



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PROPUESTA DE ADOPCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA JUCASA E.I.R.L. EN CAJAMARCA PERIODO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración.

Autores:

Alin Antoni Chávez Mantilla

Rosmery Ines Marchena Jambo

Asesor:

Dr. Alex Miguel Hernandez Torres
<https://orcid.org/0000-0002-5682-2500>

Cajamarca - Perú

2021

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Liliana Beatriz Carrillo Carranza	40730539
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Cristhian Céspedes Ortiz	26732973
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Juan Mendoza Sánchez	43679106
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a mis padres por todos los valores enseñados que me permitieron ser la persona que soy ahora, así como el esfuerzo, apoyo incondicional y confianza que pusieron en mí y que hoy en día estoy profundamente agradecido.

Alin Chávez

Este trabajo de investigación de lo dedico al motor de mi vida, mi mamá, por haberme apoyado en todo este proceso, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante, por ser mi más grande ejemplo, sobre todo por su amor.

Rosmery Marchena

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme gozar de la vida y tener buena salud y sobre todo a mis padres, por el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de todo el proceso de mi vida académica, por las palabras de aliento en momentos difíciles en algunas etapas de mi vida.

Alin Chávez

Mi agradecimiento a Dios por permitirme llegar a este punto y por acompañarme en todo momento, de igual modo mi reconocimiento y agradecimiento a mi familia por el apoyo, a mi amigo y compañero de la tesis por la motivación, colaboración y el apoyo en la realización de este trabajo de investigación.

Rosmery Marchena

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	25
CAPÍTULO III. RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	43
Anexo 01: Cuestionario.	43
Anexo 02: Matriz de Consistencias.	44
Anexo 03: Matriz de Operacionalización	45
Anexo 04: Validación de la Propuesta de Implementación.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Trabajadores de la Empresa Jucasa E.I.R.L.	26
Tabla 2: Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	28
Tabla 3: Dimensión Planificar	31
Tabla 4: Dimensión Hacer	32
Tabla 5: Dimensión Verificar	33
Tabla 6: Dimensión Actual	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo PHVA o Ciclo de Deming.....	15
Figura 2: Familia de la Norma ISO 9000.....	17
Figura 3: Gestión por Procesos.	20
Figura 4: Mapa de Procesos.	21
Figura 5: Empresas Peruanas Certificadas con la norma ISO 9001 (hasta diciembre del 2017).....	22
Figura 6: Figura Comparativo de Certificación ISO 9001 con Países de la Región.	23
Figura 7: Dimensión Planificar	32
Figura 8: Dimensión Hacer	33
Figura 9: Dimensión Verificar	34
Figura 10: Dimensión Actuar.....	35

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general, determina en qué medida se puede adoptar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Jucasa EIRL en Cajamarca durante el periodo 2021.

Con respecto a la metodología, se empleó un enfoque cuantitativo, un tipo de investigación básica o pura, con un nivel de investigación descriptiva – propositiva y un diseño no experimental-transversal. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento el cuestionario para la variable de investigación. La muestra comprende a 30 colaboradores de la empresa Jucasa E.I.R.L.

Como resultado final se determinó que la medida en el que se puede adoptar un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Jucasa EIRL en ciudad de Cajamarca durante el periodo 2021, se pudo concluir que existe compromiso y conocimiento básico, por parte de los trabajadores, sobre la norma ISO 9001:2015 y la importancia que tiene su implementación para la organización, con el objetivo de que en un futuro se pueda implementar esta norma ISO en la organización.

Palabras clave: ISO 9001:2015, sistema de gestión de la calidad (SGC), mejora continua, Calidad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las personas son más exigentes en cuanto a satisfacer sus necesidades, es por este motivo que las empresas necesitan brindar productos y servicios con altos estándares de calidad. Esto implica que hay muchas organizaciones buscan adoptar un sistemas de gestión de calidad como parte de su estrategia para garantizar a sus clientes elevados estándares de calidad de los productos o servicios que ofrecen; con la finalidad de lograr una mayor participación y aumentar su competitividad en el mercado empresarial.

Las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional. (ISOTools.org, 2015)

Es por este motivo que la gran mayoría de las empresas en el mundo están considerando este tipo de certificaciones ISO como una alternativa para ofrecer productos y servicios competitivos que les permita ganar una mayor participación en el mercado nacional e internacional.

Si bien es cierto antes la mayoría de los consumidores peruanos orientaban su decisión de compra de productos y servicios basados en el precio, hoy en día esto ha cambiado, debido a que los consumidores buscan productos y servicios de calidad. A consecuencia de estos cambios, las empresas tienen que adecuar sus productos y servicios de acuerdo a lo que su público objetivo busca, es por eso que muchas empresas adoptan normas internacionales para establecer ciertos estándares de calidad en los procesos que manejan y estar en la búsqueda de una mejora continua sostenible frente a sus competidores.

La manera de trabajar sus procesos incluyendo la calidad es a través de aspectos

externos e internos. La primera trata de buscar las herramientas que les permitan ofrecerles la mejor experiencia he intentado generar valor en el cliente en la medida que el producto o servicio cumpla con las expectativas tan exigentes que tienen; y la segunda tiene que ver con las estrategias que involucra a toda la empresa y que le permitirá ser más competitividad en el mercado empresarial. Según Cuatrecas y Gonzales (2017) define la calidad como “el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p.15). Esto significa que: “la calidad constituye una función integral de toda la organización, es el resultado de un control de todo individuo y de cada división que conforma la empresa, para que pueda cumplir con los requisitos del cliente”. (Carbellido, 2011)

Teniendo en cuenta estas apreciaciones, las empresas dedicadas al rubro de la soldadura industrial no son ajenos a estos cambios y oportunidades que les brindan este tipo de certificaciones internacionales, pues tiene que cumplir con ciertos estándares que les permite ser más competitivos en el mercado, así como la satisfacción que pueden tener sus clientes al ofrecerles un servicio de calidad y con los herramientas más adecuadas posibles, dándoles mayor oportunidad de obtener licitaciones con compañías industriales muy importantes que demanden de sus servicios.

Este es una de las razones por la cual las empresas deben ser competitivas en el mercado, la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no solo ofrece a las empresas ser más competitivas en el mercado, si no también incrementar su rentabilidad y la mejora de sus procesos a través de la mejora continua, ya que adoptando esta norma se optimiza todo tipo de recursos en sus diferentes procesos.

Desde su primera publicación en el año 1987 ha pasado por muchos cambios, inicialmente tenía como objetivo crear normas en el sector industrial, hasta su adaptación definitiva en el año 2000 donde se implementó para todo tipo de empresas con la finalidad de ofrecer a los consumidores productos o servicios de altísima calidad capaces de satisfacer

sus necesidades más elementales.

JUCASA E.I.R.L. es una empresa electromecánica, que cuenta con una tecnología de punta, con accesos especializados que brinda la accesibilidad a la experiencia y capacidad para el desarrollo e implementación de prácticas e ideas innovadoras en los proyectos que realiza. La empresa tiene como visión ser la empresa líder dentro de la industria regional y nacional, enfocada a crear ventaja competitiva perdurable, con amplio conocimiento y liderazgo empresariales a través de soluciones empresariales. Sin embargo, la empresa no cuenta con las herramientas de gestión de la calidad adecuada para medir sus procesos adecuadamente y poder tener una mejora continua en la calidad de los servicios que ofrece. Por lo que hoy en día debido a la alta competitividad que exige el mercado, la calidad se ha convertido en un factor clave para la permanencia y la evoluciones de las empresas que quieren seguir creciendo y acaparando un nivel considerable de participación dentro del mercado que les permita ser sostenibles no solo en la actualidad si no que perduren a lo largo del tiempo. El sistema de calidad basado en la norma ISO 9001 desde su creación ha ido evolucionando constantemente, actualización tras actualización y mejorados aspectos importantes de la norma, intentando que esta pueda ser más entendible para aquellas empresas que decidan implementarla. La última actualización de esta norma fue en el año 2015, aún vigente en la actualidad, facilita los procesos de implementación, la cual garantiza ofrecer un producto o servicio de calidad y ser competitiva durante el tiempo.

Para la empresa Jucasa E.I.R.L es importante y necesario la implementación de este Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), ya que por el rubro y el giro del negocio que ellos manejan es vital contar con un respaldo para poder ofrecer y tener la confianza de sus clientes y lo más importante ganar su fidelización, ofreciendo un servicio de calidad a todos las empresas contratistas, ya que muchos de sus clientes exigen como requisito contar con al menos un sistema que les permita generar confianza, la implementación de esta norma permitirá a la empresa tener el respaldo para poder hacer frente a la competencia,

permitiéndole aumentar su participación en el mercado a nivel no solo local si no nacional.

Con el presente trabajo de investigación se pretende determinar en qué medida se puede adoptar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Jucasa EIRL en la ciudad de Cajamarca durante el periodo 2021, con la finalidad de que se tenga un mayor control de sus procesos, identificar las falencias o detectar el origen de las fallas dentro de los procesos internos que la empresa maneja, de igual manera mejorar la organización y promover el trabajo en equipo, generando un trabajo eficiente y productivo. Con esta investigación pretendemos contribuir con el cumplimiento de objetivos, logrando que la empresa logre el crecimiento esperado y alcanzar la competitividad deseada, de tal manera que sea sostenible en el tiempo.

