clave para la competitividad y sostenibilidad de la industria alimentaria, especialmente en el procesamiento de alimentos de origen animal, donde se requiere garantizar productos seguros y confiables. En la industria avícola, el aprovechamiento de subproductos como la mollejeta de pollo permite generar valor agregado, aunque demanda un estricto control sanitario y operativo. En este contexto, los sistemas de gestión de la calidad basados en estándares internacionales, como la norma ISO 9001:2015 desarrollada por la Organización Internacional de Normalización, facilitan la estandarización de procesos, la mejora continua y la satisfacción del cliente.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad no solo contribuye a ordenar y documentar las actividades productivas, sino que también permite a las empresas identificar riesgos, prevenir fallas y tomar decisiones basadas en evidencias. Asimismo, promueve una cultura organizacional orientada a la eficiencia, la responsabilidad y el cumplimiento de requisitos legales y sanitarios, aspectos fundamentales en el sector alimentario, donde la confianza del consumidor y la inocuidad del producto son determinantes para el acceso y permanencia en el mercado.

En el Perú, muchas pequeñas y medianas empresas del sector alimentario aún carecen de sistemas formales de gestión de la calidad, lo que limita su competitividad y cumplimiento normativo. La empresa avícola de Barranca analizada presenta debilidades en la estandarización de procesos, gestión documentaria y control de riesgos, afectando su eficiencia y sostenibilidad. Por ello, la tesis propone un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015, sustentado en un diagnóstico situacional y una planificación estructurada, con el fin de optimizar procesos, asegurar la calidad e inocuidad del producto y mejorar el desempeño organizacional.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el sector alimentario los sistemas de gestión de calidad han evolucionado constantemente y existe avances en el desarrollo económico, social y cultural; dando así énfasis al crecimiento de la competitividad alimentaria en el mercado actual (vilar et al., 2004)

Las normas de gestión de calidad de mayor aplicación en el mundo es la ISO 9001:2015(ISO, 2017)

En el Perú las compañías privadas 1% poseen con la más alta distinción en calidad, lo que es ISO 9001, con la estructura organizacional para la calidad.

Existen empresas formales activas en el Perú que contiene 1,329 sociedades con sello de calidad ISO (ISO 9001:2015 e ISO 14001) puede llegar en un millón 382 mil 899(INACAL,2016)

En Barranca hay muchas pymes de rubro alimenticio, entre otros rubros de producción que no poseen el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) ISO 9001:2015. Por ello analizar a una compañía de alimentos y proponer un SGC bajo la normativa ISO 9001: 2015, sería un paso a la mejora de la productividad y aseguramiento de inocuidad alimentaria que tanto se busca.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo proponer un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 para el procesamiento de una conserva de mollejita de pollo, en empresa procesadora avícola, ubicada en la provincia de Barranca?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera se determina el análisis situacional del sistema de gestión de calidad para procesamiento de conserva de mollejita de pollo, en empresa procesadora avícola, ubicada en la provincia de Barranca, 2022?

¿De qué manera se elabora el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la conserva de mollejita de pollo, en empresa procesadora de avícola, ubicada en la provincia de Barranca, 2022?

¿De qué manera se analizará la retribución económica de la propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el procesamiento de una conserva de molleja de pollo, en empresa procesadora de avícola, ubicada en la provincia de Barranca, 2022?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Elaborar la propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el procesamiento de una conserva de mollejita de pollo, en empresa procesadora de avícola, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el análisis situacional del sistema de gestión de calidad para procesamiento de conserva de mollejita de pollo, en empresa procesadora de avícola, 2022.

Elaborar la planificación de acuerdo con el sistema de gestión de calidad en base ISO 9001:2015 para el procesamiento de una conserva de mollejita de pollo, empresa procesadora avícola, 2022.

Determinar la evaluación económica de la propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el procesamiento de una conserva de mollejita de pollo, en empresa procesadora de avícola, 2022.

1.4. Justificación de la Investigación

Teórica: la investigación permite tener un conocimiento sobre el SGC en sustento a la ISO 9001:2015 para el proceso de conservación de pollos así mejorar los procesos establecidos para que los resultados sirvan como recomendación para las empresas alimentarias.

Social: la presente investigación proporciona una alternativa de propuesta rentable para una empresa alimentaria elaboradora de conservas de mollejititas de pollo, porque se verían

beneficiados con la propuesta de sistema de gestión conforme a la ISO 9001:2015 obteniendo mejores procesos alimentarios.

Implicación Práctica: la propuesta de un SGC establecido en las normas ISO 9001:2015 para el procesamiento de una conserva de mollejita de pollo nos ayudará a obtener una mejora de productos inocuos, ya que proporciona mejores indicadores productivos.

1.5. Delimitación de Estudio

La indagación se efectuó en una empresa procesadora de pollos, situada en la provincia de Barranca, durante el segundo semestre del año 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Investigaciones a Nivel Internacional

Mejillón (2019). Se realizó una propuesta de implementación de la ISO 9001:2015 para optimizar la supervisión de los procesos de manufactura en la compañía de pollo costa, en Ecuador. Por lo que mejora en la técnica administrativa, necesaria para la precaución de iniciativas que ocasionan alteraciones a la salud y bienestar de los comensales.

Según Bonilla (2019), durante el primer semestre del año 2019 se llevó a cabo la evaluación del SGC en la compañía Lácteos Loza, ubicada en la ciudad de Estelí, donde se concluyó que la calidad es un punto estratégico en las organizaciones y su empresa en el último siglo, donde un grupo de empresas aceptaron su aplicación y su importancia, dando fe que la calidad que está en evolución y busca alternativas de rendimiento y aumento al éxito, satisfaciendo a los clientes.

Rodríguez (2019) desarrolló una propuesta de SGC apoyada en la ISO 9001:2015, dirigida a compañías dedicadas al procesamiento de cereales a granel en la ciudad de Chiclayo durante el año 2018.

Se analizó la situación actual detectando las problemáticas del sistema de gestión existentes siendo “falta de planeamiento de la producción” y “demora en la entrada y salida de materia prima” “no existe documentación de los procesos” lo encontrado en la investigación. Por tal motivo se propuso y aplicó las normas ISO 9001: 2015 aumentando la productividad y motivación del personal.

Gualpa (2014) llevó a cabo la ejecución de un SGC en el proyecto desarrollado por el Gobierno Provincial del Azuay, conforme a los requerimientos de la ISO 9001. La intención principal fue construir un prototipo que facilitara la aplicación de dicho sistema en el proyecto "Crecer", conforme a la normativa ISO 3001, desarrollaron dos métodos el documental y el experimental el primero basado en buscar y recopilar datos de los distintos internos como externos el o segundo consto la sucesión de evaluaciones permitiendo establecer una revisión preliminar de la gestión de calidad del proyecto crecer. Se concluyó lo siguiente: Dado que el proyecto Crecer, impulsado por el Gobierno Provincial del Azuay, carece de un SGC, la indagación se orientó al diseño de un modelo para su implementación, considerando la planificación y elaboración de la documentación necesaria. A partir del diagnóstico realizado, se establecieron las bases para estructurar dicho sistema, comenzando con la formulación de la directriz de calidad y la definición de sus propósitos. Una vez definidos los procedimientos esenciales exigidos por la norma para el SGC, se propuso la elaboración de manuales de calidad, así como la implementación de métodos que faciliten la creación de herramientas eficaces. Esto tiene como finalidad asegurar una gestión adecuada en la estandarización de las políticas y lineamientos institucionales aplicables a las operaciones cotidianas de la organización.

Cañas (2018) realizó un estudio sobre la incorporación de un SGC en la empresa TOTALITY SERVICES S.A.S., tomando como referencia la norma ISO 9001:2015. El objetivo principal fue evaluar la aplicación de dicha norma para estructurar un sistema de calidad eficaz dentro de la organización. Entre las principales conclusiones se destacan: la necesidad de elaborar un diagnóstico del sistema actual conforme a los criterios fijados por la norma NC ISO 3001:2015; diseñar un plan de implementación que asegure el cumplimiento de los requisitos necesarios para alcanzar los estándares de calidad propuestos por la NTC ISO 9001:2015; identificar todos los procesos operativos vigentes en el momento del análisis; y

examinar el plan del sistema de calidad basado en dicha norma. El análisis permitió determinar que TOTALITY SERVICES S.A.S. no cumple aún con los criterios estipulados por la NTC ISO 3001:2015, situación que limita su acceso a la certificación del sistema. Asimismo, se evidenció la ausencia de indicadores de gestión que permitan evaluar de manera objetiva los resultados del sistema implementado. No obstante, se reconoce el compromiso de la empresa y de su equipo directivo en avanzar hacia la mejora continua y la consolidación de una cultura organizacional orientada a la calidad.

