



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“CARACTERÍSTICAS DE LA CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA IMPORTADORA DE TECNOLOGÍA DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Javier Ruben Cruzado Huanca

Asesor:

Mg. Gustavo Isaac Barrantes Morales

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación que tanto esfuerzo y tiempo le he dedicado, primero a mi madre por su apoyo incondicional todos estos años, por su paciencia y comprensión. También quiero dedicar este trabajo a mis abuelos que siempre confiaron en mí y en mi potencial como estudiante y futuro profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer primero a Dios por sus cuidados y protección en los viajes constantes a la universidad. Segundo a mi madre y a toda mi familia por darme la oportunidad de poder estudiar en una universidad. Tercero a todos los profesores que influyeron en mi educación, que me brindaron consejos y nuevos conocimientos.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Justificación	13
1.3. Antecedentes.....	14
1.3.1. Antecedentes Internacionales.....	14
1.3.2. Antecedentes Nacionales.....	17
1.4. Bases teóricas	20
<i>Calidad 20</i>	
<i>Certificación de calidad</i>	<i>20</i>
<i>Principios de la calidad.....</i>	<i>21</i>
<i>Importancia de la Certificación de Calidad.....</i>	<i>25</i>
<i>Normas ISO</i>	<i>26</i>
<i>Familia de normas ISO 9000.....</i>	<i>27</i>
<i>Familia de normas ISO 14000.....</i>	<i>28</i>
Norma ISO 9001	30
<i>Contexto de la organización.....</i>	<i>31</i>
<i>Liderazgo.....</i>	<i>31</i>
<i>Planificación.....</i>	<i>32</i>
<i>Apoyo 32</i>	
<i>Operación</i>	<i>32</i>
<i>Evaluación del desempeño</i>	<i>33</i>
<i>Mejora 33</i>	
Evolución de la ISO 9001	33
Sistema de gestión de calidad (SGC).....	34
Implementación del sistema de gestión de calidad	35
Dimisiones de la Certificación de calidad ISO 9001:2015:.....	35
<i>Diagnóstico y planificación.....</i>	<i>36</i>
<i>Diseño e implementación.....</i>	<i>37</i>

	<i>Auditoria y certificación</i>	39
1.5.	Formulación del Problema:	40
	1.5.1. <i>Problemas Específicos:</i>	40
1.6.	Objetivos:.....	40
Objetivo General:	40
	1.6.1. <i>Objetivos Específicos:</i>	41
2.	CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	
2.1.	Tipo de investigación.....	42
	<i>Investigación básica</i>	42
	<i>Diseño</i> 43	
	<i>Enfoque cualitativo</i>	44
2.2.	Población y muestra.....	44
	<i>Población</i>	44
	<i>Muestra</i> 45	
2.3.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	45
	<i>Técnica:</i> 46	
	<i>Instrumento</i>	46
2.4.	Procedimiento de recolección y análisis de datos:	46
2.5.	Aspectos éticos de la investigación	47
3.	CAPÍTULO III. RESULTADOS	
3.1.	Descripción de resultados	48
	3.1.1. <i>Diagnóstico y Planificación</i>	49
	3.1.2. <i>Diseño e Implementación</i>	50
	3.1.3. <i>Auditoria y Certificación</i>	50
3.2.	Tablas de resultados.....	52
	<i>Indicador: Numero de declaraciones de la ISO que alcanzaron algún tipo de logro (parcial, pleno, total)</i>	52
	<i>Indicador: Número de procesos de negocio formalizados antes de la ISO</i>	53
	<i>Indicador: Promedio de incidentes relacionados a la calidad del producto o servicio (merma, quejas, personal desmotivado)</i>	54
	<i>Indicador: Número de procesos que se incluyeron en la planificación del SGC</i>	55
	<i>Indicador: Número de partes interesadas identificadas para el SGC (internas y externas)</i>	56
	<i>Indicador: Tiempo estimado para la implementación del SGC</i>	57
	<i>Indicador: Número de procesos diseñados según plan</i>	58
	<i>Indicador: Porcentaje de procesos del negocio aprobados</i>	59
	<i>Indicador: Porcentaje de procesos implementados según el plan</i>	60
	<i>Indicador: Número de procesos que presentaron dificultades en la implementación</i>	61
	<i>Indicador: Porcentaje de no conformidades en la primera auditoria interna del SGC</i>	62
	<i>Indicador: Porcentaje de satisfacción de clientes en la primera auditoria</i>	63

	<i>Indicador: Tiempo de obtención de la certificación según plan.</i>	64
	<i>Indicador: Número de beneficios obtenidos tras certificación.</i>	65
4.	CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	
4.1.	Limitaciones	66
4.2.	Interpretación Comparativa:	66
4.3.	Implicancias	68
4.4.	Conclusiones.....	69
5.	REFERENCIAS.....	71
6.	ANEXOS.....	74
	Validación de instrumento por juicio de expertos	75
	<i>Experto 1: Mg. Dany Requejo Granados</i>	75
	<i>Experto 2: Mg. Héctor Torres</i>	78
	<i>Experto 3: Mg. José Wilfredo Sánchez Porrás</i>	80
	Entrevistas Semiestructuradas	84
	<i>Entrevistado 1: Alfredo Chois Málaga</i>	84
	<i>Entrevistado 2: Marco Aguilar Arana</i>	87
	<i>Entrevistado 3: Rosa Maria Fossa Olivera</i>	90
	Procedimientos de la empresa estudiada:	93
	<i>Procedimiento de Compras:</i>	93
	<i>Procedimiento de Fabricación de computadoras:</i>	94
	<i>Procedimiento de Almacén:</i>	96
	<i>Procedimiento de Auditorías Internas</i>	97
	Matriz de consistencia.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	45
Tabla 2	52
Tabla 3	53
Tabla 4	54
Tabla 5	55
Tabla 6	56
Tabla 7	57
Tabla 8	58
Tabla 9	59
Tabla 10	60
Tabla 11	61
Tabla 12	62
Tabla 13	63
Tabla 14	64
Tabla 15	65
Tabla 16	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	22
Figura 2	27
Figura 3	29
Figura 4	31
Figura 5	35

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la importancia de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en una empresa importadora de tecnología del distrito La Victoria, Lima, 2021. Es una investigación es de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, nivel descriptivo y enfoque cualitativo. La población está conformada por los trabajadores de la empresa en estudio y la muestra por tres de ellos que participaron de la investigación. Para la recolección de datos, la técnica aplicada fue una entrevista y como instrumento se utilizó una entrevista semiestructurada que fue validada por el juicio de expertos. La información obtenida responde a las tres etapas o pasos que se deben realizar para lograr la certificación de calidad ISO 9001:2015, definidas en la investigación: diagnóstico y planificación, diseño e implementación, auditoría y certificación. Luego de procesar y analizar las respuestas se llegaron a las siguientes conclusiones, la certificación de calidad ISO 9001:2015 es muy importante pues permite mejorar la operación de la empresa por medio de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, además de mejoras en las ventas, aumento de cartera de clientes y la posibilidad de participar de licitaciones del Estado, lo que les permitió crecer como empresa y obtener mayores utilidades.