De todo lo anteriormente indicado, se puede plantear como pregunta de investigación la siguiente: ¿En qué medida se puede adoptar un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Jucasa EIRL en Cajamarca durante el periodo 2021?

Con el propósito de tener un mayor conocimiento sobre la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), es necesario mencionar estudios e investigaciones anteriores que nos permitan tener una visión más amplia y certera sobre este tema:

La Norma de la *Organización Internacional de Normalización ISO 9001* especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) aplicables a todas las organizaciones que necesiten demostrar su capacidad para brindar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y las reglas que correspondan. Esta norma tiene como objetivo aumentar la satisfacción del cliente y es aplicable en cualquier organización, sin importar el tipo o tamaño de la empresa, debido a que es aceptada a nivel mundial por el sector industrial y de manufactura. (Organización Internacional de Normalización., 2015)

Torres (2019) en su tesis, *Mejoramiento del sistema de gestion de la calidad a*

traves de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de servicio metal mecanica EMC SR. Tiene como objetivo principal, mejorar la calidad de sus productos y/o servicios a través de la implementación de la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de satisfacer la necesidad de sus clientes. El tipo de investigación es explicativa, porque maneja dos variables ya que el análisis se hizo por observación directa, análisis documental y entrevistas no estructuradas. Es aplicada ya que se utilizará conocimientos referentes al área técnica y tecnológica relacionados con la gestión de la calidad. Entre los resultados se logró identificar las herramientas que permitan mejorar la gestión de la calidad de sus productos y/o servicios, se realizó el diseño del sistema de gestión de la calidad en base a las oportunidades identificadas producto del análisis de la situación actual de la gestión de la calidad de la empresa EMC S.R.L., dichas brechas fueron cerradas con la mejora continua propuesta.

Según Yance (2019) en la tesis, *Implementación de un sistema de gestión de la calidad para el montaje eficiente de estructuras metálicas en la empresa Impromayo E.I.R.L.* La finalidad del presente trabajo de investigación fue implementar un sistema de gestión de calidad para el proceso de montaje de estructuras metálicas en la empresa IMPROMAYO E.I.R.L. Se aplicó el método sistémico con el objetivo común de que el montaje de estructuras metálicas sea de calidad. El tipo de investigación es tecnológico, el nivel de investigación es aplicada y el diseño de investigación es descriptivo simple, con la implementación de los procedimientos y registros se vio una mejora en proceso de montaje de estructuras metálicas. Los resultados fueron que al implementar los procedimientos y registros, el área de calidad y supervisión se encargan de controlar los procesos y el área de producción de tener una guía de cómo realizar los trabajos, así también de llevar un mejor control de los procesos que conlleva el montaje de estructuras metálicas.

Dentro del medio local podemos mencionar lo siguiente:

Según Quiroz y Cabrera Campos (2018) en su tesis de pregrado, *Diseño de un*

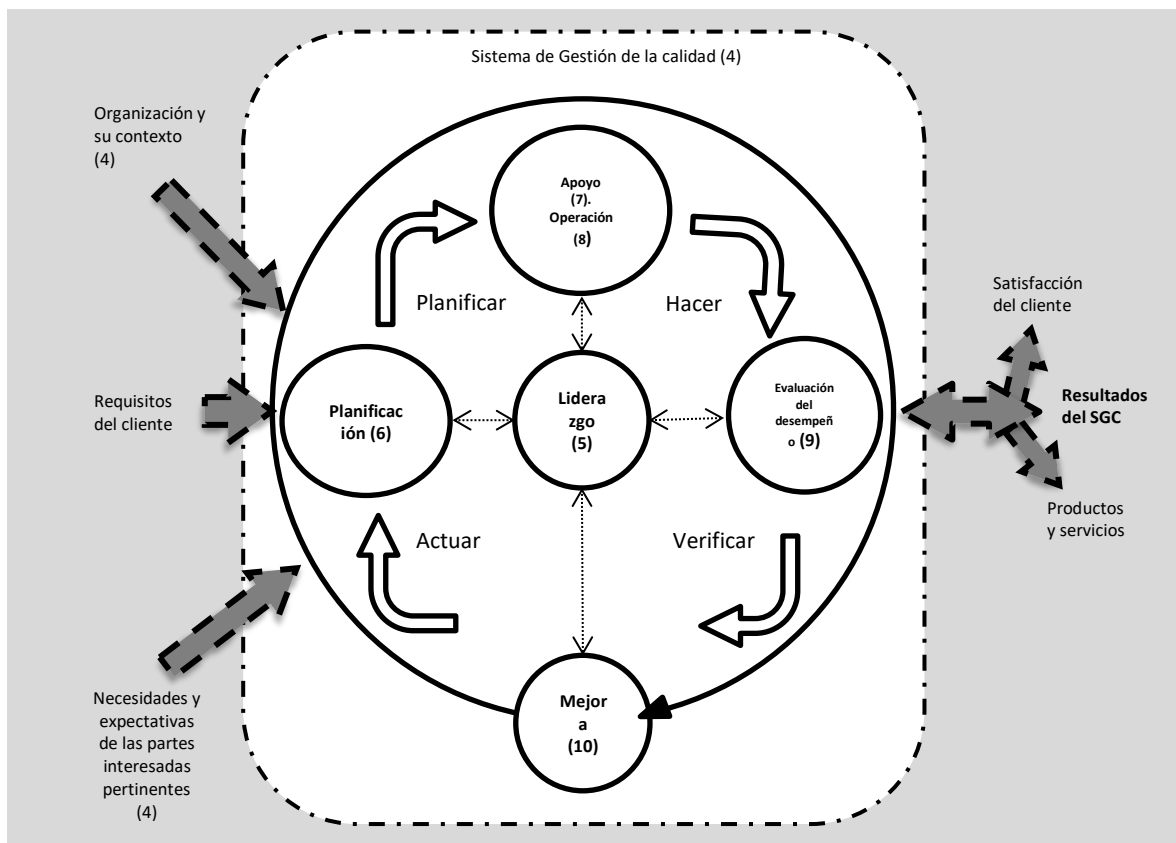
Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para Incrementar la Competitividad de la Empresa Consultores Constructores Caxas S.R.L. en el Periodo 2018 – 2019. El presente estudio tuvo como principal objetivo de investigación el diseño de un SGC ISO 9001:2015 para mejorar la competitividad de la empresa Consultores Constructores Caxas S.R.L. durante el periodo 2018 – 2019. Se aplicó una metodología descriptiva – explicativo lográndose los siguientes resultados: al utilizar como guía el check list establecido por la norma se realizó un diagnóstico en el cual se demostró que solamente existe un cumplimiento del 42.7% de los requerimientos de la ISO 9001: 2015, luego de la evaluación de la empresa mediante los indicadores aplicados a las variables de este estudio se logró determinar que la situación de la empresa mejora significativamente en un 50% sobre los valores actuales, finalmente se concluyó que el costo de la implementación será de S/. 35,479.10.

Luego de haber observado y analizado los diferentes trabajos de investigación tanto a nivel internacional, nacional y local; a continuación describimos los diferentes conceptos y definiciones que serán utilizados en el presente trabajo de investigación.

El sistema de gestión de la calidad, se puede definir como:

El conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se importan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad”. (Cortes, 2017, p. 9)

Por otra parte, según (El Comité Técnico ISO/TC 176, 2015) la Norma ISO 9001:2015, las cuatro etapas del también llamado Ciclo de mejora continua o Círculo de Deming se plasman en la siguiente figura:



Nota: (El Comité Técnico ISO/TC 176, 2015).

Figura 1: Ciclo PHVA o Ciclo de Deming.

La figura muestra las variables que forman el ciclo de Deming (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

A continuación detallamos cada uno de los elementos que se muestran en la figura 1: Según (El Comité Técnico ISO/TC 176, 2015) define los elementos PHVA de la siguiente manera:

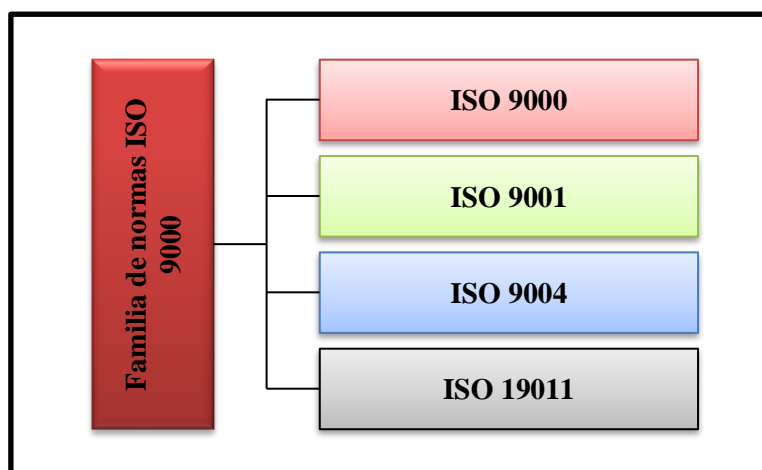
Planificar, su finalidad es establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades. **Hacer**, implementar lo planificado. **Verificar**, es realiza el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas. También se debe informar sobre los resultados. **Actuar**, significa tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Según (Comité Técnico ISO/TC 176, 2015) los estándares elaborados por la ISO está la familia de normas ISO 9000, fruto del trabajo del Comité Técnico ISO/TC 176, que se creó precisamente con la finalidad de elaborar normas para la gestión de la calidad en las empresas.