2.1.2. Investigaciones a Nivel Nacional

Fuentes (2020) presentó una propuesta para la formulación de un SGC acorde a las pautas de la ISO 9001: 2015, enfocado en la creación de derivados lácteos en los Centros de Acopio de Leche ubicados en Majes-Pedregal. A través del diagnóstico realizado, se identificó que el establo analizado carecía de un sistema formal de gestión para sus productos lácteos. Como parte de la propuesta, se planteó la implementación de acciones correctivas, tales como la aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), además del establecimiento de estrategias orientadas al progreso sostenido de los productivos y de la calidad del producto final.

Meléndez (2017) planteó una propuesta para implementar un SGC en una empresa del sector pesquero, apoyando como base a la ISO 9001:2015. El estudio partió del diagnóstico de la situación interna de la compañía, lo cual permitió identificar áreas de mejora en sus procesos productivos. A partir de ello, se procedió con la implementación del sistema, lo que resultó en una optimización de los procedimientos y en la obtención de resultados más eficientes y controlados.

Por su parte, Salinas (2019) desarrolló el empleo de un SGC también sustentado en la ISO 9001:2015, en una compañía ocupada en la intermediación laboral dentro de la industria pesquera. Su objetivo principal fue elevar el nivel de satisfacción del cliente. En su análisis, identificó deficiencias relacionadas con la programación, la atención al cliente y los canales de comunicación. Para evaluar el impacto del sistema implementado, aplicó encuestas que le permitieron comparar el rango de satisfacción de los beneficiarios antes y después de la puesta en marcha del sistema, evidenciando mejoras significativas en el servicio ofrecido.

Hilario (2019) propuso un modelo para la ejecución de un SGC en una compañía del sector alimentario, considerando como alusión la norma ISO 9001:2015. La investigación se llevó a cabo en respuesta a la necesidad planteada por la industria WAALA S.A.C., que buscaba incorporar dicho sistema con el propósito de garantizar productos de alta calidad para sus clientes y, a su vez, generar un impacto positivo en los niveles de producción y ventas. El estudio se fundamentó en la teoría de mejora continua desarrollada por Edwards Deming, aplicando el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), como metodología base para el diseño y ejecución del sistema propuesto. Una empresa ya sea grande o pequeña necesita poner en marcha un sistema de calidad para tener una vigilancia sobre sus operaciones y estandarizadas a través de los procesos. El método de investigación que aplica tiene enfoque cualitativo, es decir se fundamenta en el levantamiento de información del lugar por medio de encuestas tanto a los clientes como a los propios colaboradores y también en la observación de campo. El presente trabajo comenzó con una evaluación integral de la situación actual de la empresa, la cual incluyó el mapeo de sus procesos operativos, la aplicación de encuestas dirigidas tanto a clientes como a colaboradores para identificar su percepción, y la realización de un análisis FODA que permitió detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del entorno organizacional..

2.2. Bases Teórica

2.2.1. Gestión de Calidad

a) Aseguramiento de la Calidad

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la norma ISO, la gestión de la calidad se entiende como la administración orientada al cumplimiento de estándares de calidad. Este enfoque abarca la formulación de políticas y objetivos en materia de calidad, así como la definición e implementación de procesos que permitan alcanzarlos, a través de acciones de planificación, aseguramiento, control y mejora continua. Tales actividades están diseñadas principalmente para evitar la aparición de errores, diferenciándose del concepto de control de calidad (Meléndez, 2017).

b) Control de Calidad

Por otro lado, el control de calidad se refiere al conjunto de técnicas y esfuerzos aplicados para alcanzar, sostener y optimizar la calidad de un producto. Esta práctica se fundamenta en procedimientos de inspección, verificación y análisis, que sirven como base para la toma de decisiones. Además, implica la integración de diversas actividades, incluyendo el diseño del producto, su proceso de fabricación, instalación, definición de especificaciones y evaluación durante su uso (Meléndez, 2017).

Define un sistema de calidad como la estructura operativa de trabajo de toda una empresa, documentada a través de procedimientos y objetivos técnicos y de gestión integrados. Esto permite orientar las acciones coordinadas de la organización para asegurar la satisfacción

del cliente con la calidad y los costos económicos de la calidad de acuerdo con Feigenbaum (2000).

c) Mejora de la Calidad

La gestión de la calidad está totalmente orientada a mejorar su efectividad, buscando cumplir los objetivos máximos, al menor costo posible. Salinas (2019).

Al final del proceso se trata de mejorar la calidad de la información obtenida mediante el control de la instrumentación. Se menciona que "con una retroalimentación sistemática proporcionada durante la fase de planificación de la calidad, nos enfrentamos a lo que se conoce como mejora continua" Guinjoan (2006)

La mejora continua es parte de la estructura organizacional que cumple con los estándares de gestión de calidad. Estas áreas brindan retroalimentación de manera fluida y continua que nos permite cumplir con las expectativas de los clientes, en este sentido tenemos lo que propuso Jiménez (2014).

2.2.2. Principios de la Gestión de Calidad

Según Núñez (2017), la ISO 9001:2015 se sustenta en siete principios fundamentales que conforman la base de su estructura. Estos principios actúan como guías estratégicas para las organizaciones, ya que orientan sus esfuerzos hacia el fortalecimiento del desempeño institucional y la consecución de resultados favorables en términos de calidad y eficiencia operativa.

a) Orientación al cliente

Las organizaciones deben reconocer que su éxito depende de la satisfacción de su clientela, entonces, es esencial identificar, intuir y cumplir con sus peticiones presentes y eventuales, e incluso esforzarse por superar sus expectativas.

b) Liderazgo

Los directivos tienen el encargo de definir un plan concreto y establecer un rumbo coherente para la organización. Asimismo, deben fomentar un entorno interno que motive al personal a alcanzar los objetivos institucionales.

c) Compromiso del personal

El involucramiento activo y comprometido de todos los colaboradores de la compañía que permite aprovechar al máximo sus capacidades, lo cual contribuye al logro de metas colectivas y al desarrollo continuo.

d) Gestión por procesos

La eficiencia se incrementa cuando las actividades y recursos interrelacionados son administrados de forma estructurada como procesos orientados a resultados específicos.

e) Mejora continua

Una organización debe considerar la mejora constante de su desempeño global como una prioridad estratégica y sostenida a lo largo del tiempo.

f) Toma de decisiones fundamentada en evidencia

Para que los acuerdos sean eficientes, deben basarse en la revisión rigurosa de data confiable y verificable.

g) Gestión de relaciones

Reconociendo la interdependencia con sus proveedores y otras partes interesadas, una organización debe fomentar vínculos cooperativos y de beneficio mutuo que potencien la creación de valor compartido. De acuerdo con la información proporcionada por INEDU en su portal Edutic Perú, también se identifican diversas características clave que contribuyen al desarrollo de ambientes escolares favorables.

2.2.3. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Se tendrán que implementar nueve puntos para obtener el certificado de la ISO 9001:2015.

Figura 1. Esquema del Proceso

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

Fuente: Meléndez (2017)

2.2.4. Norma ISO 9000

Conforme a Castillo (2021), la norma ISO 9000 tuvo su primera publicación en 1987, bajo la responsabilidad del Comité Técnico ISO/TC 176, especializado en supervisión y verificación de la calidad. Este organismo se creó en 1979 con la aprobación de la Organización Internacional de Normalización (ISO) y, actualmente, está conformado por representantes de

más de 50 países miembros, además de contar con la participación de otras 20 naciones en calidad de observadores.