Palabras clave: ISO 9001:2015, Certificación de Calidad, Sistema de Gestión de Calidad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El mundo actual está en constante cambio y evolución, las empresas y sus métodos de producción, publicidad y ventas cambian constantemente buscando destacar contra sus competidores. La competitividad en el siglo XXI es vital por eso muchas empresas buscan mejorar sus procesos productivos o de servicios, con este fin indagan alternativas de certificaciones de calidad y otras buenas prácticas tales como: la norma ISO (Organización Internacional de Estandarización), COBIT (Objetivos de Control para la Información y Tecnología relacionada), ITIL (Biblioteca de la Infraestructura de las TI), entre otros.

La ISO 9001:2015 es la norma internacional más aplicada a nivel mundial ya que establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) en las empresas. Las compañías que implementan la ISO 9001:2015 obtienen mayor productividad en sus procesos, mejor calidad de sus productos y/o servicios y una ventaja competitiva frente la competencia.

A nivel mundial, según ISO (2019) en su reporte anual, especifica que la norma ISO 9001:2015 tiene presencia en 197 países, siendo China el país en el que más empresas han sido certificadas por esta norma con un total de 280,386, seguidos de Italia con 95,812 y Alemania con 47,868. En Sudamérica la norma ISO 9001:2015 está presente en la mayoría de los países, siendo Brasil el país que cuenta con más empresas certificadas, 17,952; seguidos de Colombia con 10,463 y Argentina con 6,611.

La ISO 9001:2015 puede ser implementada en empresas de distintos sectores. De acuerdo al reporte ISO 2019, en Sudamérica, el sector Transporte, Almacenamiento y Comunicación, es el que más certificaciones tiene, en segundo lugar, se encuentra el sector Comercio Mayorista y Minorista, y en tercer lugar el sector de la Construcción.

Según el reporte anual ISO (2019) el Perú se encuentra en el quinto lugar en Sudamérica y en el cincuenta y seisavo a nivel mundial con 1,737 empresas certificadas por la norma ISO 9001:2015, siendo el sector de Comercio Mayorista y Minorista el que más certificaciones tiene con 241 empresas, según el Reporte ISO (2019), las principales certificadoras de normas ISO 9001:2015 en el Perú son SGS Perú y BASC Perú y dentro de la larga lista de empresas certificadas encontramos tanto instituciones públicas como Ministerio de Energía Y Minas, Municipalidad de Jesús María, Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) y la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN), también hay empresas privadas que cuentan con la certificación ISO 9001:2015 como Hiserme Security S.A.C., Segumax Táctica S.A.C., Nuclear Control S.A.C.

Implementar la norma ISO 9001 hace que el trabajo sea más eficiente ya que todos los procesos son alienados y entendidos por todos en la organización permitiendo incrementar la productividad y aumentar la eficiencia en los procesos e incrementar las utilidades logrando una ventaja financiera, de igual manera reduce costos internos y permite ahorrar recursos que podrían ser invertidos en otras divisiones de la empresa.

Si la empresa implementa la norma ISO 9001:2015 garantiza a los clientes que obtendrán productos y servicios de mayor calidad, se reducen errores en la entrega de productos y servicios, mejora la retroalimentación, mejor comunicación, mayor credibilidad.

Esto eleva su nivel de satisfacción, que se reflejara en la capacidad de retener a clientes actuales y atraer a nuevos, posicionando la marca de la empresa en la mente del consumidor y fidelizándolo.

Contar con la certificación ISO 9001:2015 facilita el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios para poder expandirse a nuevos mercados, ya que varios clientes internacionales exigen productos o servicios de empresas que cuenten con dicha certificación, porque es una garantía de calidad en sus productos o servicios. Lo cual incrementa la reputación a nivel nacional e internacional

La norma ISO en su manual estipula que: la ISO: 9001:2015 está diseñada para cualquier tipo y tamaño de empresa. Sin embargo, el grado de certificación no es un requisito de la norma ISO 9001:2015, hay muchas empresas que se benefician solo implementando el sistema de gestión de calidad, que permite identificar los riesgos asociados a su operación, optimizar sus procesos y aumentar la calidad de sus productos. Otras empresas optan por la certificación la cual le da un valor agregado y distintivo a la empresa

La empresa Grupo Technologies SAC es una empresa importadora y comercializadora de tecnología. Desarrollaron el proyecto de implementación del SGC en 3 etapas: Diagnóstico y Planificación, Diseño e Implementación, y Auditoría y Certificación. El propósito de esta investigación es determinar las características de la certificación de calidad ISO 9001:2015 en una empresa importadora de tecnología del distrito de La Victoria, 2021.

1.2. Justificación

La justificación es el ¿para qué? de la investigación. Toda investigación tiene algún impacto en la sociedad y en la ciencia; algunas contribuyen con nuevas teorías o formas de entender la realidad. Otras contribuyen con nuevas herramientas metodológicas para investigar nuevos fenómenos, o contribuyen con información útil para resolver problemas sociales, empresariales, nueva tecnología, entre otros. (Vara Horna, 2012)

La presente investigación tendrá relevancia dentro de las siguientes dimensiones:

Dimensión teórica:

La presente investigación aportara a la literatura científica nuevas formas de entender las características de la certificación de calidad ISO 9001:2015, aplicada a empresas del rubro tecnológico. Desde el proceso de implementación de la norma hasta los múltiples beneficios que conlleva obtener dicha certificación.

Dimensión practica:

La presente investigación busca evidenciar el gran aporte que es para la organización en estudio contar con un Sistema de Gestión de Calidad debido a que ayuda en el mejoramiento de los diversos procesos bajo los requisitos de la normativa ISO 9001:2015, lo cual afecta positivamente en la relación de las empresas con sus clientes, las ventas y el personal de trabajo.

Dimensión metodológica:

La presente investigación sirve de referencia para próximas investigaciones acerca del sistema de gestión de calidad regido por la normativa ISO 9001:2015 y la importancia de este

para incrementar la productividad y optimizar los procesos en las empresas,

independientemente cual sea el tamaño y el rubro al cual correspondan.