Según los autores (Miranda González, Chamorro Mera y Rubio Lacoba, 2008) mencionan que las normas ISO 9000 se definen como “una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos o servicios satisfagan los requerimientos especificados”.

Algo muy importante que tenemos que mencionar es que la ISO 9000 no es estrictamente una norma, sino una familia de normas. El (Comité Técnico ISO/TC 176, 2015) da cuenta de sus cuatro miembros básicos: En primer lugar, la norma ISO 9000. Sistema de Gestión de la Calidad. *Fundamentos y vocabulario*. Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica su terminología, necesarios para una correcta interpretación del contenido de la ISO 9001. En segundo lugar, la norma ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad. *Requisitos*. Detalla los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proveer productos o servicios que cumplan los requerimientos de sus clientes y los aspectos reglamentarios aplicables. El objetivo básico es aumentar la satisfacción del consumidor. Esta norma permite la certificación por entidades acreditadas para desempeñar dichas actividades. En tercer lugar, la norma ISO 9004. Sistema de Gestión de la Calidad. *Guía para la mejora*. Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Esta norma analiza cada requisito de la Norma ISO 9001, los desarrolla y aporta una serie de recomendaciones en las que se considera el potencial de mejora de la organización,

tratando de alcanzar la excelencia organizativa. Finalmente la norma ISO 19011. *Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*. Esta norma brinda orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental. Se trata de una norma complementaria de las anteriores sobre las auditorias integradas de sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente.



Nota: (Lizarzaburu Bolaños, 2015)

Figura 2: Familia de la Norma ISO 9000.

En la figura adjunta se muestra la descripción detallada de la familia de la norma ISO 9000, entre las cuales tenemos la más conocida la ISO 9001.

La Norma ISO 9001:2015, pertenece a la familia de normas ISO 9000. Esta norma presenta su propia estructura, principios y conceptos clave que ayudan con su implementación. Según la (SGS, 2019) afirma que:

La norma ISO 9001:2015 sitúa la nueva versión de la norma como parte integral de los esfuerzos de una organización por el desarrollo sostenible y lo fomenta como herramienta para mejorar el rendimiento general. Además, fomenta también una mayor atención de las partes interesadas a nivel interno y a nivel externo, como parte de la adopción de un enfoque basado en riesgos para la gestión de la calidad, y enfatiza la importancia de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como decisión estratégica para una organización.

Según la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, se deberá hacer una serie de cambios en las empresas que tiene o pretenden implementar dicha norma. Algunos de estos

cambios fueron: el manual de calidad, acciones preventivas, gestión de riesgos y los principios de la calidad. La nueva norma ISO 9001:2015, establece 7 principios para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). (ISOTools.org, 2015)

Según el portal (ISOTools.org, 2015) describe a los 7 principios de la siguiente manera:

Enfoque al cliente, cuando pensamos en calidad, siempre obtenemos diferentes definiciones y diferentes puntos de vista. Lo que mucha gente no conoce es que la calidad no es solo una palabra, que debe ir acompañada de una pregunta ¿La calidad para quién es? De esta forma es mucho más fácil de imaginar lo que es la calidad. Todo Sistema de Gestión de la Calidad busca intensificar el enfoque en el cliente con el fin de incrementar su satisfacción. Esto tiene que estar claro para todas las organizaciones. Los trabajadores deben conocer la importancia que tiene para llevar a cabo sus actividades, y cómo esto repercute en la satisfacción del cliente.

Liderazgo, es importante entender que el liderazgo no es sólo los puestos de dirección o las personas que se encuentran delante de los equipos, sino que son las personas que toman medidas para obtener cambios, acciones y resultados. Si los gerentes no conducen la calidad como debe ser, es posible que su Sistema de Gestión de Calidad no tenga éxito. Un ejemplo puede ser, un nuevo empleado entra en la empresa y su líder directo no habla de calidad, aunque sabe que la calidad es importante para la empresa.

Participación de las personas, cuando se tienen líderes de calidad en su empresa, la gente que habla al respecto y que en cada actividad y los resultados apuntan a una relación directa con la calidad, que se puede poner en manifiesto por qué es importante. La producción se dedica a un proyecto para incrementar la productividad. Se deberá obtener el resultado deseado mediante la práctica de calidad, este será un incentivo para otros departamentos que creen que funciona, y luego comenzar a encontrar formas de estandarizar la calidad.

Enfoque basado en procesos, La normalización sucede cuando se establezcan los procesos. (...). Las personas comprometidas tienden a buscar la comprensión de los procesos y cómo pueden contribuir a la calidad, por lo que la adhesión más rápida del Sistema de Gestión de Calidad. Una vez que se establezcan procesos y hacer lo que necesita saber si éstos son realmente buenos y si cumplen los clientes.

Toma de decisiones basada en evidencias, monitorear y medir procesos siendo una actividad que debe realizarse de manera continua. El análisis de las pruebas y los números pueden ofrecer un resultado satisfactorio. Es muy divertido hacer un análisis basado en opiniones personales, y por supuesto, la experiencia es muy importante en este sentido.

Mejora, todo lo que se puede medir se puede mejorar. Es mucho más fácil de analizar la respuesta de estas preguntas cuando se tiene los otros principios sostenidos. Si desea que su Sistema de Gestión de Calidad cumple con el objetivo de satisfacer a los clientes, se despierta pensando en mejorar. Las mejoras son esenciales para tener éxito en la gestión de personas y procesos.

Gestión de relaciones, un fallo entre la comunicación de la organización con el cliente se puede considerar una no conformidad. Ya que existe un fallo en el proceso de comunicación y la gestión de las relaciones entre los procesos. Si existiera una interacción adecuada entre todas las partes y las etapas del proceso, no habría este problema. Es importante para establecer una gestión de las relaciones entre los procesos, personas, organizaciones, etc.

El enfoque basado en clientes, tiene que ver con el liderazgo. El liderazgo supone el compromiso de las personas, este compromiso abarca todos los procesos. Dirigiéndose a los procesos hace que sea posible tomar decisiones basadas en la evidencia. Con esta evidencia, podemos mejorar mucho. Cuando todo esto sucede, deberá preocuparse solo por

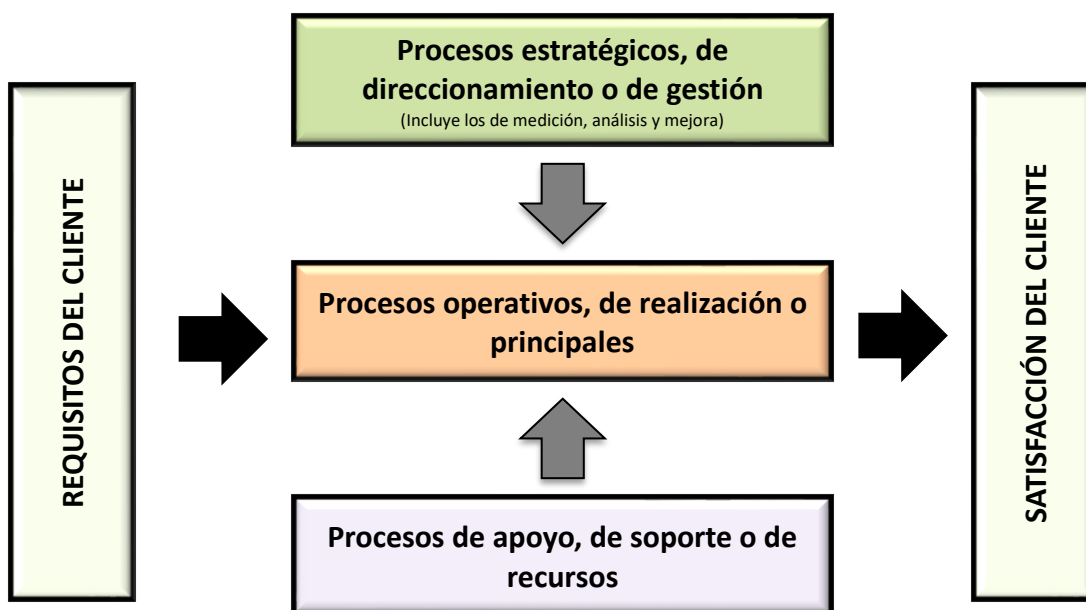
gestionar las relaciones. Se debe imaginar un tablero en que todas las partes se encuentran interconectadas y dependen unos de otros para poder seguir adelante. Por esto es por lo que se debe trabajar en el Sistema de Gestión de Calidad. (ISOTools.org, 2015)

Según (DNVBA, 2014) extraído de (Lizarzaburu Bolaños, 2015, p. 49) afirma. “A diferencia de lo que sucedía en las versiones precedentes de la norma, en la actual revisión el enfoque en procesos ya no es una recomendación y, en adelante, es una exigencia, un requerimiento a la organización”.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite: La comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos; la consideración de los procesos en términos de valor agregado; el logro del desempeño eficaz del proceso; la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información. (Organización Internacional de Normalización, 2019). A continuación, mostramos la esquematización de una gestión por procesos.

Nota: (El Comité Técnico ISO/TC 176, 2015).
Figura 3: Gestión por Procesos.