2.2.5. Familia de la Norma ISO 9000

- **ISO 9001:2015** establece los requerimientos que deben acatar los SGC, ya sea con fines contractuales o para procesos de certificación.
- **ISO 9000:2015** proporciona los principios básicos y la terminología que sirve de base para comprender y aplicar correctamente la norma ISO 9001.
- **ISO 9004:2009** ofrece directrices orientadas a la gestión que contribuye al logro de un éxito sostenido en las organizaciones, especialmente en contextos dinámicos y complejos.
- **ISO 19011:2011** presenta las recomendaciones necesarias para gestionar programas de auditoría, abarcando desde su planificación hasta la ejecución de auditorías de sistemas de gestión.
- Cabe destacar que la única norma certificable dentro de esta familia es la ISO 9001:2015, ya que es la que contiene el modelo estructurado para implementar un sistema de gestión de la calidad evaluable por entidades externas.

2.2.6. Norma ISO 9001

Según Meléndez (2017), el origen de la ISO 9001 se remonta a la BS 5750, emitida en 1979 por la British Standards Institution, organismo encargado de la normalización en el Reino Unido. La versión más reciente corresponde a la quinta edición de la ISO 9001, publicada en

septiembre de 2015, la cual ya está disponible para su aplicación en organizaciones que deseen prepararse para una futura certificación.

- Quinta versión: ISO 9001 :2015(23/09/2015).
- Cuarta versión: ISO 9001 :2008(15/11/2008).
- Tercera versión: ISO 9001 :2000(15/12/2000).
- Segunda versión: ISO 9001 - ISO 9002 :94 -ISO 9003(01/07/1994).
- Primera versión: ISO 9001-ISO 9002:87-ISO 9003:87(15/03/1987).

Las normas ISO constituyen un agrupamiento de estándares internacionales orientados a la gestión y aseguramiento de la calidad, utilizados por las organizaciones con el objetivo de implementar sistemas de calidad eficaces. Estas directrices fueron desarrolladas gracias a la labor de la Organización Internacional de Normalización, según lo señala la American Society of Quality (2017).

La ISO (International Organization for Standardization) es un organismo no gubernamental e independiente que fue fundado tras la Segunda Guerra Mundial, con el propósito de facilitar la reactivación del comercio internacional a través de normas técnicas comunes. Estas normas se actualizan aproximadamente cada cinco años, periodo durante el cual son sometidas a procesos de revisión y mejora. En ese marco, la familia de normas ISO 9000 se compone de distintas secciones específicas que abordan diferentes aspectos de la gestión de la calidad.

- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2015 - Conocimientos y vocabulario Básico
- Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 :2015 - Requisitos
- Gestión ISO 9004:2009 para el éxito continuo de una compañía- Métodos de gestión de calidad.

2.3. Definiciones de Términos Básicos

a) Calidad Total

El enfoque de los sistemas de calidad en una organización se basa en fomentar una cultura de mejora continua orientada al logro de objetivos específicos. Según lo planteado por Miranda y Chamorro (2007), dicho enfoque busca garantizar que los productos ofrecidos cumplan con los niveles de calidad esperados por los clientes, al mismo tiempo que promueve la motivación y satisfacción del personal a través del perfeccionamiento constante de las actividades internas.

b) Sistema de Gestión de Calidad

Acorde con López (2016), los procesos organizacionales se respaldan mediante la documentación exigida por las normas, aunque esto no garantiza por sí solo que se cuente con un SGC óptimo.

c) Norma ISO 9001:2015

A su vez, la ISO (2015) implanta los compendios esenciales, definiciones y conceptos clave necesarios para desplegar un SGC de forma eficiente y efectiva dentro de cualquier tipo de organización.

2.4. Hipótesis de Investigación

2.4.1. Hipótesis General

Ho: La propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 si mejora el procesamiento de una conserva de mollejita de pollo en empresa procesadora avícola, 2022.

H1: La propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 no mejora el procesamiento de una conserva de mollejita de pollo, en empresa procesadora avícola, 2022.

2.4.2. Hipótesis Específicas

Ho: El análisis situacional del sistema de gestión de calidad en el procesamiento de conserva de mollejititas de pollo no influye significativamente en una empresa procesadora avícola, 2022.

H1: El análisis situacional del sistema de gestión de calidad en el procesamiento de conserva de mollejititas de pollo si influye significativamente en una empresa procesadora avícola, 2022.

Ho: La colaboración de la planificación de acuerdo al sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 :2015 si influye en el procesamiento de conserva de mollejititas de pollo, en una empresa procesadora avícola, 2022.

H1: La elaboración de la planificación de acuerdo al sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 no influye en el procesamiento de conserva de mollejititas de pollo, en una empresa procesadora avícola, 2022.

Ho: El sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 no influye en la retribución económica para la conserva de mollejas de pollo, en una empresa procesadora avícola, 2022.

Hi: El sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 :2015 si influye en la retribución económica para la conserva de mollejas de pollo, en una empresa procesadora avícola, 2022.

Capítulo III

Metodología

3.1. Diseño metodológico

El estudio adoptará una metodología mixta, integrando tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo, ya que contempla la recolección de información, la validación de hipótesis previamente establecidas y el análisis estadístico correspondiente, conforme a lo expuesto por Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014).

Del mismo modo, se considera una investigación de tipo básica, puesto que está orientada a generar conocimiento nuevo, según los criterios de los autores mencionados.

En cuanto a su nivel, se clasifica como descriptiva porque tiene como propósito caracterizar, interpretar y comprender fenómenos no observables directamente, tales como percepciones, juicios u opiniones.

Esta indagación es no experimental, ya que se ejecutará sin alterar las variables. Asimismo, se refiere de un estudio transversal, por cuanto se recopilaban datos en un momento único de acuerdo Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio (2014).

3.2. Población y muestra

En esta indagación, la población que será objeto de análisis está conformada por todas las áreas y procesos de una empresa procesadora avícola, en la provincia de Barranca.

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

En la técnica empleada se utilizará la técnica de observación de campo, donde los procedimientos o actividades que se realizarán con el propósito de recolectar información mediante entrevistas, guías de observación, análisis de documentos y encuestas.

3.4. Técnicas para el Procesamiento de la Información

La investigación se intervendrá mediante el programa SPSS Statistics Versión 26.

Capítulo IV

Resultados

Las normas ISO 9000 constituyen un agrupamiento de directrices internacionales que detallan las sugerencias y exigencias necesarias para estructurar y evaluar un SGC, con el objetivo de garantizar que los productos cumplan con los criterios previamente establecidos, según lo planteado por Miranda (2007).

Dentro de este grupo de normas, la ISO 9001 —desarrollada por el Comité Técnico ISO/TC176 de la Organización Internacional de Normalización— define los requerimientos fundamentales para implementar un SGC eficaz. En su versión 2015, esta norma establece los lineamientos que deben seguir las organizaciones que deseen demostrar su competencia para ofrecer bienes y servicios conforme a las expectativas del cliente, ya sea en el conjunto de sus procesos o en áreas específicas. Asimismo, busca optimizar la satisfacción del cliente mediante la correcta ejecución del SGC, tal como señalan Carro y Gonzales (2013).

4.1. Elaboración propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para el procesamiento de una conserva de mollejita de pollo, en empresa procesadora avícola,2022.

La propuesta para dar en marcha un SGC conforme a la ISO 9001:2015 posee como propósito corregir deficiencias, superar limitaciones existentes y dar cumplimiento a los requerimientos establecidos por dicha norma, promoviendo así la optimización del sistema de procesos dentro de la organización mediante un enfoque estructurado.