1.3. Antecedentes

1.3.1. Antecedentes Internacionales

Hernández (2019) realizó la investigación titulada *Análisis comparativo de los principios del Modelo ISO 9001:2015 en las funciones de rectoría de los colegios Instituto San Juan de Dios y Canapro*, para optar por el grado académico de Magíster en Educación, en la Universidad Externado de Colombia, Bogotá. El objetivo de investigación fue realizar un análisis comparativo de los principios del modelo de calidad ISO 9001: 2015 en las funciones de rectoría de los colegios Instituto San Juan de Dios y Canapro . En el aspecto metodológico se utilizó un enfoque cualitativo, de tipo comparativo y un muestreo no probabilístico de tipo intencional, el instrumento que se utilizó fue el de entrevista a profundidad y una matriz documental a los procesos de gestión de las instituciones participantes (Colegio Canapro e Institución San Juan de Dios). La investigación concluyó que es importante la implementación de sistemas de gestión de calidad en el sector educativo ya que estos sistemas proponen lineamientos que buscan mejorar la calidad tanto del servicio como de la educación.

Villacorta & Escobar (2019) realizaron la investigación titulada *Consultoría sobre la estructura documental de un sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015 para el proceso de pagos de obligaciones y transferencias del departamento de tesorería del ministerio de justicia y seguridad pública*, para optar al grado académico de Magíster en Consultoría Empresarial, en la Universidad de El Salvador, El Salvador. El objetivo de la investigación fue elaborar una estructura documental del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para el proceso de pago de obligaciones y transferencias del

departamento de tesorería del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública (MJSP). En el aspecto metodológico se utilizó un enfoque mixto, de tipo descriptiva y explicativo, con muestreo no probabilístico, se usó como instrumento a un cuestionario y entrevistas a los funcionarios de diferentes departamentos y dependencias del MJSP denominados clientes internos, así como a sus clientes externos y proveedores más representativos que puedan aportar información relevante dando un total de 35 personas. La investigación concluyó que se conoció que el Departamento de Tesorería cuenta con condiciones favorables para la implementación y certificación del sistema de gestión de calidad para el proceso de pagos de obligaciones y transferencias lo cual afectaría positivamente la relación con sus clientes internos y externos.

Carrera & Ramírez (2018) realizaron una investigación titulada *Diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la empresa: Unión cementera nacional UCEM - Planta Chimborazo bajo la norma técnica ISO 9001:2015*, para optar el grado académico de Magíster en Gestión de Calidad y Productividad, en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Ecuador. El objetivo de la investigación fue obtener un diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la empresa UCEM - Planta Chimborazo ubicada en la provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba, dedicada a la producción y comercialización de cemento Portland puzolánico Tipo IP y cemento Portland puzolánico Tipo HE. En el aspecto metodológico se utilizó un enfoque cuantitativo, es de tipo deductivo y se utilizó como instrumento la recopilación de datos a través del uso de formularios, listas de verificación, observación directa en campo e interacción con los colaboradores de la empresa en estudio, muestra. Se concluyó, la empresa cumple con la mayoría de requisitos para poder migrar a la nueva normativa, sin embargo, se identificó 33 oportunidades de mejora de procesos los cuales deben continuar en evaluación.

Chavarría & Martínez, (2017) realizaron la investigación titulada *Estructura*

documental de un sistema de gestión de calidad (norma ISO 9001:2008) con transición a la norma ISO 9001:2015 en la organización Industrias Miguel Ángel, S.A. de C.V., para optar al grado académico de Magíster en Consultoría Empresarial, en la Universidad de El Salvador, El Salvador. El objetivo de la investigación fue diseñar y proponer la estructura documental de un sistema de gestión de calidad a la organización Industrias Miguel Ángel, S.A. de C.V., basado en la Norma internacional ISO 9001:2008. En el aspecto metodológico se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, explicativa y correlacional y como instrumento se usó las encuestas, su muestra fueron los miembros que interactúan con los procedimientos de las áreas: Administrativas, Recursos Humanos, Producción, Ventas y Bodega. La investigación concluyó que el estudio realizado a los diversos procesos de la empresa permite conocer que la organización Industrias Miguel Ángel, S.A. de C.V cumple con ciertos criterios pero que no cumple con la documentación exigida por la normativa ISO 9001:2015 pero que se trabajará para seguir manteniendo la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Pazmiño & Veloz, (2020) realizaron la investigación titulada *Propuesta del sistema de gestión de calidad del laboratorio clínico “SER” bajo los estándares establecidos en la norma ISO 9001:2015*, para optar al grado académico de Magíster en Gestión de Calidad y Productividad, en la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Ecuador. El objetivo de la investigación fue diseñar una propuesta del Sistema de Gestión de Calidad del Laboratorio Clínico “SER” bajo los estándares establecidos en la norma ISO 9001:2015. En el aspecto metodológico se utilizó un enfoque cualitativo, de tipo descriptiva, exploratoria, se usó de instrumento un cuestionario y se tuvo como muestra al personal del laboratorio. La investigación concluyó en el análisis la situación del laboratorio y se determinó que no cumple a totalidad para poder obtener la normativa por lo cual se necesitaría una

reestructuración de procesos para poder empoderar al personal y seguir brindando un excelente servicio reconocido por sus clientes.

1.3.2. Antecedentes Nacionales

García Arrollo (2018) en su investigación *Implementación y certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 de las áreas de talleres y laboratorios y centro de documentación y fondo editorial de UC*, para optar el grado académico de Licenciado en Ingeniería Industrial, en la Universidad Continental. El objetivo de la investigación planteó implementar, certificar y mantener los Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para los Talleres y Laboratorios y el Centro de Documentación y Fondo Editorial de la Universidad Continental, sede Huancayo. En el aspecto metodológico se utilizó el enfoque mixto, nivel descriptivo, tipo de investigación básica y como técnicas se utilizó las encuestas, entrevistas de auditorías y el análisis documental, utilizando como instrumento el cuestionario, correo electrónico y auditorías presenciales, se utilizó como muestra a todos los usuarios de las áreas en estudio con el fin de conocer su grado de satisfacción de la gestión. Por último, esta investigación concluye que la implementación, certificación y mantenimiento de los SGC bajo la Norma ISO 9001:2015 para talleres y laboratorios, como para el centro de documentación y fondo editorial evidencia respuestas favorables ya que mejoró la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, usuarios y demás grupos de interés.

Olivares Barahona (2018) realizó la investigación titulada *La certificación de calidad ISO 9001:2015 y su efecto en la rentabilidad de la empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. de la Ciudad de Trujillo Año 2017*, para optar el grado académico de Licenciado en Contabilidad Pública, Universidad César Vallejo. El objetivo de la investigación planteó proponer la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en una empresa que brinda servicios,

específicamente, un Estudio Contable. En el aspecto metodológico es de tipo descriptivo, con un enfoque cualitativo y un diseño de investigación no experimental, las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la entrevista y análisis documental, se utiliza como muestra a la empresa que está involucrada con el siguiente estudio. La investigación concluye en el análisis del efecto de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en la rentabilidad de la empresa, demostrando mediante los indicadores el desarrollo, la mejora y el crecimiento de su rentabilidad.