El Contenido de la Norma ISO9001:2015, según (Comité Técnico ISO/TC 176, 2015) extraído de (Mogrovejo Román, 2018) sostiene que la norma ISO 9001:2015 posee una estructura emitida por el Joint Technical Committee (JTC): High Level Structure (HLS), la cual se detalla a continuación: Objeto y campo de aplicación, especifica cuándo una organización debe implementar los requisitos para un SGC, sus objetivos, y además señala que es apto para todas las organizaciones. Referencias normativas, se refiere con frecuencia a la Norma ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. Términos y definiciones, se aplican los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000:2015. Contexto de la organización, a partir de este capítulo es donde inician propiamente los requisitos de la norma. Exige a la organización la comprensión de su contexto (interno y externo), de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Además, determina el alcance del SGC y lo relaciona con los procesos. A continuación, se presenta un mapa de procesos que plantea el uso y aplicación de las exigencias antes mencionadas.



Nota: (Mogrovejo Román, 2018)
Figura 4: Mapa de Procesos.

A continuación presentamos las empresas peruanas certificadas con la norma ISO: 9001.



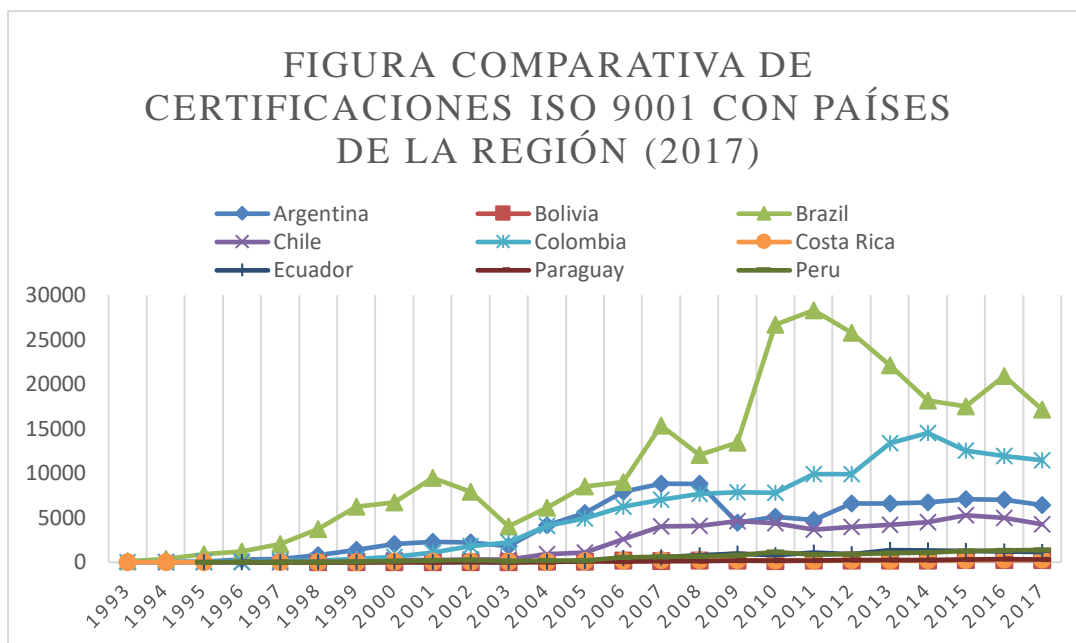
Nota: Elaboración propia con información de <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>.

Figura 5: Empresas Peruanas Certificadas con la norma ISO 9001 (hasta diciembre del 2017).

En la figura adjunta se puede apreciar la creciente aceptación de las empresas peruanas por optar una certificación ISO 9001, debido a su diseño para generar competitividad para sus empresas.

Sin embargo, el Perú aún tiene mucho camino por recorrer hacia la calidad, pues, aunque esté en crecimiento, hasta la fecha las empresas certificadas solo alcanzan el 11% del total de empresas formales en el Perú.

Por otra parte, el Perú, en comparación con sus países vecinos de la región, se encuentra en los últimos lugares con un total de 1,388 certificaciones. Como lo muestra de la siguiente figura:



Nota: Elaboración propia con información de <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>.

Figura 6: Figura Comparativo de Certificación ISO 9001 con Países de la Región.

En la presente figura se puede apreciar el número de certificaciones ISO 9001 que han tenido los países de la región en los últimos 24 años. Teniendo como país líder en certificaciones a Brasil.

Luego de haber mencionado las diferentes bases teóricas, nos planteamos como objetivo general, “Determinar en qué medida se puede adoptar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Jucasa EIRL en Cajamarca durante el periodo 2021”, y como objetivos específicos: Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Jucasa EIRL tomando como referencia la Norma ISO 9001:2015, a través de un cuestionario; Identificar si en la empresa se desarrolla actividades congruentes con los procesos DEMING – PHVA; Elaborar una propuesta de mejora tomando como referencia el sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015 y finalmente validar la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad en base a las normas ISO 9001: 2015.

El presente trabajo de investigación se pretende analizar cuál es la situación actual en la que se encuentra la empresa y que se tendría que trabajar para que pueda adoptar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, así como también realizar una propuesta de mejora en base a los requisitos que la norma ISO exige, con la finalidad de que se tenga un mayor control de sus procesos, pudiendo identificar las falencias o detectar

el origen de las fallas dentro de los procesos que la empresa maneja, de igual manera mejorar la organización y promover el trabajo en equipo, generando un trabajo eficiente. Con esta investigación pretendemos contribuir con el cumplimiento de objetivos, logrando que la empresa logre el crecimiento esperado y alcanzar la competitividad deseada, de tal manera que sea sostenible en el tiempo. Así como también, identificar la oportunidad de mejora para que pueda adoptar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en su organización.

Jucasa E.I.R.L. al adoptar dicha norma, estandarizara los servicios que brinda, cumpliendo de manera eficiente con las necesidades y expectativas de sus clientes, esto permitirá que la empresa destaque en el mercado dando seguridad y confianza en los servicios que ofrece, puesto que dicha norma se basa en estándares internacionales garantizando que las empresas se desarrollen de manera eficaz y competitiva sus procesos y actividades que la empresa puede utilizar como parte de su estrategia para aumentar su cartera de clientes a través del enfoque de sus procesos, orientándose a la mejora continua como herramienta para lograr este objetivo

Lograr adoptar un sistema de gestión de calidad sería de suma importancia ya que está compuesto de estándares internacionales que ayudará a formalizar y definir claramente su estructura, la cual estimulará la eficiencia de la organización y como resultado permitirá mejorar la credibilidad e imagen de la organización. Desde un punto de vista externo será mucho más competitivo respecto a las empresas que operan en el mismo sector.

Desde lo valorativo en relación a la propuesta de mejora planteada, se intenta aumentar el valor de la empresa JUCASA E.I.R.L. desde un punto de vista económico, industrial y social.

Desde el punto de vista académico, esta investigación, servirá como antecedente para futuros estudios relacionados al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basados en la ISO 9001:2015.

CAPÍTULO II. MÉTODO

Luego de haber mencionado el objetivo y la justificación en el que se basó el trabajo de investigación, a continuación, mencionamos la metodología que se empleó.

El enfoque se empleó fue cuantitativos, debido a que la recopilación de datos se hizo de una forma numérica (cuantitativo), así como la utilización de la estadística para el análisis de los datos. De acuerdo a su nivel de investigación reúne las características de una investigación descriptiva – propositiva. Descriptiva por que con este tipo de estudio buscamos detallar la situación actual en la que se encuentra la empresa, así como identificar las propiedades más importantes y los puntos débiles que esta tiene, con la finalidad de determinar si la empresa en estudio cumplía con las condiciones para adoptar un SGC, permitiendo mejorar su desempeño y confiabilidad por partes de sus potenciales clientes. Propositiva porque una vez tomada la información descrita, se realizara una propuesta para superar la problemática actual en la que se encuentra inmersa.

Dado que el objetivo de la investigación es determinar en qué medida, se puede adoptar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Jucasa E.I.R.L. en Cajamarca en el periodo 2021, el diseño de investigación que se utilizó fue un diseño no experimental que se aplicó de manera transversal.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) la investigación no experimental “es el estudio que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en la que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149). Así como también señalan que la investigación trasversal “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar sus incidencias e interrelación en un momento dado” (p.151).

No se ha planteado hipótesis, debido a la naturaleza y características del presente trabajo de investigación.

La variable de estudio empleado en el presente trabajo de investigación es la siguiente: Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

La población que se consignó en la presente investigación son los 250 trabajadores que laboran en la empresa Jucasa E.I.R.L., de los cuales se tomó como muestra a los trabajadores que tienen una relación directa con la empresa, trabajadores que se desempeñan en las áreas distribuidas desde la Dirección, Administración, Logística y Proyectos de la empresa Jucasa E.I.R.L., los cuales hacen un total de 30 trabajadores en las áreas mencionadas, de acuerdo a sus edades, área de trabajo y especialidad.

A continuación, se menciona de manera descriptiva las áreas y trabajadores que serán encuestados, de acuerdo a las áreas (Dirección, Administrativa, Logística y proyectos).

Tabla 1: *Trabajadores de la Empresa Jucasa E.I.R.L.*

ÁREA	ESPECIALIDAD	CANTIDAD
Dirección	Gerente General	1
Administrativa	Encargado administrativo, Contador, Asistente de Administración y contabilidad, Encargado de Recursos Humanos.	4
Logística	Encargado de compras, asistente de logística, encargado de almacén.	5
Proyectos	Jefe de Proyectos, Ingenieros, Trabajadores del área técnica y operaciones.	20
TOTAL		30

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la muestra es “un subgrupo de la población o grupo de sujetos que forman parte de una población” (p.175).