A partir del diagnóstico realizado, se busca diseñar un conjunto de acciones estratégicas que permitan implementar la norma de forma efectiva. Este plan tiene como meta principal

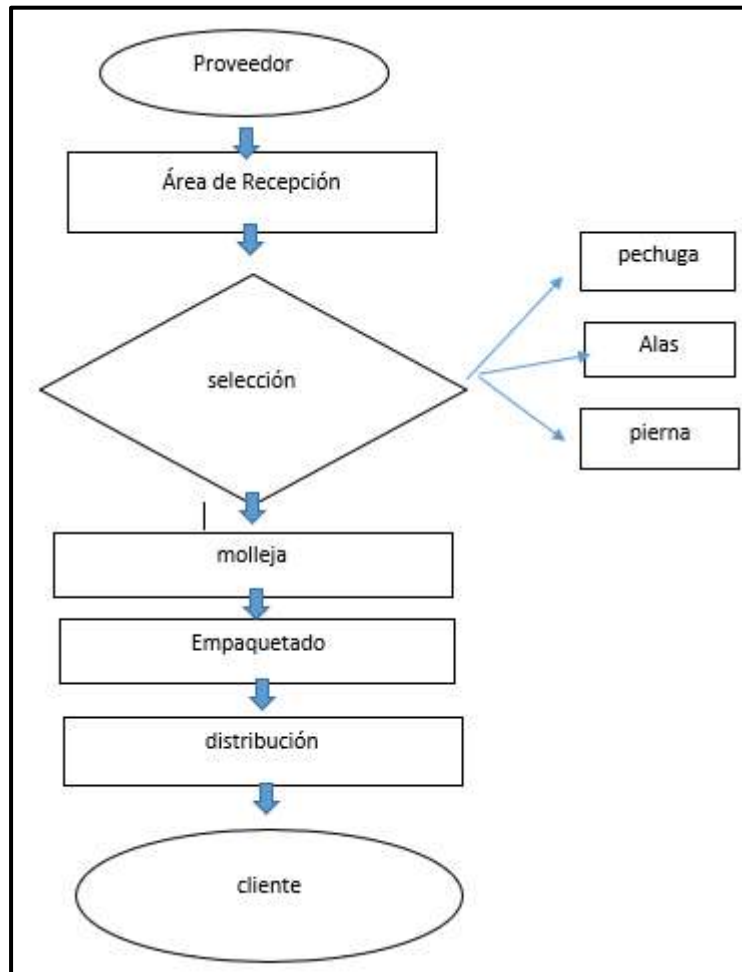
reducir las brechas identificadas durante el análisis, para lo cual se establecerán objetivos concretos, cronogramas, actividades específicas y sus respectivos responsables.

Para construir esta propuesta, se identificarán las fases clave ya sea para la puesta en marcha como para el mantenimiento del sistema de gestión. Además, se recomienda incorporar a un responsable del SGC, quien tendrá la función de liderar el proceso, garantizar su cumplimiento y proporcionar dirección al equipo organizacional.

Etapa 0: Preparación y Diseño

En un primer momento, se ha establecido que el SGC tendrá como alcance cada uno de los procedimientos ejecutados por la compañía para la producción del producto final. Esto incluye mediante la planificación y manejo inicial de la molleja de pollo hasta su distribución al cliente, así como las actividades que suministran los recursos indispensables para su desarrollo. Para esta fase, es fundamental diseñar un diagrama de procesos, lo cual requiere que la alta gerencia manifieste un deber total con el sistema de calidad y participe activamente en su implementación.

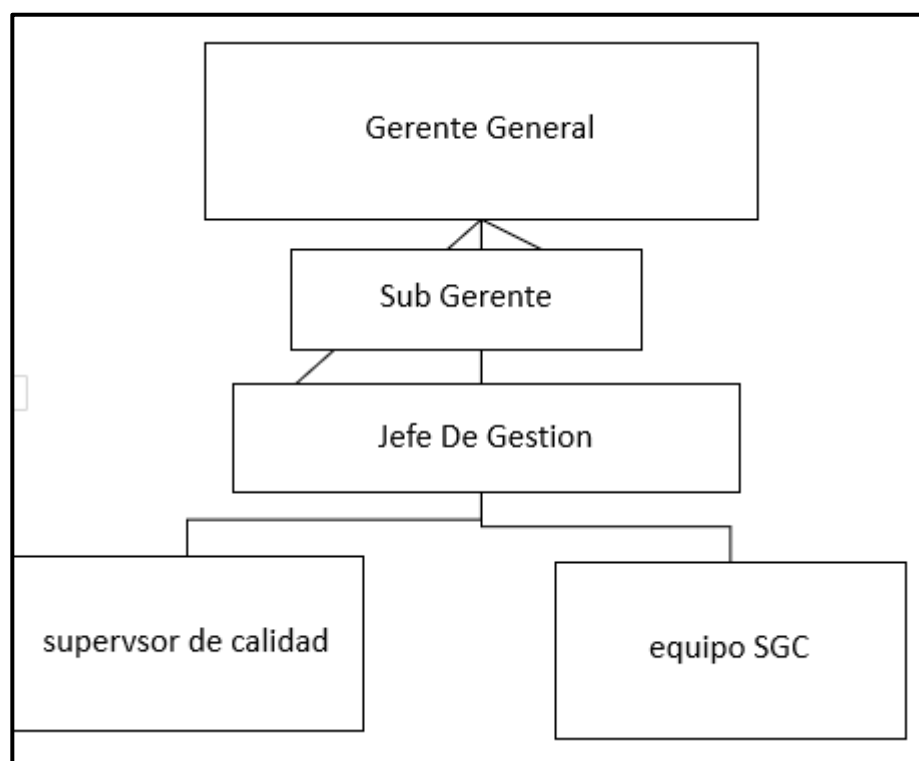
Figura 2. Diagrama de Proceso de la Empresa Procesadora Avícola



Etapa 1: Presentación del Proyecto

El responsable del SGC tendrá a su cargo la exposición y justificación del proyecto con el fin de obtener su aprobación. Por otro lado, el Gerente General será quien presente formalmente el proyecto ante el Equipo de Calidad designado (ver Figura NO), detallando los objetivos y el alcance previsto para la organización. Además, ambos deberán encargarse de informar a todo el personal de la empresa, buscando generar motivación y fomentar una participación activa por parte de los trabajadores (ver Anexo N° 08).

Figura 3. Organigrama del Equipo de Calidad de la Empresa Procesadora



Avícola 2022

Fuente: Elaboración Propia

Etapa 2: Planificación

Durante esta fase, la organización debe reconocer tanto los riesgos como las oportunidades que logre intervenir en el diseño del SGC. Para ello, se determinaron los recursos necesarios, incluyendo infraestructura, personal y datos relevantes. Como parte de este proceso, se elaboró el formato de evaluación y control de riesgos (ver Anexo N° 06). Además, se desarrollaron mecanismos de apoyo que incluyen la definición de tareas, plazos, responsabilidades, funciones y estándares requeridos dentro del SGC, con el propósito de mejorar la eficiencia operativa. De igual forma, se elaboró el correspondiente plan de acción frente a riesgos (ver Anexo N° 05).

Tabla 1. Probabilidad de Ocurrencia

Probabilidad de Ocurrencia	Índice
Bajo	3
Media	5
Alta	9

Fuente: Castillo (2021)

Tabla 2. Impacto o Severidad

Impacto o severidad	Índice
Ligeramente S	4
Severo	8
Extremadamente S	8

Fuente: Castillo (2021)

Tabla 3. Evaluación de Riesgo

Severidad Probabilidad	Ligeramente severo(4)	Severo(6)	Extremadamente Severo(8)
Baja (3)	12-20 Bajo	12-20 Bajo	24-36 Moderado
Media(5)	12-20 Bajo	24-36 Moderado	40-54 Importante
Alta(9)	24-36 Moderado	40-54 Importante	60-72 crítico

Fuente: Castillo (2021)

Tabla 4. Riesgo de Calidad en el Proceso de la Mollejita de pollo de la Empresa Procesadora Avícola

Procesos	Modo de fallo	Efecto	Causa	Control actual	Prob. De ocurrencia	Impacto	Total de riesgo	Nivel de riesgo
Recepción (materia prima)	Entrega de materia prima con baja temperatura	Aumento de temperatura	Inexistencia de verificación del nivel de temperatura	Inspección visual	5	4	20	Bajo
	Escaso hielo en las pozas de almacenamiento	Descompensación		Ninguno	9	8	72	crítico
selección	Entrega de materia prima incompleta	Pérdida de materia prima		Ninguno	3	4	12	Bajo
	Inadecuada selección del producto	Retraso en el empaquetado	Personal no capacitado	ninguno	9	8	72	Crítico
	Inapropiada limpieza	Resto de grasa	Maquinas defectuosa	Falta de mantenimiento	9	6	54	importante
Empaquetado	Falta de peso	No corresponde a los establecido	Balanza descalibrada	ninguno	9	6	54	importante

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°05 expone el plan de mitigación asociados a los riesgos consignados en la tabla N004.