Gómez Silva (2019) realizó la investigación titulada: *La acción tutorial y su relación con el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima*, para optar el grado académico de Magíster en Gestión y Administración de la Educación, Universidad Nacional Federico Villarreal. El objetivo de la investigación fue conocer el impacto que viene teniendo la aplicación de una certificación internacional como es el ISO 9001:2015 en el proceso operativo de Tutoría, uno de los cuatro procesos operativos con que cuenta la organización educativa del IEP Claretiano de Lima. En el aspecto metodológico se empleó un enfoque cuantitativo, tipo correlacional descriptivo, nivel no experimental, diseño tipo transversal y como población se encuentra los estudiantes, padres de familia y tutores de los niveles inicial, primaria y secundaria de la institución educativa en estudio que dan un total de 3368 y como muestra se seleccionó un total de 1040 personas. La investigación concluyó que la gestión del área de tutoría de la IEP Claretiano reflejó altos índices de satisfacción por parte de estudiantes y padres de familia y el reconocimiento de los mismos tutores sobre la importancia de garantizar una formación integral bajo un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015.

Noriega (2019) realizó la investigación: *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos administrativos de una*

universidad pública de Lima, para optar el grado académico de Licenciado en Ingeniería

Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo de la investigación fue mejorar los procesos administrativos en una Universidad Pública a través de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015. En el aspecto metodológico, el estudio es de tipo descriptivo, con un diseño de tipo no experimental y se utilizó el instrumento de recolección de datos a través de listas de verificación, cuestionarios, análisis de información documentada y análisis de indicadores, se usó como población a todos los procesos a cargo de la gestión de oficina general de administración de una universidad pública y como muestra a los procesos de las áreas de abastecimiento, contabilidad, tesorería y control previo. La investigación concluyó que al implementar la ISO 9001:2015 se logra la mejora de los procesos administrativos y se mejora la satisfacción de los clientes internos y externos.

Quispe Avedaño (2019) realizó la investigación titulada: *Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa CS BEAVER S.A.C*, para optar el grado académico de Licenciado en Administración y Gerencia, Universidad Ricardo Palma. El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma Internacional ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente dentro del contexto de CS Beaver S.A.C. En el aspecto metodológico se empleó un enfoque cualitativo, tipo descriptivo, diseño deductivo, transversal y correlacional, nivel no experimental y la aplicación de una encuesta realizada a una muestra de 54 clientes para medir su nivel de satisfacción. La investigación concluye que se demuestra un crecimiento de 9 puntos porcentuales en el nivel de satisfacción de los clientes, dando como resultado un 85% de índice logrado dentro del primer mes de implementación del nuevo Sistema de Gestión de Calidad acorde a ISO 9001:2015.

1.4. Bases teóricas

Calidad

La Real Academia de La Lengua Española (2020) define calidad como una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Según Alcalde San Miguel (2009) el concepto de calidad ha ido evolucionando desde sus orígenes, aumentando objetivos y cambiando su orientación hacia la satisfacción plena del cliente. Comenzó como una necesidad de controlar e inspeccionar hasta convertirse en un elemento fundamental para la supervivencia de las empresas.

Para Novillo Maldonado et al. (2017) la calidad se encuentra centrada en satisfacer las expectativas, necesidades y los requerimientos de los clientes, la empresa escoge el nivel de calidad que está dispuesta a generar, para poder satisfacer a sus clientes. Esto ha dado lugar a que las empresas le den importancia al servicio al cliente, debido a que dichos servicios no pasan desapercibidos por los clientes. Estos servicios generan valor no solo a la empresa, también a los clientes.

Certificación de calidad

La Real Academia de La Lengua Española (2020) define certificado como un documento acreditativo de una situación o realidad, ordinariamente de hecho, que consta fehacientemente a la entidad que emite, sea pública o privada.

Según Alcalde San Miguel (2009). La certificación de calidad consiste en comprobar si una empresa cumple con todos los requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:2000 en relación con la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Es decir, si su sistema de

aseguramiento de la Calidad pone todos los recursos necesarios para poner en práctica la Gestión de Calidad, como, por ejemplo, si está enfocada al cliente, si existe una verdadera participación del personal, si se contemplan técnicas de mejora continua, si el sistema de calidad está documentado con el Manual de la Calidad, planes de la calidad, etc.

Para Novillo Maldonado et al. (2017) la certificación de calidad ISO 9001:2015 es uno de los más usados en la actualidad por las empresas, debido que brinda la oportunidad de obtener una certificación, que permite demostrar a clientes y posibles clientes que la empresa cuenta con un sistema relacionado a la calidad, permitiendo ser reconocida por esto. Es una oportunidad de usar esta certificación como una ventaja competitiva, a la que muchas empresas no pueden llegar por distintas situaciones.

Completando las ideas anteriores, la calidad “es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, a través de la mejora continua de los procesos y sistemas, traduciendo estos requerimientos en características medibles, a un costo razonable.” (Borel, J., & Sivanto, 2016).

Principios de la calidad

La ISO 9000 propone y describe los principios para la gestión de la calidad en las organizaciones. Un principio de gestión de calidad se define como una regla o norma que se usa para dirigir y operar una organización. Se enfoca en la mejora continua, los clientes y las necesidades de las partes interesadas. Cada principio tiene una declaración y una base racional de por qué el principio es importante para la organización. La figura 1 muestra estos principios. (Noguez, 2015)

Figura 1

Principios de la calidad según la ISO 9000



Principio 1: Enfoque al cliente

Declaración: La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en superar sus expectativas.

Base racional: El éxito sostenido se alcanza cuando la empresa atrae y conserva la confianza de los clientes y de las otras partes interesadas por medio del entendimiento de sus necesidades actuales y futuras.

Principio 2: Liderazgo

Declaración: Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

Base racional: La creación de la unidad de propósito y la dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.

Principio 3: Compromiso de las personas

Declaración: Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor.

Base racional: Para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante respetar e implicar activamente a todas las personas en todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de la competencia facilitan el compromiso de las personas en el logro de los objetivos de la calidad de la organización.

Principio 4: Enfoque a procesos

Declaración: Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.

Base racional: El Sistema de Gestión de Calidad consta de procesos interrelacionados.

Entender cómo este sistema produce los resultados permite a una organización optimizar el sistema y su desempeño.

Principio 5: Mejora

Declaración: Las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora.

Base racional: La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades.

Principio 6: Toma de decisiones basada en la evidencia

Declaración: Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados.

Base racional: La toma de decisiones puede ser un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Con frecuencia implica múltiples tipos y fuentes entradas, así como su interpretación, que puede ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias potenciales no previstas. El análisis de los hechos, las evidencias y los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en la toma de decisiones.

Principio 7: Gestión de las relaciones

Declaración: Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas, tales como los proveedores.