El tipo de muestreo a utilizar será el no probabilístico, el cual, según Hernández,

Fernández y Baptista (2010) lo define como “el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” debido a esto tomamos a una cantidad muy representativa de colaboradores de la empresa que estaban a nuestra disposición; el criterio para la selección se basó en la entrevista con el gerente general, en la que asegura que a los trabajadores encuestados son las áreas menos rotativas dentro de la empresa y las que más se identifican con la misma.

Lo anteriormente mencionado se basó en la primera y única entrevista con el gerente de la empresa el cual menciona que los trabajadores tanto administrativos y operacionales a entrevistar serían en las áreas donde los colaboradores no son rotativos ya que por el rubro de negocio que tiene la empresa no siempre cuentan con los mismos colaboradores, si no se contrata personal de acuerdo a las especialidades que los clientes requieran, por lo tanto se concluye que son 30 colaboradores a quienes se les aplicaría la encuesta lo mismo que según el referido se identifican con la empresa ya que por el tipo de servicios que realiza los colaboradores son rotativos, también es importante mencionar que la encuesta se aplica a la muestra mencionada por el acceso que se tiene hacia ellos, ya que por las actividades que realizan muchos se encuentran en los diferentes lugares donde la empresa ejecuta, es por esto que la técnica de recolección a utilizar es la encuesta y como instrumento el cuestionario para obtener resultados que nos ayuden a conocer los procesos y sus actividades internas que la empresa emplea en su desarrollo diario.

Tabla 2: Técnicas e Instrumentos de Investigación

TECNICA	JUSTIFICACIÓN	INSTRUMENTOS	APLICADO EN...
Encuesta	Permitirá analizar la situación actual de la empresa y si es apta para adoptar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.	Cuestionario	Gerencia General Área Administrativa Área de Logística Área de Proyectos

Una vez identificado el objetivo general, se determinó las dimensiones para posteriormente pasar a los indicadores y de estos finalmente a las preguntas, en este caso se usó como instrumento el cuestionario, el cual nos ayudó a recolectar la información que buscamos obtener; para la validación de este instrumento nos basamos en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que cumplan con el ciclo PHVA mencionado ya como dimensiones y los requisitos como indicadores. Se decidió plantear preguntas cerradas que nos permitieron recolectar datos precisos, la escala que usamos es la de Likert que nos ayudó a saber si la empresa cumple con lo que la norma requiere, la escala que se utilizó fueron: muy frecuente (5), Frecuente (4), Ocasional (3), Raramente (2) y Nunca (1), para esto nos basamos en preguntas claves, siguiendo un proceso de evaluación, relacionado a la norma descrita. Por lo tanto, después de las entrevistas que tuvimos con el Gerente de la empresa Jucasa E.I.R.L, decidimos realizar un primer cuestionario para cerciorarnos de lo afirmado.

Este primer cuestionario se basa precisamente en evaluar si los colaboradores conocían aspectos, procesos y términos básicos del contexto y procesos que según lo mencionado por gerencia se aplicaba dentro de la empresa y los mismos tenían conocimiento, esto con relación a la normativa ISO 9001:2015, nos enfocamos en redactar preguntar muy sencillas pero precisas para lo cual utilizamos un método de preguntas cerradas con escala nominal con un análisis estadístico (investigación cuantitativa), y el objetivo fue conseguir resultados concisos para elaborar una encuesta más concreta y con

alineación directa a las dimensiones y sus indicadores que son tomados de los requisitos de la norma. Una vez realizada la encuesta obtuvimos resultados que efectivamente confirmaban lo mencionado por el gerente, obtenido estos resultados, diseñamos la encuesta para finalmente concluir con que: la empresa podría adoptar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, la técnica fue la misma con lo que procedimos a diseñar los ítem que conformarían el cuestionario, las respuestas tienen una escala de Likert con la misma escala descrita líneas anteriores, una vez obtenido la base de datos de la encuesta aplicada a los trabajadores que tomamos como muestra con el fin de sacar resultados concretos de acuerdo a nuestra investigación; adaptamos nuestra encuesta a las dimensiones según el ciclo PHVA lo que nos ayudó a baremar todas las preguntas y responder a cada proceso con resultados de la encuesta, la manera de desarrollar la escala de valoración o baremo del instrumento se hizo de la siguiente manera: agrupamos en cuatro dimensiones las preguntas de la encuesta, las cuales tienen relación con el ciclo PHVA, posteriormente se halló el rango con la puntuación de la escala de valoración Likert, inicialmente aplicada, sobre el cual se emplearía el baremo o escala de valoración, dividiéndolo en tres niveles (malo, regular y bueno), esto con la finalidad de formar las tablas y figuras que nos permitirían explicar con más detalle los resultados obtenidos en el cuestionario. El motivo por el cual optamos por este tipo de niveles es porque nos permitió englobar, recopilar y ordenar, la información obtenida de los colaboradores y ver si estos conocían aspectos, términos del contexto, así como procesos que se aplicaban dentro de la empresa. Precisamente lo que nos interesa saber es si los colaboradores están sincronizados y si en la empresa se desarrollan las diferentes actividades comprendidas en el sistema de gestión de calidad, esto con la finalidad de que tengamos una visión final del estado en el que se encuentra la empresa y realicemos la propuesta necesaria para que la empresa adopte dicha norma.

En este trabajo de investigación tomamos consideraciones éticas como la

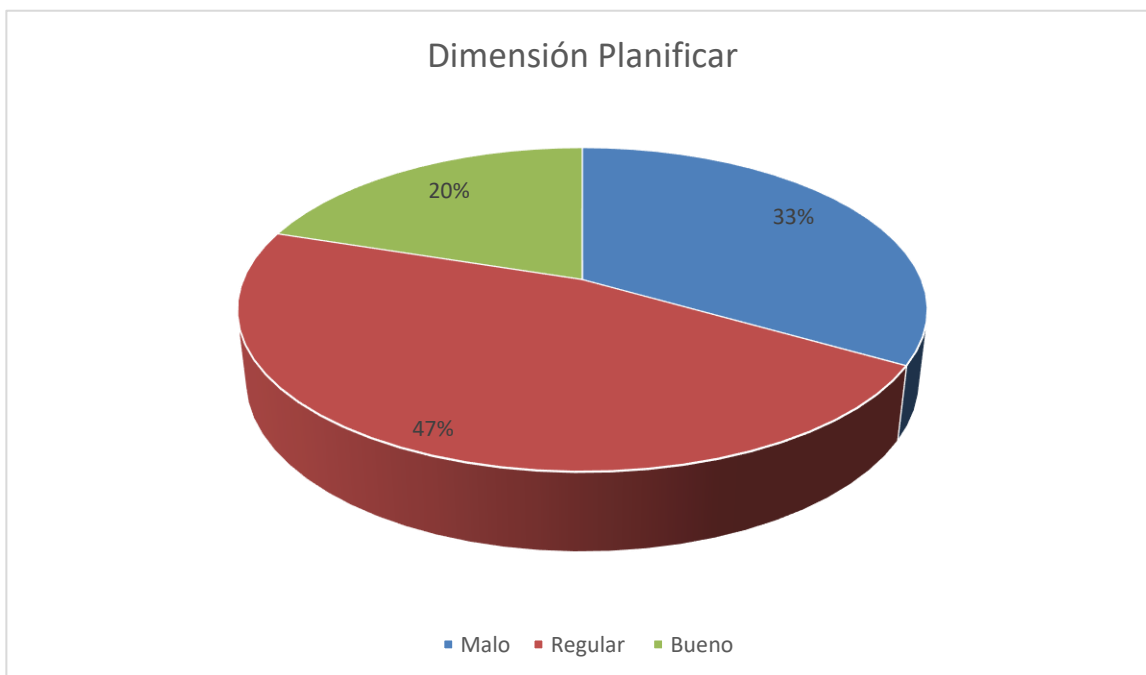
confidencialidad de los colaboradores que fueron encuestados a lo largo del proceso de análisis, se evitó proporcionar nombres y características con los que sean identificados, se utilizó características generales como edad, sexo, área y tiempo dentro de la empresa, también respetamos el consentimiento informado ya que todas las acciones que tuvimos dentro de la empresa fueron con consentimiento y tanto como objetivos y resultados fueron debidamente informados al gerente general.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tomando en cuenta los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores, en las diferentes áreas de la empresa JUCASA E.I.R.L., procedimos a continuación a hacer una escala de valoración (baremo) con la finalidad de agrupar a través de intervalos las dimensiones y de esta manera ver en qué nivel se encontraban los trabajadores de empresa; para lograr pasar de la escala Likert, en el que se basó la encuesta aplicada, a una sistema de medición más específica. Para hacer posible esto filtramos los datos obtenidos de la encuesta a través de una escala de valoración “baremos”, que nos permitió agrupar y explicar los resultados obtenidos de cada encuestado. Para esto utilizamos el siguiente procedimiento: primero, sumamos los valores de cada pregunta de la encuesta aplicada y de esta manera hallar un valor mínimo y un valor máximo; en segundo lugar, dividimos nuestra escala en tres niveles (malo, regular y bueno) con la finalidad que nos permita agrupar nuestras dimensiones en una de estos niveles; en tercer lugar restamos el valor máximo y el valor mínimo y dividimos entre tres para hallar la amplitud, de tal manera que nos permitiera formar intervalos para cada nivel; finalmente agrupamos cada dimensión en tablas de frecuencia que son las que presentamos a continuación:

Tabla 3: Dimensión Planificar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Malo	10	0.33	33%
Regular	14	0.47	47%
Bueno	6	0.20	20%
Total	30	1.00	100%



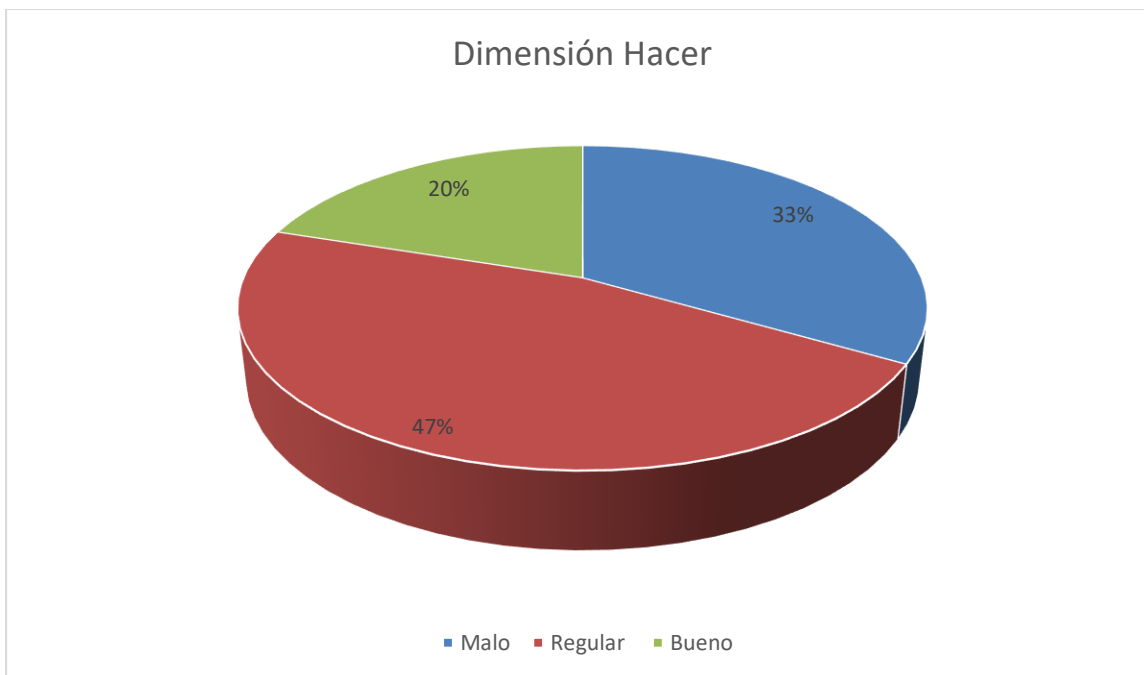
Nota: obtenido de la base de datos.

Figura 7: Dimensión Planificar

Según los resultados recopilados el 47 % del total de colaboradores encuestados se encuentran en un nivel regular con respecto al conocimiento del plan estratégico de la empresa, sin embargo, hay un 20% que se encuentran en un nivel bueno en relación a la familiarización con la planificación, estos pueden ser los líderes de los procesos, por su parte hay un porcentaje restante indica que no conocen aspectos que conformarían la planificación de la empresa.

Tabla 4: Dimensión Hacer

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Malo	10	0.33	33%
Regular	14	0.47	47%
Bueno	6	0.20	20%
Total	30	1.00	100%



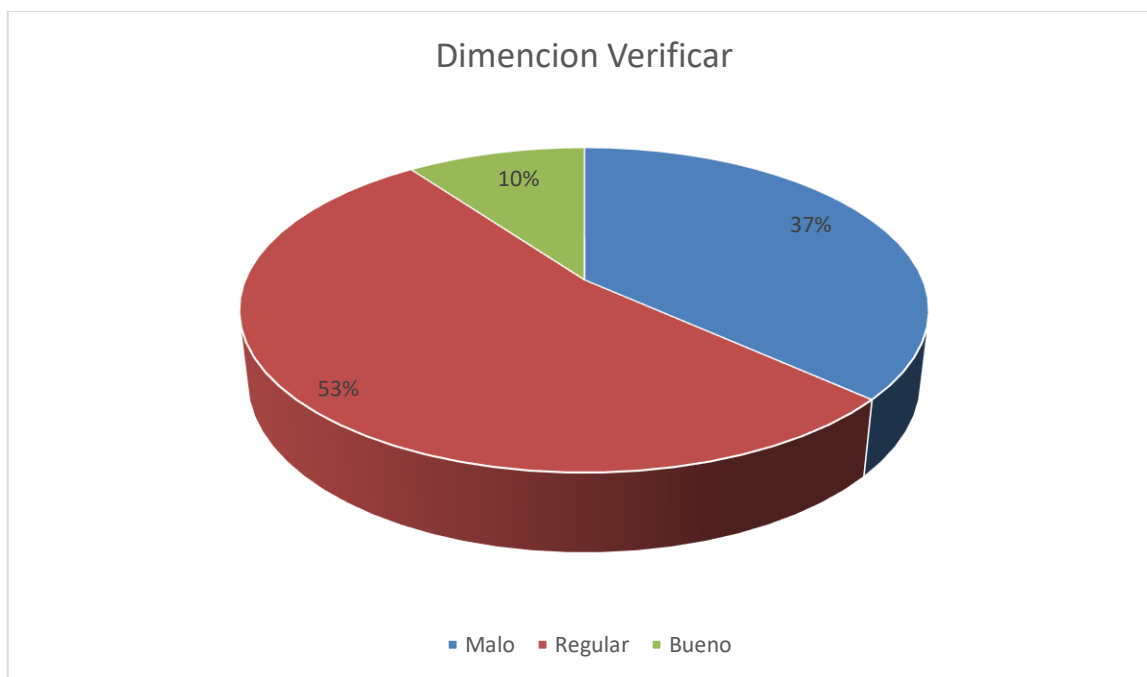
Nota: Obtenido de la base de datos.

Figura 8: Dimensión Hacer

En base a los resultados obtenidos, hay un 20% de colaboradores encuestados que se encuentran en un nivel bueno en relación al conocimiento de las actividades que se desarrollan con respecto al apoyo, operación y liderazgo dentro de la empresa; mientras que un 47% se encuentran en un nivel regular con respecto al conocimiento de algunas de estas actividades y responsabilidades que la empresa desarrolla; y finalmente hay un 30% menciona no conocerlas.

Tabla 5: Dimensión Verificar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Malo	11	0.37	37%
Regular	16	0.53	53%
Bueno	03	0.10	10%
Total	30	1.00	100%



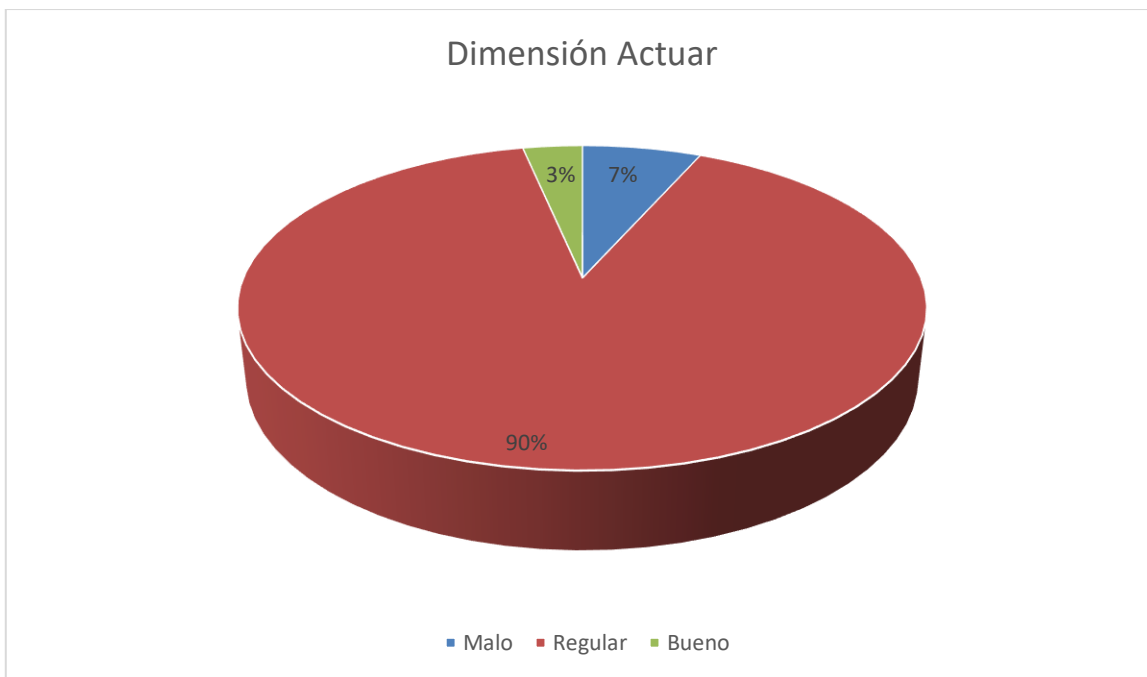
Nota: Obtenido de la base de datos.