Tabla 5. Plan de Mitigación de Riesgo

Proceso	Modo de Fallo	Control actual	Plan de mitigación
Recepción de materia prima	Entrega de materia Prima con baja Temperatura	Inspección visual	Inspección de calidad de la materia prima Decepcionada antes de ser descargada Control de nivel de hielo
	Escaso hielo en las pozas de almacenamiento		Cuando ingresa la carga de materia prima y capacitación al personal respecto a los parámetros de temperatura
	Entrega de materia prima incompleta		Establecer un stock mayor a lo solicitado Capacitación personal sobre la selección del producto(molleja)
selección	Inadecuada selección de producto Inapropiada limpieza	Ninguno Falta de mantenimiento	Mantenimiento preventivo de las máquinas operacionales trimestrales
empaquetado	Falta de peso	Ninguno	Calibrar semestralmente las balanzas

Fuente: elaboración propia

Seguidamente, en la Tabla N° 006, se ostenta una descripción detallada del nivel de implementación que actualmente posee la empresa, conforme a los lineamientos instituidos en la ISO 9001:2015. Esta información se sustenta en los resultados obtenidos y reflejados previamente en la Tabla N° 08.

Tabla 6. Criterio de Calificación

CRITERIO DE CALIFICACIÓN	CRITERIO DE CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
ND No diseñado	Las acciones o métodos aplicados evidencian la ausencia del requisito o que aún no se ha planteado su implementación. En otros casos, aunque el requisito ha sido identificado, su aplicación no cumple completamente con lo establecido en la ISO 9001:2015.	0%
PD Parcialmente diseñado (PD)	Los métodos utilizados cumplen con los lineamientos de la ISO 9001:2015; sin embargo, no se dispone de pruebas claras que respalden su implementación.	25%
D Diseñado	Los métodos utilizados cumplen con los lineamientos de la ISO 9001:2015; sin embargo, no se dispone de pruebas claras que respalden su implementación.	50%
D Diseñado	Aunque las prácticas adoptadas están alineadas con lo estipulado en la ISO 9001:2015, existe una limitada evidencia de su ejecución y no se observa que formen parte de una evolución constante.	50%
PI Parcialmente implementado	Las acciones o métodos implementados cumplen adecuadamente con los requerimientos establecidos en la ISO 9001:2015, y se dispone de evidencia que respalda su correcta ejecución, orientándose permanentemente hacia la mejora continua.	75%
I Completamente implementado		100%

Fuente: Meléndez 2017

Tabla 7. Nivel de Cumplimiento

DESCRIPCIÓN	RANGO
<p>La entidad satisface en su totalidad los requerimientos instaurados por la ISO 9001:2015. Asimismo, se observa una alta coherencia entre los procesos aplicados y el sistema de registros documentales. Existe un compromiso evidente con la evolución continua de su sistema de gestión.</p>	<p>Muy Bueno - 100%</p>
<p>La organización efectúa adecuadamente con los criterios de la ISO 9001:2015, mostrando una estructura de procesos y documentación coherente y sólida. Se evidencia además su interés por perfeccionar su sistema de gestión.</p>	<p>Bueno >75 %- 90%</p>
<p>Las organizaciones deben fortalecer la implementación de sus sistemas de gestión, promover una integración más efectiva entre normas, procesos y sistemas documentados, así como establecer medidas adicionales en el área de almacén para mitigar riesgos. Es fundamental proponer acciones correctivas que permitan superar las observaciones detectadas.</p>	<p>Regular >55% - 75%</p>
<p>La empresa no satisface los lineamientos concretos por la ISO 9001:2015 y necesita adoptar acciones inmediatas para mejorar su aplicación.</p>	<p>Malo >40%- 55%</p>
<p>La organización carece de un SGC eficaz establecido en los principios de la ISO 9001:2015, lo que compromete la garantía de seguridad hacia los consumidores.</p>	<p>Deficiente</p>

Fuente: Meléndez, 2017

Con el propósito de obtener los resultados del análisis situacional de la planta procesadora avícola, se empleó una lista de verificación como técnica para la recolección de datos. Esta herramienta permitió identificar posibles irregularidades dentro de la organización. La evaluación se realizó a partir de una desagregación específica cuyos resultados globales se presentan en el Anexo N° 17, lo que facilitó la medición del grado de cumplimiento respecto a los criterios establecidos.

Tabla 8. Análisis Situacional en la empresa procesadora avícola, 2022.

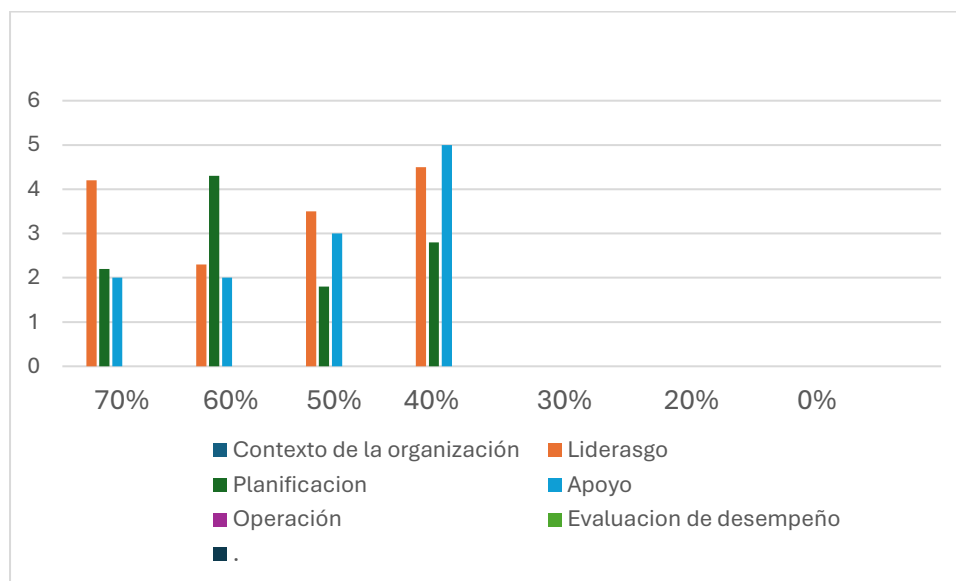
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% CUMPLIMIENTO	CALIFICACIÓN
Contexto de la Organización		Regular
Liderazgo	65%	Regular
Planificación	50%	Malo
Apoyo	48%	Malo
Operación	55%	Regular
Evaluación del Desempeño		Malo
Mejora	40%	Malo
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACIÓN	50%	
CALIFICACIÓN GLOBAL EN LA GESTIÓN DE CALIDAD		Malo

Fuente: Elaboración Propia

Nota: Resumen del nivel de cumplimiento, en porcentaje, de la norma ISO 9001:2015 en relación con la empresa procesadora avícola.

La Tabla N° 8 presenta un promedio del 50% en el cumplimiento de los requisitos establecidos por la ISO 9001:2015, lo cual se considera un desempeño deficiente. Este resultado evidencia importantes falencias dentro de la organización, afectando directamente su rentabilidad. Ante esta situación, se vuelve indispensable adoptar medidas correctivas orientadas a la aplicación efectiva de la norma, con el fin de mejorar el desempeño y elevar el nivel de cumplimiento.

Figura 4. Cumplimiento por requisito de la Norma ISO 9001:2015.



Fuente: Elaboración Propia

Nota: La Figura N° 4 presenta los hallazgos del diagnóstico efectuado con base en los requisitos de la ISO 9001:2015, los cuales reflejan una evaluación insatisfactoria. A continuación, se detallan los principales descubriendo del diagnóstico inicial:

Contexto de la Organización: 50% de Cumplimiento

La empresa no dispone de un SGC adecuado. No se han establecido diagramas de procesos, ni se identifican claramente los recursos necesarios para asegurar su disponibilidad, lo que limita la generación de oportunidades de mejora. Si bien se identifican actores involucrados en los procesos organizacionales, estos no se encuentran alineados con los principios del SGC.

Liderazgo: 65% de Cumplimiento

Por otro lado, la alta dirección no promueve un entorno que apoye ni administre de manera efectiva al personal, y no se evidencia un compromiso enfocado en el sistema de gestión. Si bien se cuenta con una política de calidad, esta no ha sido actualizada conforme a las necesidades actuales. Tampoco se realiza un seguimiento adecuado al registro de clientes ni se aplica una gestión activa del riesgo basada en la retroalimentación del usuario.

Planificación: 50% de Cumplimiento

No se tienen definidas las acciones en caso de control de riesgos y posibilidades e inclusive no se ha formulado las metas de calidad, incluso; no se ha planeado el monitoreo correspondiente e inexistencia de registros. Tampoco se cuenta con un plan de contingencia.