Base racional: Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. Es particularmente importante la gestión de las relaciones con la red de proveedores y socios.

Importancia de la Certificación de Calidad

Vertice, (2008) menciona que la certificación aporta a organizaciones y empresas las siguientes ventajas:

- Introducción de los productos y/o servicios de la empresa en nuevos mercados.
- Aumento del nivel de confianza de los clientes con respecto a los productos de la empresa.
- Agilización de los procesos de comercialización.

Al pasar los años, la calidad se ha convertido en la fuente principal para que los mercados se vuelvan más competitivos dentro de la economía de un país, de esta forma ayuda a dinamizar la economía generando un crecimiento económico. El desarrollo de actividades bajo el enfoque de la calidad, ayuda significativamente a las empresas a mejorar su rendimiento tanto, en la calidad del producto y servicio, como en la satisfacción del cliente.

La importancia de la calidad en la actualidad está tomando mayor fuerza debido a que a medida que pasa el tiempo, las exigencias y necesidades de los clientes va cambiando a ritmo acelerado. (Novillo Maldonado et al., 2017)

Es importante destacar lo que ha sucedido en los primeros años del siglo XXI, en dichos años la calidad ha pasado de ser simplemente una prioridad a convertirse en un requisito indispensable de la empresa para buscar seguir siendo competitiva; y llevar la delantera a las distintas empresas que compiten en el medio.

La calidad se encuentra centrada en satisfacer las expectativas, necesidades y los requerimientos de los clientes, en ese sentido, la empresa escoge el nivel de calidad que está dispuesta a generar para poder satisfacer a sus clientes. Esto ha dado lugar a que las empresas le den la debida importancia al servicio al cliente, debido a que dichos servicios no pasan desapercibidos por los clientes. Estos servicios generan valor no solo a la empresa, también a los clientes.

Normas ISO

Las normas ISO son establecidas por el Organismo Internacional de Estandarización (ISO por sus siglas en inglés) y son un conjunto de estándares y guías relacionados con sistemas y herramientas de gestión que se aplican a los diferentes ámbitos de una empresa.

Su adopción e implementación es voluntaria, sin embargo, gracias a la alta competencia internacional en los diferentes mercados globalizados, ha ganado un gran reconocimiento y aceptación entre las empresas, tornándose importante y necesaria su implementación para toda aquella organización que desee marcar la diferencia y mantenerse vigente en un mundo globalizado.

El Organismo Internacional de Normalización (ISO) se creó en 1947, actualmente cuenta con 91 estados miembros, que son representados por organismos nacionales de normalización. Dicho organismo tiene el propósito de lograr una forma común de establecer un sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas de una empresa.

Existen muchas normas ISO las que se actualizan cada cierto tiempo y la aparición de nuevas. Se clasifican por familias o series, cada una de ellas con una nomenclatura específica. Las tres categorías fundamentales son:

- Gestión de calidad: familia o serie ISO 9000
- Gestión del medio ambiente: familia o serie ISO 14000
- Gestión de riesgos y seguridad, aquí hay varias familias como: ISO 22000, ISO 27001, ISO 22301, entre otras
- Gestión de la responsabilidad social: familia o serie ISO 26000

A continuación, se describirá de forma breve la familia de normas ISO 9000 e ISO 14000. Se podrá mayo énfasis en la ISO 9001 en apartados posteriores.

Familia de normas ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 son un conjunto de reglas y guías enfocadas a homogenizar los estándares de calidad de los productos y servicios que ofrece una empresa y la calidad de sus procesos, ya sea una entidad pública o privada, grande o pequeña, con independencia del sector en el que opere. Estas reglas y guías son reconocidas a nivel internacional y su cumplimiento genera ventajas competitivas a las empresas. (Noguez, 2015)

La familia de la ISO 9000 cuenta con diferentes normas que están interrelacionadas entre sí. La figura 2 muestra las más importantes.

Figura 2

Principales normas de la familia ISO 9000



ISO 9000: recoge los fundamentos y el vocabulario para comprender los Sistemas de Gestión de la Calidad. En esta norma se definen los conceptos principales de la calidad y las líneas que deben los sistemas de gestión en general.

ISO 9001: es la norma más importante. Establece los requisitos mínimos para aplicar un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente. Es la única ISO certificable de la familia 9000. Para ello, se requiere una revisión por parte de una empresa certificadora acreditada, que verifique que la organización cumple con los requerimientos de la ISO mediante una auditoría, y expida dicho certificado.

ISO 9004: establece las directrices para la mejora del desempeño de un Sistema de Gestión de la Calidad. Supone un paso más que la norma anterior, porque no dice los requisitos mínimos, sino cómo se puede mejorar dicho sistema de gestión. Esta norma ISO suele estar relacionada con el ciclo de mejora continua, también llamado Ciclo de Deming.

Familia de normas ISO 14000

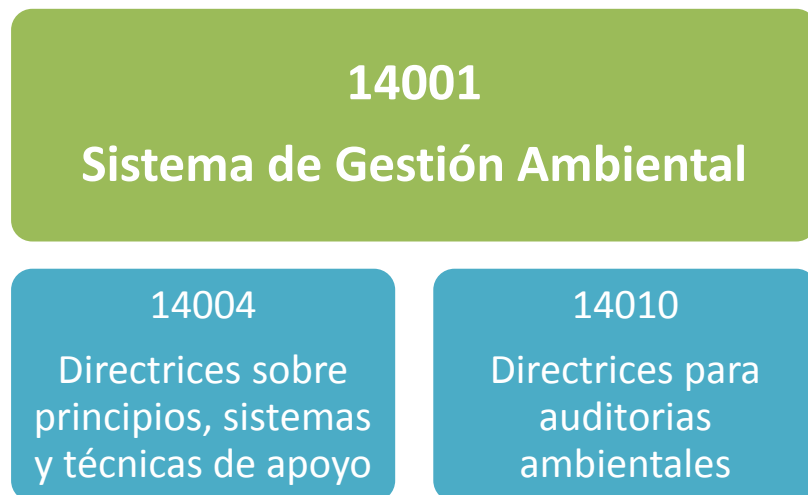
La ISO 14000 es una familia de normas que tiene el propósito de reducir el impacto medioambiental por medio de medidas legalmente previstas en esta materia sobre medioambiente y que se materializa en un Sistema de Gestión Ambiental que las empresas deben implementar para evidenciar su responsabilidad con el medio ambiente.

Las empresas obtienen beneficios al implementar esta norma, entre ellos una reducción de costes energéticos y de agua, acceso a exoneraciones legales, optimización de los procesos internos de trabajo, entre otros.

La familia de la ISO 14000 cuenta con diferentes normas que están interrelacionadas entre sí. La figura 3 muestra las más importantes.