Figura 9: Dimensión Verificar

Frente a esta dimensión si en la empresa cumplen con evaluar la eficacia y hacer seguimiento a sus procesos y actividades, solo el 10% se encuentran en un nivel bueno al afirmar que si se mide la eficacia en sus diferentes procesos; mientras que el 53% se encuentra en un nivel regular mencionando que la empresa raramente haría seguimiento de estos procesos; y el 37% en un nivel malo mencionando no conoce de estos seguimientos que la empresa realizaría.

Tabla 6: Dimensión Actual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Malo	2	0.07	7%
Regular	27	0.90	90%
Bueno	1	0.03	3%
Total	30	1.00	100%



Nota: Obtenido de la base de datos.

Figura 10: Dimensión Actuar

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada sobre la dimensión actuar, solo el 3% se encuentran en un nivel bueno afirmando que se realizan actividades para elaborar planes de mejora continua; por otro lado un 90% se encuentra en un nivel regular y menciona que no es muy frecuente, sin embargo, el 7% indica que no se realiza actividades para elaborar un plan de mejora.

PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA JUCASA E.I.R.L.

Diagnóstico inicial

Encuesta a 30 colaboradores de la empresa JUCASA E.I.R.L. basada en 18 preguntas de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Gestión Documentaria a través de procedimientos, formatos, instructivos, manuales, políticas, etc. La documentación debe contener información como aprobación por gerencia, comunicación, control, verificación, cambios, fecha, etc.

PLANEAR

Planificación (6)

- Establecer nomenclatura para registro de documentación.
- Definir, documentar y registrar los procesos que falta con la respectiva nomenclatura definida por gerencia.
- Definir y documentar la política, objetivos y el plan de calidad.
- Definir el alcance que tendrá el sistema de gestión de la calidad.
- Identificar Riesgo y oportunidades.

Requisito 4.

- Contexto de la organización.

Ejemplos:

- Matriz FODA
- Matriz de partes interesadas
- Mapa de procesos
- Organigrama
- Caracterización de procesos

HACER

**Apoyo (7)
Operación (8)**

- Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos (Colaboradores, infraestructura, etc.)
- Establecer y comunicar roles y responsabilidades y línea de comunicación de los colaboradores (MOF, RIT, caracterización de procesos etc.).
- Programar un plan de Capacitaciones para adoptar la norma y preparar a los colaboradores para la gestión de cambio.
- Elaborar un presupuesto de implementación.
- Mantener un registro de la información documentada.
- Identificar y determinar los requisitos de los servicios. (En caso de existir requisitos legales asociados, se pueden identificar en una matriz de requisitos legales)
- Documentar la selección, evaluación y el seguimiento al desempeño de los proveedores.
- Registrar las salidas no conformes de los procesos y servicios.

VERIFICAR

Evaluación de desempeño

- Determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar lo planificado (evaluación de proveedores y colaboradores, revisión por dirección, riesgos y oportunidades, etc.)
- Establecer un plan para llevar a cabo el seguimiento y medición.

Es recomendable que antes de buscar la auditoria de certificación pongan en marcha el diseño de sistema por lo menos 6 meses antes de la certificación

ACTUAR

Mejora (10)

- Establecer un plan de revisión por dirección, auditorías internas, auditorías externas, auditorías de certificación.

Después de haber culminado con el requisito 10 y haber levantado todas las observaciones en la auditoria interna, la empresa debe empezar la gestión de certificación mediante una casa certificadora que otorgue dicha ISO. Es importante cumplir con todos los requisitos para evitar No conformidades mayores que pueden afectar la certificación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la posibilidad de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Jucasa EIRL durante el periodo 2021, pues los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los colaboradores fueron en su mayoría positivos basados en el conocimiento que estos mostraron al responder las preguntas planteadas, preguntas claves que nos permitió determinar en que podíamos basarnos, para plantear la propuesta expuesta anteriormente; si bien es cierto muchos de los colaboradores tienen algo de conocimiento sobre que trata el sistema de gestión de la calidad basada en la ISO 9001:2015 y esto es muy positivo en la intención de adoptar dicho sistema de gestión, sin embargo, la técnica de recolección limita a tener un conocimiento más amplio y profundo de la situación interna de la empresa por lo que este tipo de investigación debería de utilizar otro instrumento para la recolección de datos, incluso por el contexto se puede hacer una revisión o entrevista bajo el formato de una auditoria de seguimiento que serviría mejor para este tipo de sistemas. El tipo de investigación que se realizó, en el presente estudio reúne las características para plantear una investigación aplicada, pero por las determinantes limitaciones que se nos presentó por la coyuntura global sobre el COVID-19, en la que realizamos la investigación no pudo ser posibles, en tal sentido, optamos por una investigación básica que nos permitiera generar nueva teoría y con la técnica elegida recolectamos lo necesario para realizar una propuesta y validarla por dos expertos en el tema.

También es importante trabajar desde la dirección hasta el personal de piso para lograr la integración de toda la empresa, alinearse a trabajar bajo los estándares y requisitos que la norma exige; la empresa por la misma envergadura cuenta con varios procesos definidos que cumplen con la norma, sin embargo, hay personal que no conoce muchos de

los procesos y actividades que manejan los líderes de las diferentes áreas, según los resultados las personas relacionadas en la gestión principal tanto administrativa como operacional si están muy involucrados con los objetivos de la empresa, sin embargo, muchos trabajadores de áreas comunes y de proyectos no las conocen; por lo que la empresa debe enfocarse en que los objetivos sean de conocimiento de todo el personal que integra la empresa.

En estudios recientes, se revelan que el número de pequeñas y medianas empresas certificadas es muy reducido en comparación a las grandes empresas, explicando este fenómeno por la carencia de una cultura de calidad (tiempo, responsabilidad, liderazgo, motivación, resistencia al cambio), tanto en los empresarios como en los consumidores y proveedores, la falta de recursos económicos para financiar cada una de las etapas del proceso, el desconocimiento que impera respecto a la norma ISO 9001 por parte de los empresarios, limitaciones en el recurso humano (falta de compromiso y bajo nivel educativo) y en tecnología. (Betancourth Romero, Fandiño Benavides y Torralba Chaves 2016) y (Calvo, 2015)

A partir de los hallazgos encontrados y comparándolos con la de otros estudios relacionados al tema en investigación, los resultados guardan relación con lo que sostienen autores como (Fontalvo Herrera, Mendoza Mendoza y Morel Gómez, 2011), estos autores mencionan que “si una empresa mejora todos sus procesos de gestión administrativa, esta tendrá menos riesgo de entrar en falla ante situaciones financieramente difíciles en el corto plazo” señalando un impacto positivo de los sistemas de gestión de calidad en los indicadores financieros de liquidez y rentabilidad, en coherencia con la teoría financiera. Por su parte autores como (Benzaquen De Las Casas, Convers Sorza, 2015) y (Marín Vinuesa, 2013) concuerda que evaluaciones del impacto de la certificación ISO 9001 en indicadores no financieros, demuestran que empresas con certificación ISO 9001 tienen mejor desempeño en factores de Administración de la Calidad Total comparadas con empresas no certificadas.

Como se menciona líneas arriba, para este tipo de investigaciones es necesario aplicar otro tipo de instrumentos, pero teniendo en cuenta en la situación que nos encontramos a nivel mundial por la COVID-19 las visitas y entrevistas personales, no pudieron ayudar mucho a que nuestra investigación tenga un enfoque más profundo en relación a la ISO, se nos hicieron difíciles de trabajar, con esto no queremos decir que no pudimos sacar la información necesario, sin embargo, no hubiese gustado planear nuestra propuesta de manera más concreta y basándonos en referencias de las auditorias comunes que se realizan para este tipo de sistemas de gestión.

Como conclusiones finales podemos mencionar lo siguiente:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se determinó la medida en el que se puede adoptar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Jucasa EIRL en ciudad de Cajamarca durante el periodo 2021, debido a los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado a los colaboradores, concluimos que existe compromiso y conocimiento básico sobre la norma ISO: 9001 y la importancia que tiene su implementación para la organización. Para obtener estos resultados se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa Jucasa EIRL, a través de la aplicación de un cuestionario, para la realización de las preguntas se tomó como referencia las dimensiones del ciclo PHVA. Además, se identificó que la empresa si desarrollaba algunas actividades relacionadas a la mejora continua (DEMING o Ciclo PHVA), como por ejemplo la planificación de sus objetivos y el control de ellos, pero lo realizaban de manera informal y según las ISO estos tienen que ser documentados y registrados. Posteriormente se elaboró una propuesta de mejora, tomando como referencia los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para que la empresa le pueda dar cumplimiento y así pueda lograr adoptarla. Finalmente se validó la propuesta planteada anteriormente por dos expertos en el tema sobre Sistema de Gestión de la Calidad, basada en la norma ISO 9001: 2015 y los requisitos que esta demanda para su implementación.

Algunas recomendaciones que podemos plantear a la empresa es realizar las capacitaciones correspondientes respecto al manejo del personal, permitiendo que estén direccionados y vinculados a todos los procesos que la empresa realiza, y se ordene las áreas facultando y designando responsabilidades.

Según los resultados obtenidos se identifica que las dimensiones del ciclo PHVA en los procesos de la empresa Jucasa EIRL, oscilan entre regular y bueno por lo que nos inclinamos a mencionar y reforzar lo mencionado en líneas anteriores; la dirección, así como la gerencia de la empresa debe conocer y poner más importancia en las áreas de la organización, respecto al sistema y liderar dicha implementación ya que es de vital importancia que los encargados y responsables de procesos estén totalmente alienados a los objetivos o lo que la empresa proyecta frente al mercado local y su competencia.