Apoyo: 48% de Cumplimiento

La organización no contempla los medios indispensables para el SGC, no se han establecido monitoreos de los mismos, no se efectúa con un control adecuado de los equipos. Existe constancia, que carece de capacidad para efectuar decisiones de compromiso por parte de los trabajadores.

Operaciones: 55% de Cumplimiento

La empresa carece de una estructura de planificación y mecanismo de control de los procesos necesarios.

La organización no efectúa el monitoreo de los artículos atendiendo a los criterios que se reconocen; falta supervisión en el manejo de registros informativos, se observa poca interacción con los clientes y no se atiende a sus sugerencias. Carece de un archivo donde se gestione el monitoreo de cambios en registros, formatos y procedimientos.

Evaluación del Desempeño: 45% de desempeño.

La organización necesita fortalecer el control sobre la medición, el análisis y la evaluación de sus productos, aplicando los métodos adecuados que garanticen su conformidad. No obstante, actualmente no se realiza un monitoreo efectivo de la satisfacción del cliente, ni se han ejecutado auditorías internas. Ante esta situación, se hace necesario que la alta dirección asuma un rol más activo y comprometido, ya que estos elementos son fundamentales para asegurar el rendimiento y la efectividad del SGC.

Mejora: 40% de Cumplimiento.

Acercas de esto, no se toman en cuenta las quejas de los clientes. Se origina debido a que, en el caso de que la alta dirección ejecutiva contemple efectuar una reunión para examinar estas inconformidades, no se dispone de supervisión ni diagnóstico; por lo tanto, no se permite la adopción de medidas correctivas.

4.2. Elaborar la planificación de acuerdo al sistema de gestión de calidad en base en la norma ISO 9001: 2015 para la conservación de mollejas de pollo, en empresa procesadora avícola, 2022.

Concerniente al proceso de planificación del SGC, es fundamental definir cada una de las etapas que lo componen, tomando como referencia los resultados obtenidos en el diagnóstico previo.

Varias de estas etapas fueron establecidas como programas de ejecución. Se diseñó un plan estratégico alineado con la nueva estructura organizacional propuesta, junto con la formulación de la política y las finalidades de calidad. Asimismo, se incluyeron el programa de seguimiento y coordinación, el plan de formación, el sistema de documentación vinculada al SGC y finalmente, el programa destinado a su implementación.,

Programa de Seguimiento y Coordinación

Luego de la revisión preliminar del SGC, se procedió a planificar su implementación en cada una de las áreas de la organización. Con el fin de efectuar con los lineamientos concretados por la norma, se asignaron los recursos necesarios y se elaboró un cronograma que detalla los plazos para cada ítem. Además, se identificó para cada requisito la relevancia de emplear información verificable, como procedimientos, formatos, registros e indicadores de desempeño, aplicables tanto a la producción como a la comercialización de los productos (ver Anexo N° 13 y Anexo N° 03).

responsabilidad de la alta dirección validar y aprobar tanto la política de calidad como los objetivos propuestos en el modelo.

Objetivos de Calidad

La política de calidad debe sustentarse en una serie de objetivos definidos y validados por la alta dirección, entre los cuales se encuentran:

- Garantizar la satisfacción del cliente mediante la atención efectiva de sus necesidades.
- Establecer y validar normas de calidad e inocuidad aplicables a cada uno de los procesos operativos.
- Fomentar la mejora continua a través de la formación constante del personal, fortaleciendo su capacidad para generar valor en sus funciones.
- Asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales, los requisitos medioambientales y las demandas del mercado.

Programa de Capacitación

Este programa contempla la formación del personal de la empresa en vinculación con los principios y restricciones señalados por la ISO 9001:2015. La alta dirección ha autorizado que los colaboradores reciban instrucción en las competencias clave que les permitan desempeñar sus funciones de manera eficiente, bajo un enfoque orientado a la calidad.

Programa de documentación del sistema de gestión de calidad

El recojo de los registros oportunos al SGC en la empresa requiere un proceso de observación, el cual se llevó a cabo una vez concluida la planificación estratégica y con la participación activa del personal en general.

La norma ISO 9001 establece, a lo largo de sus capítulos, diversos requerimientos respecto a la información documentada. En este marco, se distinguen dos categorías: por un lado, los documentos que deben mantenerse, tales como el alcance del sistema, procedimientos, manuales, guías y fichas técnicas de los productos; y, por otro lado, aquellos que deben conservarse como evidencia, tales como los archivos y evidencias que permiten garantizar la rastreabilidad de los procesos desarrollados por la compañía.

Plan de Acciones Correctivas y Preventivas

Una vez concluida la auditoría al SGC, se requiere la elaboración de un plan de acciones correctivas y preventivas con el objetivo de atender los problemas críticos identificados en la organización. Se proponen medidas de mejora orientadas a eliminar las causas raíz que podrían generar no conformidades futuras dentro del SGC.

4.3. 4.3. Evaluación económica de la ejecución de un SGC conforme a la ISO 9001:2015 para el procesamiento y conservación de mollejas de pollo en una empresa avícola procesadora, 2022.

La puesta en marcha de una propuesta apoyada en el ISO 9001:2015 implica para la empresa avícola la optimización de sus operaciones, las cuales demandan recursos humanos,

infraestructura adecuada, apoyo externo y financiamiento, todos estos elementos deben organizarse y cuantificarse adecuadamente. La implementación permitió evidenciar beneficios económicos, así como avances significativos en diversos procesos productivos.

Seguidamente, se exponen los costos correspondientes de los materiales emplazados por proceso; acorde con las acciones correctivas que ya se han realizado, se especifican los costos estimados en la ejecución del plan, entre otros.

Tabla 10. Costos correspondientes de los materiales emplazados por proceso

Etapa	Monto Total
Presentación del Proyecto	5,000. 00
Planificación	12,000. 00
Sensibilización	25,000. 00 9,000. 00
Capacitación	18,000. 00 10,000. 00
Implementación	5,000. 00
Verificación y Validación	30,000. 00
Mejora Continua Certificación	5,000. 00
Costo total de la implementación	S/114,000.00

Nota: Elaboración Propia. Elaboración Propia..

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

A lo largo de la propuesta se procedió a un análisis del SGC, considerando las limitaciones identificadas en relación con el nivel de cumplimiento de la norma. Este estudio tuvo como finalidad optimizar los procesos operativos y productivos, con la intención de conseguir los objetivos y metas establecidos por la organización. Además, se realizaron formatos, documentos para cada requisito de la norma encontrada en el diagnóstico. Castillo (2021) y Mejillón (2019) en sus estudios, realizaron el mismo procedimiento salvo la productividad de cada uno de los procesos brindando el soporte que cumplió el objetivo de calidad otorgando ventajas competitivas en comparación de otras empresas.

Para la estructura de un SGC conforme a la ISO 9001:2015, se concretó una diagnosis situacional de la empresa procesadora avícola. A partir de este análisis, se elaboró una hoja de comprobación para respaldar los requisitos de la norma, lo que permitió identificar el grado de cumplimiento de la organización, alcanzando un 50% e incluyendo la evaluación detallada de cada uno de sus procesos. De manera similar, las investigaciones realizadas por Paredez y Rebaza (2022), así como por Castillo (2021), aplicaron listas de verificación alineadas con la ISO 9001:2015, enfocándose en identificar las limitaciones dentro de los procesos. Estos estudios evidenciaron mejoras relevantes tanto en el nivel de cumplimiento como en la eficiencia operativa, desde la etapa de evaluación inicial.

Con la intención de desarrollar la propuesta conforme al SGC sustentado en la norma ISO 9001:2015, se puso en marcha una planificación estructurada mediante un programa de seguimiento y coordinación. Este incluyó la definición de todas las etapas según el diagnóstico previo, así como la asignación de responsables y la identificación de los procesos requeridos para garantizar el cumplimiento normativo, incluyendo la elaboración de registros, formatos y

demás documentos necesarios. Del mismo modo, en los estudios realizados por Mejillón (2019) y Castillo (2021), realizaron la planificación a través de un programa de seguimiento y coordinación, siendo para ellos la plataforma que ayuda a mejorar las actividades programadas sirviendo como plataforma para obtener la certificación internacional, como certificaciones nacionales.