Figura 3

Familia de normas ISO 14000



ISO 14001: es la primera de la serie 14000 y especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión medioambiental. Es una norma voluntaria. El objetivo es apoyar la protección del ambiente y la prevención de la contaminación en armonía con las necesidades socioeconómicas. Se aplica a cualquier organización que desee mejorar y demostrar su actuación medioambiental a través de un sistema de gestión medioambiental certificado.

ISO 14004: bajo el título de “Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo” facilita la orientación de la empresa durante la implementación, el mantenimiento y la mejora continua de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), además de

su coordinación con otros sistemas de gestión. Las directrices de la norma ISO 14004 son compatibles con la de la norma ISO 14001 y ayudan a mejorar el SMA ya existente.

ISO 14010 e ISO 14011: establecen los principios para el desarrollo de las auditorías ambientales. Estos principios se aplican a todos los tipos de auditoría ambiental, incluyendo la auditoría al Sistema de Gestión Ambiental.

Norma ISO 9001

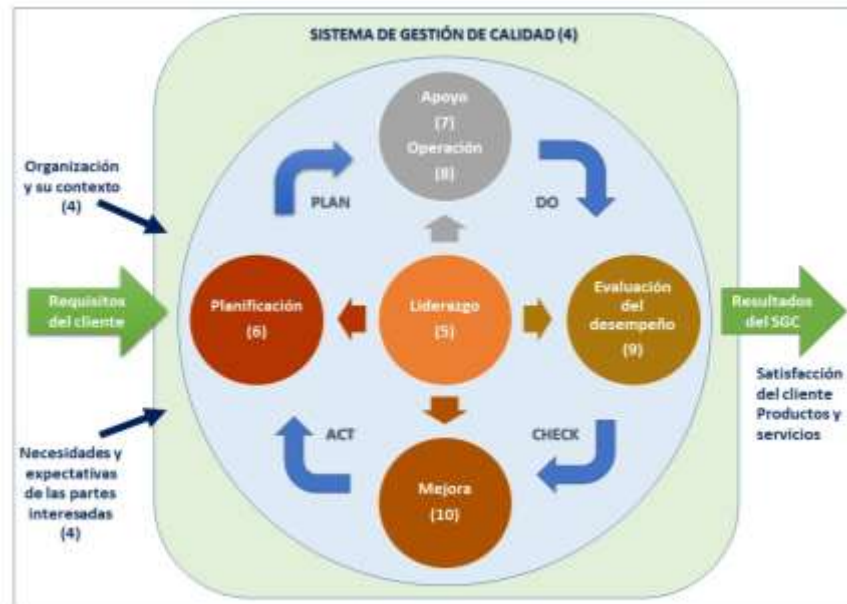
Es la norma de sistemas de gestión más conocida y certificada del mundo. Los sectores en los que más se ha implementado y certificado desde 1987 (año en el que nació) son el industrial y el manufacturero, y en los últimos años ha cobrado protagonismo en sectores como el de las tecnologías, prestación de servicios y el sector público. La figura 4 muestra la estructura de la norma.

La última versión de esta norma ISO es la 2015, y en esta versión los objetivos son:

- Mantener la aplicabilidad de la norma
- Seguir siendo genérico y aplicable a organizaciones de todos los tamaños y tipos
- Mantener el enfoque en la gestión eficaz de los procesos
- Reflejar los cambios en los entornos cada vez más complejos y dinámicos que enfrentan las organizaciones

Figura 4

Estructura de la norma ISO 9011:2015



Contexto de la organización

En este apartado de la norma se realizan acciones relacionadas a comprender la organización y su contexto, a la identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas y a la determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad y los procesos que comprende. El resultado de este análisis permite tener un buen conocimiento sobre la organización y sus necesidades en relación a la calidad. (Gómez Martínez, 2015).

Liderazgo

En este apartado se busca que la alta dirección demuestre compromiso y liderazgo con respecto al sistema de gestión de la calidad y al enfoque a los clientes. Por otro lado, la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de calidad la cual debe ser

diseñada de acuerdo al alcance del sistema de gestión de calidad y comunicada a todos los interesados. Además, la alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes del sistema de gestión de calidad se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. (Gómez Martínez, 2015)

Planificación

Este apartado consiste en definir el modo en que se llevara a cabo la actividad de la organización para poder cumplir con los requisitos del cliente, logrando su satisfacción, los requisitos de las otras partes interesadas, los requisitos relativos al producto o servicio, los objetivos de calidad y los requisitos de la norma y de la propia organización respecto al sistema de gestión de calidad. También se definen los procesos: responsabilidades, actividades y recursos necesarios, métodos de seguimiento y medición. (Gómez Martínez, 2015)

Apoyo

En este apartado la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Estos recursos están relacionados a: personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, recursos de seguimiento y medición. Por otro lado, la organización debe asegurar que las personas realizan el trabajo orientados por la política de calidad, los objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad y las implicancias del incumplimiento de los requisitos. (Gómez Martínez, 2015)

Operación

Es aquí que el sistema de gestión de calidad ya está en operación, para lo cual la organización debe planificar, implementar y controlar los procesos por medio de la medición

de los resultados. La ejecución de los procesos debe considerar los requisitos para los productos y servicios que son entregados a los clientes, la forma como se entregan los productos y servicios, el control de los servicios externalizados. También se debe considerar los cambios que se presentan en los procesos que son identificados al momento de la ejecución.(Gómez Martínez, 2015)

Evaluación del desempeño

Esto consiste en analizar y evaluar los datos y la información que surgen por el seguimiento y la medición, así como el nivel de satisfacción del cliente con los resultados del proceso. Esto se realiza por medio de auditorías internas programadas y la revisión de la dirección. El resultado de esta parte son las no conformidades que deben ser mejoradas. (Gómez Martínez, 2015)

Mejora

En este apartado se planifican las acciones de mejora en relación a las no conformidades identificadas en las auditorías internas. Los planes de mejora deben lograr el óptimo desarrollo del proceso o su modificación de acuerdo a los resultados obtenidos en la auditoría. Las acciones de mejora pueden ser reactivas o proactivas, en ambos casos deben tener: responsables, tiempo, presupuesto, indicadores de medición. (Gómez Martínez, 2015)

Evolución de la ISO 9001

Según Noguez (2015) la evolución de la ISO 9001 es como se presenta a continuación:

1987: el comité técnico publica la primera ISO 9001

1994: primera revisión. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y el servicio post venta

2000: segunda revisión del original. Se pasa del concepto de aseguramiento de la calidad al de gestión de calidad

La norma pasó a ser una norma de gestión de a calidad y no de control de calidad únicamente. Se introdujo al Enfoque de Procesos, dónde el objetivo central era gestionar procesos para alcanzar los resultados previstos de esos procesos y también de documentar dichos procesos en la medida necesaria para poder gestionarlos.