También podemos mencionar que el correcto manejo de sistemas de gestión así como los diferentes procesos y la ejecución de los proyectos, facilita tener un mayor control para el cumplimiento de sus metas, es por ello que la empresa tiene una muy buena reputación en el mercado local.

Finalmente podemos decir que la empresa trabaja y realiza sus actividades bajo objetivos y metas trazadas previamente, pero no se alinean a los requisitos de la norma, esto facilita la implementación ya que la adaptación a algunos cambios no será difícil para los colaboradores, ya que esto ha repercutido a que los proyectos sean exitosos, marcando una diferenciación única frente a sus competidores. Es por ello que realizamos la propuesta de implementación respectivamente validada por dos profesionales con experiencia en dicha ISO.

REFERENCIAS

- Betancourth Romero, H., Fandiño Benavides, R., & Torralba Chaves, X. A. (2016). Impacto de los sistemas de gestión integrados en la competitividad. *Gestion Ingenio y Sociedad*, 7.
- Calvo, M. A. (2015). Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European Research*, 9.
- Carbellido, V. (2011). *ISO 9001-2008*. México: Grupo Noriega Editores.
- Comité Técnico ISO/TC 176. (2015). *Norma Internacional ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: Interconsulting Bureau.
- Cortes, J. M. (2017). *Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015*. Bogota, Colombia: ICB Editores.
- Cuatrecas, L., & González Babón, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implementación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial.
- DNVBA. (2014). *Gestión de la calidad ISO 9001:2015*. Obtenido de DNVBA:
<http://www.dnvba.com/es/Informacion-prensa/Documents/ISO9001:2015.pdf>
- El Comité Técnico ISO/TC 176. (06 de Julio de 2015). *ISO*. Obtenido de ISO:
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es:fig:1>
- Hernande Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- ISOTools.org. (19 de Marzo de 2015). *¿Qué son las normas ISO y cual es su finalidad?* Obtenido de ISOTools.org: <https://www.isotools.org/2015/03/19/que-son-las-normas-iso-y-cual-es-su-finalidad/>
- Lizarzaburu Bolaños, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: Un estudio de la Norma ISO 9001, sus beneficios y su principales cambios en la version 2015. *Universidad y Empresa*, 39.
- Miranda González, Chamorro Mera y Rubio Lacoba, F. (2008). *Introducción a la gestión de la calidad*. Las Rosas (Madrid): Delta.
- Mogrovejo Román, P. M. (2018). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en Bases a la norma ISO 9001:2015 de una Empresa de Fabricación de Calzados de Cuero Femenino Ubicado en Lima Metropolitana*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Organización Internacional de Normalización. (Mayo de 2019). *ISO 9001:Organización Internacional de*

Normalización. Obtenido de Organización Internacional de Normalización: <https://www.iso.org/fr/about-us.html>

Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad.* . Génova:: Génova: ISO.

Quiroz Vásquez, L. E., & Cabrera Campos, R. (2018). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 para Incrementar la Competitividad de la Empresa Consultores Constructores Caxas S.R.L. en el Periodo 2018 - 2019. (*Título de Licenciatura*). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

SGS. (8 de Julio de 2019). *Revisión de la ISO 9001:2015.* Obtenido de SGS: <https://www.sgs.pe/es-es/industrial-manufacturing/quality-health-safety-and-environment/quality/iso-9001-2015-revision>

Torres Huamani, L. A. (2019). Mejora del sistema de gestión de la calidad a través de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa de servicios metal mecánica EMC SRL. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.

Yance Taype, J. (2019). Implementación de un sistema de gestión de calidad para el montaje eficiente de estructuras metálicas en la Empresa Inpromayo E.I.R.L. (*Ingeniero Mecánico*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.

ANEXOS
Anexo 01: Cuestionario.

N° 2	CUESTIONARIO	Fecha: N° Encuesta:				
OBJETIVO: El objetivo del presente cuestionario es analizar el estado actual en el que se encuentra la empresa, con la finalidad de tener un panorama más amplio sobre las actividades que realiza.						
DATOS DEL COLABORADOR						
Edad:						Área de Trabajo:
Sexo: () Masculino () Femenino						Puesto de Trabajo:
Tiempo en la empresa:						
INSTRUCCIONES: Marque con una (X) la respuesta considerando la siguiente escala: (5) Muy frecuente (3) Ocasional (1) Nunca (4) Frecuente (2) Raramente						
N°	ITEMS	5	4	3	2	1
PLANEAR						
Planificación						
1	¿Conoce los riesgos y oportunidades de la empresa?					
2	¿Las actividades que desarrolla están alineadas a la misión y visión de la empresa?					
3	¿Conoce usted los objetivos de la empresa?					
4	¿Conoce la misión y visión de la empresa?					
HACER						
Apoyo, Operación, Liderazgo						
5	¿Asume obligaciones y responsabilidades en sus tareas encomendadas?					
6	¿Tiene los recursos necesarios para la realización de su trabajo?					
7	¿Conoce la política y/u objetivos de la calidad?					
8	Si es que tiene personal a su cargo. ¿Considera bueno el desempeño de sus trabajadores?					
9	¿La empresa imparte constantemente capacitaciones?					
10	¿Existe un control documental de manuales, políticas, procedimientos por área?					
11	¿La empresa establece requisitos para los servicios?					
12	¿Se realiza seguimiento de satisfacción a sus clientes?					
VERIFICAR						
Evaluación de desempeño						
13	¿Se evalúa la eficacia de los procesos de la empresa?					
14	¿Se verifica periódicamente el cumplimiento de los objetivos?					
15	¿En la empresa realiza auditorías internas?					
ACTUAR						
Mejora						
16	¿Se trazan acciones para controlar y abordar dificultades en los servicios?					
17	¿Cuentan con un plan de mejora en los procesos o servicios?					
18	¿Considera importante un plan de mejora para aumentar la satisfacción de los clientes (Empresas) en la ejecución de proyectos de la empresa?					

Anexo 02: Matriz de Consistencias.

Problemas	Objetivos	Variables
Problema general	Objetivo general	Variable
¿En qué medida de puede adoptar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Jucasa EIRL en Cajamarca durante el periodo 2021?	“Determina en qué medida se puede adoptar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Jucasa EIRL en Cajamarca durante el periodo 2021”	Sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015.
Problemas específicos	Objetivos específicos	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa Jucasa E.I.R.L. con respecto al cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, a través de un cuestionario. ✓ Identificar si en la empresa se desarrolla actividades congruentes con los procesos DEMING – PHVA. ✓ Elaborar una propuesta de mejora tomando como referencia el sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2015. ✓ validar la propuesta del Sistema de Gestión de la Calidad en base a las normas ISO 9001: 2015. 	

Anexo 03: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES (Requisitos de la Norma ISO 9001:2015)	ITEM
Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015	Sistema basado en la estrategia del ciclo PHVA, liderazgo, planificación, apoyo, Operación, evaluación de desempeño y mejora. (ISOTools.org, 2015)	El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 se puede obtener los resultados a través de la planear ,hacer, verificar y actuar; donde se van a obtener resultados con la planificación, apoyo operacional, evaluación de desempeño y la mejora continua.	Planear	Planificación (6)	Acciones para abordar riesgos y oportunidades. (6.1) Objetivos de calidad y planificación para lograrlos (6.2) Planificación de cambios (6.3)	¿Conoce los riesgos y oportunidades de la empresa? ¿Las actividades que desarrolla están alineadas a la misión y visión de la empresa?
			Hacer	Apoyo (7) Operación (8)	Recursos (7.1) Competencia (7.2) Toma de conciencia (7.3) Comunicación (7.4) Información documentada (7.5) Control operacional (8.1) Requisitos para los productos y servicios (8.2) Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (8.4) Producción y provisión del servicio (8.5) Liberación de los productos y servicios (8.6)	¿Conoce usted los objetivos de la empresa? ¿Conoce la misión y visión de la empresa?
			Verificar	Evaluación de		¿Asume responsabilidades y obligaciones en sus tareas encomendadas? ¿Tiene los recursos necesarios para la realización de su trabajo?

Actuar

desempeño
(9)

Seguimiento, medición,
análisis y evaluación (9.1)
Auditoría interna (9.2)
Revisión por la dirección
(9.3)

¿Conoce la política y/u
objetivos de la calidad?
Si es que tiene personal a
su cargo. ¿Considera el
desempeño de sus
trabajadores como
efectivo?

Mejora (10)

Generalidades (10.1)
No conformidad y acción
correctiva (10.2)
Mejora continua (10.3)

¿La empresa imparte
constantemente
capacitaciones?

¿Existe un control
documental de
manuales, políticas,
procedimientos por
área?

¿La empresa establece
requisitos para los
servicios?

¿Se realiza seguimiento
de satisfacción a sus
clientes?

¿Se evalúa la eficacia de
los procesos de la
empresa?

¿Se verifica
periódicamente el
cumplimiento de los
objetivos?

¿En la empresa realiza
auditorías internas?

¿Se trazan acciones para
controlar y abordar

dificultades en los servicios?
¿Cuentan con un plan de mejora en los procesos o servicios?
¿Considera importante un plan de mejora para aumentar la satisfacción de los clientes (Empresas) en la ejecución de proyectos de la empresa?

Anexo 04: Validación de la Propuesta de Implementación.

PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA LA EMPRESA JUCASA E.I.R.L.