Para ejecutar la propuesta alineada al SGC según los criterios de ISO 9001:2015, fue necesario realizar una evaluación económica que determinó un requerimiento presupuestal de 114,000.00 nuevos soles para su implementación. En estudios similares, como el de Castillo (2021), se estimó un presupuesto de 165,000.00, el cual contempla los gastos del equipo responsable de la ejecución del sistema. Por su parte, Mejillón (2019) planteó una inversión de 14,475.00 dólares para el desarrollo de una propuesta de gestión de calidad. Todos estos montos deben ser organizados y analizados considerando su impacto económico dentro de cada organización.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La propuesta de ejecución de un modelo de gestión de la calidad en la Procesadora Avícola contribuirá de manera efectiva a optimizar la administración de sus procesos internos. La integración de un SGC acorde a la norma ISO 9001:2015 permitirá estandarizar sus operaciones, diferenciándose significativamente de sus principales competidores. Esto posicionará a la organización como una alternativa más atractiva para sus clientes potenciales dentro del rubro industrial, asegurando el cumplimiento total de los requisitos del cliente en cuanto a calidad, disponibilidad y precio.

A partir del diagnóstico situacional realizado en la empresa, se detectaron diversas deficiencias que impactan negativamente en su cadena productiva, como demoras en los tiempos de producción y ejecución de tareas fuera de lo planificado, lo que deriva en un desempeño inadecuado por parte del personal. Asimismo, por intermedio de la ejecución de una lista de revisión apoyada en la ISO 9001:2015, se identificó que el grado de conformidad con los lineamientos de referida norma se encuentra en un promedio bajo, alcanzando apenas un 50%. Esto evidencia el requerimiento de implementar un SGC para optimizar los procesos, asegurar productos que cumplan con los estándares establecidos y elevar la competitividad empresarial.

La planificación estructurada dentro de la Procesadora Avícola, conforme al enfoque de la norma ISO 9001:2015, permitirá alcanzar los objetivos propuestos y fortalecer el compromiso del personal. Este enfoque facilitará el control efectivo sobre las actividades, los recursos humanos, la producción y la gestión comercial, lo que impactará positivamente en el

rendimiento del área encargada del procesamiento de mollejas de pollo y permitirá tomar decisiones estratégicas basadas en datos, las cuales serán monitoreadas de forma continua.

Finalmente, la evaluación financiera de la propuesta estimó un Valor Actual Neto (VAN) de 114,000.00 nuevos soles, lo que confirma la viabilidad y rentabilidad del proyecto de instauración del SGC bajo la norma ISO 9001:2015.

6.2. Recomendaciones

Efectuar un monitoreo permanente de cada una de las actividades programadas en este estudio, conforme a los lineamientos establecidos por el SGC sustentado en la ISO 9001:2015, con el fin de asegurar la obtención de documentación y registros actualizados, así como garantizar la sostenibilidad y vigencia del sistema ante futuras actualizaciones.

Desarrollar de manera continua procesos de formación, inducción, asesoramiento, talleres y otras metodologías dirigidas al personal, con el fin de evaluar su avance, fortalecer su compromiso y fomentar la concienciación en torno al cumplimiento de los objetivos definidos por la organización.

Realizar evaluaciones periódicas del entorno interno y externo mediante el análisis FODA, identificando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con la intención de reducir los riesgos que puedan comprometer tanto el logro de los objetivos empresariales como el desempeño del SGC.

Promover la participación activa de la alta dirección y de todo el equipo organizacional en las fases de implementación, mejora continua y fortalecimiento del sistema de calidad, asegurando su integración en la cultura de la empresa.

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

6.1. Fuentes Bibliográficas

- Bonilla, A., Guillen, G., & Gómez, C. (2019). Evaluación del sistema de gestión de calidad de la empresa Lácteos Loza de la ciudad de Estelí durante el primer semestre del año 2019. Artículo de Discusión. FAREM - Estelí, Estelí, Nicaragua. Recuperado de [https://repositorio.unan.edu.ni/11478/1 / 19962.pdf](https://repositorio.unan.edu.ni/11478/1/19962.pdf)
- Cañas (2018) Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 Versión 2015 en la empresa TOTALITY SERVICES SAS de: <https://surl.li/flgmad>
- Carro y Gonzales (2017) La norma ISO 9001, forma parte de la familia de normas ISO 9000, fue elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 <https://surl.li/hwduff>
- Castillo, L. (2021). Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 :2015. En el proceso productivo de harina de pescado y su incidencia en la productividad de la empresa pesquera Exalmar SAA Puerto Malabrigo 2018 -2019. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor OI Tego. Recuperado de: <https://surli.cc/cqmtrm>
- Hilario (2018) Presentó el modelo de implementación de un sistema de gestión de calidad en una industria alimentaria según la norma ISO 9001 :2015 <https://hdl.handle.net/20.500.12893/11081>
- Feigenbaum (2000). Define un sistema de calidad como la estructura operativa de trabajo de toda una empresa, entendida a través de procedimientos y objetivos técnicos y de gestión integrados. http://catarina.udlap.mx/udl/tales/documentos/lad/barroeta_n_c/capitu102.pdf.

- Fuentes, S. M. (2020). Propuesta de diseño de un sistema de gestión basado en la ISO 9001:2015 para la producción de productos lácteos de los centros de acopio de leche (CALES) en Majes-Pedregal, 2020. (Tesis de Bachiller). Universidad Continental de Arequipa. Recuperado de: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-de-losandes/gestionambiental/thh-la-empresa-gloria-sa-sede-cajamarca-tiene-un-sistema-de-gestion-ambiental-deficiente/27270927>
- Gualpa (2014) Implementación de un sistema de gestión de calidad para el proyecto crecer del Gobierno Provincial del Axuay, según la normativa ISO 9001:2015" de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726>.
- Guinjoan, M (2006). Instrumentos para la gestión de la formación continua con criterios de la calidad ISO 9000. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio (2014).
- Jiménez, N. (2014). ISO 9000:2000. España: Limusa Miranda, G., Rubio, L. & Chamorro, A. (2007). Introducción a la Gestión de la Calidad. Madrid: Delta Publicaciones. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=283911>
- López, P. (2016). Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015. España: Fundación Confederal, 2016. <https://books.apple.com/pe/book/c%C3%B3mo-documentar-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad/id1181333964>.
- Mejillón, C. (2019). Implementación de un sistema de gestión de la calidad fundamentado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el control de los procesos productivos en la empresa pollo costa, en el cantón Santa Elena, provincia de Santa elena" .(Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrián. Recuperado de: <https://surl.li/kdjth>

- Meléndez, L. (2017). Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una Industria Pesquera según la Norma ISO 9001:2015. (Tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú. Recuperando de:
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9337>
- Navaro, C. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad en base al sistema de análisis de puntos críticos de control en la producción de fresa congelada en la empresa Agroindustrial Bio Frutos SAC Chancay 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de:
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6011>.
- Núñez (2017). Los principios de la Gestión de Calidad son siete fundamentos básicos en los que está basada la estructura de la norma ISO 9001 :2015:
<https://www.zendesk.com.mx/blog/pilares-calidad/>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Génova: ISO. Disponible en:
http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf.
- Organización Internacional de Normalización. (2017). Geneva: International Organization for Standardization; 2007 [actualizado 27 de febrero de 2017]. ISO 9001 :2015 (es) Sistemas de gestión de la calidad Requisitos. Disponible en:
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9337>
- Paredes, V. & Rebaza, L. (2022). Sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 para mejorar la rentabilidad en el proceso de conservas de pescado en la empresa Inversiones generales del mar S.A. C., Chimbote-2022. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9337>.

Rodríguez, G. (2019). Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el procesamiento de granos secos para incrementar la productividad en la empresa AGROBEANS SRL Chiclayo, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.

Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44402/Rodríguez_GMY-.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salinas, L, 2019. Aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de una empresa de intermediación laboral para la industria pesquera. (Tesis de pregrado). Universidad

Mayor de San Marco. Recuperado de:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10784/Salinas_Ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilar, H., Wolfgang, B., & Núñez, T. (2004). Sistemas de gestión de la calidad en el sector agroalimentario. *Agroalimentaria*, 9(18), 87-93. Recuperado en 13 de abril de 2023, de: https://ve.cielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-03542004000100007&lng=es&tlng=es.