2008: tercera revisión, determina un sistema de gestión de la calidad y aboga por un modelo semejante al PDCA

En esta versión de la norma se pone al cliente en el centro: el proveedor debe definir claramente su rol para poder identificar sus clientes (y sobre todo quienes no son sus clientes) y de esta manera poder definir sus necesidades reales. Esta certificación garantiza la calidad de los productos y servicios, así como también la imagen de la organización.

2015: Da mucha más libertad en cuanto a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión no considera al sistema de gestión de calidad como una finalidad en sí mismo sino más bien como una herramienta para la prevención y para la innovación.

Sistema de gestión de calidad (SGC)

“Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es un conjunto de elementos que le permite a las organizaciones planear, ejecutar, monitorear y mejorar las actividades necesarias para

lograr los objetivos de la empresa”. Novillo Maldonado, Ernesto Felipe. Parra Ochoa, Eudoro Benito. Ramón Ramón, Dolores Isabel. Lopez Franco, (2017)

La ISO (n.d.), define al Sistema de Gestión de la Calidad como un modelo de gestión que tiene como objetivo primordial dirigir y lograr un adecuado nivel de calidad en la organización que busca implementar el sistema, mencionando que el diseño e implementación está siempre alineado a los objetivos estratégicos de la compañía y a la búsqueda de satisfacer las necesidades de los consumidores.

Un sistema de Gestión de Calidad es un método que utiliza la organización para asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes. Para cumplir la satisfacción de los clientes la empresa necesita planificar adecuadamente, y tener como parte de su política el mejoramiento continuo. Al lograr la satisfacción de los clientes la organización logra la eficiencia y eficacia de sus productos y servicios, logrando convertirse en una ventaja competitiva.

Implementación del sistema de gestión de calidad

Dimisiones de la Certificación de calidad ISO 9001:2015:

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad tiene las etapas que se muestran en la figura 5.

Figura 5

Etapas de implementación del SGC



Diagnóstico y Planificación

Para implementar el SGC la norma ISO 9001:2015 Gómez Martínez (2015) estipula que la empresa necesita hacer un diagnóstico actual de la situación de la organización, no hay un método específico porque varían dependiendo del rubro de la empresa, pero necesitamos disponer del mayor conocimiento de la empresa y su entorno. La naturaleza del producto como el ciclo de vida, sensibilidad, comportamiento ante las tendencias del mercado, innovación, marco legal y riesgos. También es importante determinar puntos asociados a la estructura organizacional como el tamaño de la empresa, el alcance geográfico, forma jurídica estructura jerárquica, recursos disponibles para gestión y determinar los procesos ya establecidos y los canales internos de comunicación.

La herramienta de análisis FODA nos permite analizar el estado interno determinando las debilidades y fortalezas, y el estado externo determinando las amenazas y oportunidades. El resultado de esos análisis debería concluir con un plan de acción que permita utilizar nuestras fortalezas como apoyo estratégico para deducir las debilidades encontradas o reducir su nivel de impacto en la organización.

Uno de los propósitos fundamentales de la norma ISO 9001:2015, según Gómez Martínez (2015) es el cumplimiento de requisitos y satisfacción del cliente, pero en una organización no solo deberían importar los clientes. Para esto es necesario determinar cuáles son todas las partes interesadas. Algunas de estas podrían ser los clientes, patrocinadores, socios, aliados estratégicos, administraciones gubernamentales, proveedores, participantes de la cadena de suministros (sea producto o servicio), inversores, junta directiva, el personal de la empresa y los sindicatos. Todos estos grupos de personas son las partes interesadas y se debe determinar sus necesidades y expectativas. Al terminar los análisis internos y externos

se debe conocer cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 se alcanzó y cuantas faltaron, que procesos tenían formalizados y cuantos incidentes relacionados a la calidad tienen la empresa actualmente.

La norma (ISO, 2015) exige que las organizaciones deben determinar el alcance del SGC considerando las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas, los productos y servicios de la empresa.

Para Gómez Martínez (2015) una vez que la empresa ha evaluado su situación inicial, deberá abordar un plan de implantación documentado. Este plan exige la identificación y descripción de procesos necesarios para que el sistema cumpla con todos los requisitos del estándar ISO 9001:2015. El plan deberá incluir la asignación de responsabilidades, cronograma de actividades y tiempos límite para el cumplimiento de los objetivos.

Se determina que procesos deberán ser modificados, que procesos deberán ser eliminados y que procesos son necesarios para que la organización sea más eficiente. Existen procesos de mayor y menor relevancia en algunos casos se podrá agrupar actividades que tengan una interrelación alta y de esta manera convertirse en un solo proceso con una visión global e integrada.

Diseño e Implementación

Para Gómez Martínez, (2015), el diseño de un sistema de gestión de la calidad a la medida de las necesidades de una empresa representa un área de oportunidad para el establecimiento de estrategias y lineamientos que le permitirán enfrentar de manera efectiva los cambios de su entorno y al mismo tiempo contribuirá a la consolidación de una empresa cada vez más competitiva. En el diseño se determina el número de procesos diseñados según el plan y cuántos de estos fueron aprobados por la alta gerencia.

La implantación suele darse de forma simultánea con el desarrollo de la documentación. Aunque es una buena práctica, esto puede resultar mucho más eficiente en empresas de gran tamaño. En empresas de menor tamaño, por lo general la implantación se da en un solo paso.

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad permite a las empresas descubrir que su documentación era inadecuada o en ocasiones, ausente. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad deberá incluir declaraciones documentadas de la política y los objetivos de calidad, además del manual de calidad y los procedimientos debidamente registrados, de tal forma que se garantice el cumplimiento de lo planificado en el punto anterior.

Muchos procesos necesarios para aplicar una correcta implementación ISO 9001 pueden ser nuevos para los miembros de la empresa. Será necesario aprender el correcto funcionamiento de cada uno para hacerlo de manera idónea.

Por este motivo, la empresa deberá asegurarse de proporcionar programas de formación con los que adaptarse a este sistema de calidad de una manera cómoda, rápida y eficaz.

Una vez que se genera la documentación necesaria, es preciso crear un sistema que permita el control de los documentos. El control siendo un medio para gestionar la creación, aprobación, distribución, revisión, almacenamiento, modificación y eliminación de los diferentes documentos que se tramiten en la empresa.

Según Gómez Martínez (2015), luego que se haya implementado el SGC en la organización, se llevará a cabo la realización de la auditoría interna de todo el SGC la empresa debe asegurarse la correcta implementación. Primeramente, es conveniente realizar una auditoría interna con la que comprobar el resultado inicial de la implantación llevada a cabo.

Tras subsanar errores y pasar por el control de la dirección de la empresa, se recomienda una auditoría externa previa, ejecutada por un agente cualificado. con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple los requisitos de ISO 9001:2015 y se aplica de manera consistente en todo el proceso involucrado.