Vilchez., C. (2021). Implementación del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 :2015 para el aseguramiento de la calidad en el procesamiento de palta Hass para Exportación- Huaral. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <https://surl.li/evmpoq>

Anexo 9: Registro de Asistencia

Registro de Asistencias		Código		
		Versión		
		Fecha		
		Página		
Registro				
Tema a tratar				
Expositor				
Fecha				
Lugar				
Nº	Nombre y Apellido	Área de Trabajo	DNI	Firma

Anexo 10: Registro de Asistencia

Control de Documentos y Registros					
código					
Versión					
Creado por					
Revisado por					
Aprobado por					
Firma					
Lista de distribución					
Número de Copia	Distribuido a	Fecha	Firma	Devolución	
				Fecha	Firma
Fecha	Versión	Creado por	Motivo de modificación		

Anexo 11: Control de Orden de Pedido

Formato de Orden de Pedido		
Número de pedido		
Fecha de atención del pedido		
Datos del Cliente		
Empresa de dirección		
departamento		
celular		
en Gmail		
responsable del pedido		
Especificaciones		
Materia prima	cantidad	precio
Otras especificaciones		
Fecha de entrega		

Anexo 12: Control de Quejas

Registro y control de Quejas, Reclamos o sugerencias		código	
Documento (marque con x)		Vigencia	
queja	Reclamo	Sugerencia	
Datos del Formulario			
Cliente			
fecha			
producto			
responsable			
Descripción De La Queja /Reclamo /Sugerencia			
Acciones correctivas			
conclusiones			
Elaborado por:		Revisado por:	
Fecha de cierre:		Fecha de Informe	
Cliente:			

Anexo 16: Programa de Sensibilización.

Programa de Sensibilización					Código
					Versión
					Fecha
					Página
Nº	Tema	Dirigido a:	Expositor	Lugar de Sensibilización	Duración

Anexo 17: Lista de Verificación

Nº	Requisito	Nivel de Cumplimiento	
		SI	NO
CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
4.1	Conocimiento de la Organización y de su contexto		
1	¿la organización determina cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC?	X	
2	¿la organización realiza seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas?		X
4.2	comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		
3	¿se a determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad?	X	
4	¿se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requerimientos?		X
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad		

5	¿se a determinado los límites y la aplicabilidad de SGC para establecer el alcance de la empresa?	X	
6	¿el alcance del SGC se ha determinado considerando las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas y sus producto y servicios?	X	
7	el alcance está disponible y se mantiene como información documentada?	X	
8	¿En el alcance se encuentran establecidos los productos y servicios cubiertos?		X
9	¿se tiene justificado y/o documentado los requisitos(exclusiones) que no son aplicables para el SGC?		X
4.4	sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos		
5	¿la Organización ha determinado los procesos necesarios para el SGC y su aplicación?	X	
6	se tiene establecidos criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos?	X	
7	¿la Organización mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos?		X
	Sub Total	50%	50%
	Valor del Capitulo: % Obteniendo (Si+ No)	100%	
	CAPITULO 5: LIDERAZGO		
5.1	Liderazgo Y Compromiso		
1	se demuestra liderazgo y compromiso con responsabilidad de la alta dirección para la eficacia del SGC?	x	
5.1.2	Enfoque al Cliente		
2	la alta dirección garantiza que los requisitos de los clientes se determinan, se comprenden y se cumplen?		x
3	se determina y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente?	x	
5.2	política		
5.2.1	establecimiento de la política de la calidad		
4	la alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad?		x

5	la política de la calidad es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya a su dirección estratégica?	x	
5.2.2	comunicación de la política de la calidad		
6	está disponible para las partes interesadas y se ha comunicado dentro de la organización?	x	
5.3	Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización		
7	¿la alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes están asignados, se comunican y se entienden en toda la organización?		x
	Sub Total	65%	45%
Valor del Capítulo: % Obteniendo (Si+ No)		100%	
CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN			
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades		
1	¿se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?	x	
2	¿la organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema?		x
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		
3	¿la Organización ha establecido objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC?	x	
4	¿La organización mantiene información documentada sobre estos objetivos?		x
6.3	Planificación de cambios		
5	¿existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?	x	
	Sub Total	65%	45%
Valor del Capítulo: % Obteniendo (Si+ No)		100%	
CAPÍTULO 7: APOYO			
7.1	Recursos		
7.1.2	Personas		

1	¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos?		x
7.1.3	Infraestructura		
2	¿La organización ha determinado y proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios?	x	
7.1.4	Ambiente para la operación de los Recursos		
3	¿La organización ha determinado y proporcionado el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?		x
7.2	Competencia		
4	¿La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son componentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, y ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria?		x
7.3	toma de conciencia		
5	¿Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas comprendidas?	x	
7.4	comunicación		
6	¿se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SGC dentro de la organización?	x	
7.5	Información documentada		
7.5.1	Generalidades		
7	¿Se ha determinado la información documentada requerida por la Norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC?		x
7.5.2	Creación Y Actualización		
8	¿existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?		x
7.5.3	Control De Información Documentada		
9	¿Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC?	x	
	Sub Total	48%	52%
	Valor del Capítulo: % Obteniendo (Si+ No)	100%	

CAPÍTULO 8: OPERACIÓN			
8.1	Planificación y control operacional		
1	¿se planifica, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos o servicios?	x	
2	¿La salida de esta planificación es adecuada para la operación de la organización?		x
3	¿Se asegura que los procesos contratados externamente están controlados?	x	
4	¿Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso?		x
8.2	Requisitos Para Los Productos Y Servicios		
8.2.1	Comunicación Con El Cliente		
5	¿La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios?	x	
6	¿se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas?		x
7	¿se establecen los requisitos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente?	x	
8.2.2	Determinación De Los Requisitos Para Los Productos Y Servicios		
8	¿ se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización?		x
8.2.3	Revisión De Los Requisitos De Los Productos Y Servicios		
9	¿la organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que ofrecen a los clientes?	x	
10	¿se confirman los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto?		x
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios		
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo		
11	¿la organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios?		x
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo		
12	¿La organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y a	x	

	desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios?		
13	¿se resuelve las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorios?		x
8.3.4	Control del diseño y desarrollo		
14	¿Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los productos del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?	x	
15	¿Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que se tome cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones y las actividades de verificación y validación?		x
8.3.5	salidas del diseño y desarrollo		
16	¿Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión del producto y servicios?		x
17	¿Se asegura que la salida del diseño y desarrollo incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición?		x
8.6	Liberación de los productos y servicios		
18	¿Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios?		x
19	¿Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?		x
20	¿Existe evidencia de la conformidad de los criterios de capacitación?		x
8.7.	Control de salidas no conformes		
21	¿La organización asegura que las salidas no conformes son sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega?	x	
22	¿La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras?		x
23	¿La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?	x	
	Sub Total	55%	45%
	Valor del Capítulo: % Obteniendo (Si+ No)	100%	
CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
9.1	seguimiento, medición, análisis y evaluación		

9.1.1	Generalidades		
1	¿la organización determina que necesita seguimiento y medición?		x
2	¿Determina métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos?		x
3	¿Determina cuándo analizar y evaluar los resultados de seguimiento y medición?		x
4	¿Conserva información documentada como evidencia de los resultados?	x	
9.1.2	Satisfacción del cliente		
5	¿La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplan sus necesidades y expectativas?	x	
6	¿Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información?		x
9.2	Auditoría Interna		
7	¿La organización lleva auditorías internas a intervalos planificados?	x	
8	¿las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001: 2015?		x
9	¿Asegurar que los resultados de las auditorías informen a la alta dirección?	x	
10	¿Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados?		x
	Sub Total	45%	55%
Valor del Capítulo: % Obteniendo (Si+ No)		100%	
CAPÍTULO 10: MEJORA CONTINUA			
10.1	Generalidades		
1	¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción?		x
10.2	No conformidad y acción correctiva		
2	¿La organización reacciona ante la no conformidad, toma acción para controlarla y corregirla?		x
3	¿evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad?	x	

4	¿Implementa cualquier acción necesaria ante una no conformidad?		x
5	¿Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?		x
6	¿Hace cambios al sgc si fuera necesario?	x	
7	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades controladas?		x
10.3	No conformidad y acción correctiva		
8	¿la organización mejora continuamente la conveniencia como adecuación y eficacia del sgc		x
9	¿considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidad u oportunidades de mejora?	x	
	Sub Total	40%	60%
	Valor del Capitulo: % Obteniendo (Si+ No)	100%	