Una vez que se haya verificado que el SGC cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se encuentre en funcionamiento en la organización, ésta se pone en contacto con algún organismo de certificación para comenzar con el proceso de certificación. Después de conseguir la Certificación ISO 9001 serán necesarias una serie de auditorías de seguimiento posteriores, con las que determinar que se siguen cumpliendo con las bases de la normativa. Este seguimiento tendrá una obligatoriedad mínima de tres años, período tras el cual se debe realizar una recertificación.

La empresa deberá buscar la mejora continua del sistema, ya que la norma así lo exige. Por esto, se dispone de herramientas como la política de calidad, los objetivos de calidad, las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y la revisión por la dirección. (Gómez Martínez, 2015)

1.5. Formulación del Problema:

Problema General:

¿Cuáles son las características de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en una empresa importadora de tecnología del distrito La Victoria, Lima 2021?

1.5.1. Problemas Específicos:

- ¿Cómo se desarrolla el diagnóstico y planificación en una empresa importadora de tecnología del distrito La Victoria, Lima 2021?
- ¿Cómo funciona el diseño y la implementación en una empresa importadora de tecnología del distrito La Victoria, Lima 2021?
- ¿Cómo se viene dando la auditoria y la certificación en una empresa importadora de tecnología del distrito La Victoria, Lima 2021?

1.6. Objetivos:

Objetivo General:

Describir las características de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015 en una empresa importadora de tecnología del distrito La Victoria, Lima 2021.

1.6.1. Objetivos Específicos:

- Describir el diagnóstico y planificación en una empresa importadora de tecnología del distrito La Victoria, Lima 2021.
- Identificar el funcionamiento el diseño y la implementación en una empresa importadora de tecnología del distrito La Victoria, Lima 2021.
- Describir el proceso de la auditoria y la certificación en una empresa importadora de tecnología del distrito La Victoria, Lima 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Investigación básica

Vara Horna (2012) menciona algunos intereses que contempla una investigación básica son que investiga la relación entre variables, diagnostica alguna realidad educativa, prueba y adapta teorías, genera nuevas formas de entender los fenómenos educativos y construye o adapta instrumentos de medición.

La investigación básica no busca la aplicación práctica de sus resultados, busca el incremento del conocimiento para poder responder a preguntas relacionadas al tema de estudio o para que los conocimientos descubiertos puedan influenciar en otras investigaciones. Este tipo de investigación ha permitido modificar teorías o crear nuevas hipótesis, motivando a los investigadores a aumentar su entendimiento en áreas como científica, psicológica o filosófica.

Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres (2018) menciona que, la investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno”.

Para Vara Horna (2012) las Características de la investigación básica son:

- Sistemática: Formula un objetivo de investigación, se recolectan datos, se analizan e interpretan los datos para generar conclusiones que aporten nuevos conocimientos.
- Objetiva: los resultados deben basarse en hechos que se han observado y medido, interpretados de manera objetiva.

- Precisa: Requiere de un léxico que sea capaz de describir detalladamente el procedimiento empleado.
- Basada en hechos reales: la investigación surge de un problema de la realidad de una sociedad y al finalizar la investigación se debe generar conclusiones que permitan solucionar dicho problema.

Diseño

El diseño de la investigación utilizado es no experimental, puesto que se observa los fenómenos o acontecimiento sin ninguna clase de manipulación de la situación ya existe.

Según Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres (2018) la investigación no experimental es la que no manipula deliberadamente las variables a estudiar. Lo que hace este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto actual, para después analizarlo. En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Nivel de investigación

La presente investigación es descriptiva dado que, los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se

relacionan las variables medidas. Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice

Enfoque cualitativo

Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres (2018) mencionan que la ruta cualitativa resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado. Con el enfoque cualitativo también se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego “voltear” al mundo empírico para confirmar si esta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones de manera simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando qué ocurre.

2.2. Población y muestra

Población

La población corresponde a un conjunto de personas, objetos o unidades de los que se desea conocer algo relevante para la investigación. Por lo cual, la población (denotada como “N”) es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, situaciones, etc.) en los que se desea investigar algunas propiedades. La población es el conjunto de individuos que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo. (Vara Horna, 2012).

En el presente estudio se define como población de estudio a 37 trabajadores de una empresa importadora de tecnología del distrito de La Victoria Lima.

Muestra

La muestra representa un subconjunto o parte de la población del que se llevará a cabo la investigación. Así respalda Vara Horna (2012), lo antes sustentado, aduciendo que la muestra (denotada como “n”) es el conjunto de casos extraídos de una población, seleccionados por algún método de muestreo. La muestra siempre es una parte de la población.

En la presente investigación se considera como muestra a 3 trabajadores de una empresa importadora de tecnología del distrito de La Victoria, Lima.

Tabla 1

Tabla de datos de los entrevistados

NOMBRE	CARGO	N° DE AÑOS TRABAJANDO EN LA EMPRESA
Alfredo Chois Málaga	Gerente de Operaciones	8 años
Marco Aguilar Arana	Jefe de fabricación de computadoras	5 años
Rosa María Fossa Olivera	Jefe de Compras	12 años

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para el proceso de recolección y análisis de datos en la investigación se decidió utilizar como técnica a la entrevista y como instrumento a la guía de entrevista para determinar la importancia de la certificación ISO 9001:2015 dentro de la organización.

Técnica

La técnica de investigación empleada será la entrevista que, según Arias (2012), se define a la entrevista como una técnica que pretende obtener información que suministra a un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular.

Secundando lo antes mencionado, Cortés Cortés & Iglesias León, (2004) consideran que durante el desarrollo de la entrevista el entrevistador juega un papel fundamental, pues debe intervenir de forma tal que oriente o influya en la respuesta del entrevistado. Se trata de una forma de sugestión que se da la mayoría de las veces de forma inconsciente, tanto por parte del entrevistador como por parte del entrevistado.

Instrumento

El instrumento que se aplicara en la investigación es la entrevista semiestructurada que según, Vara Horna (2012) determina que las entrevistas a profundidad no estructuradas son conversaciones flexibles, continuas y reiteradas cuyo formato no está limitado de antemano. Se usa para obtener información “profunda” sobre un tema. Aunque el investigador define los temas de la entrevista, no fija una secuencia para hacerla. Las preguntas dirigidas tienden a cambiar a medida que el investigador aumenta sus evidencias a partir de entrevistas previas y observaciones. El instrumento de esta investigación contara con la validación a través del juicio de expertos.

2.4. Procedimiento de recolección y análisis de datos:

Una vez aplicada la entrevista a la muestra, se debe pasar a transcripción literal y exacta de la información obtenida en las entrevistas realizadas a cada uno de los trabajadores

de la empresa, con la finalidad de poder examinar y ordenar todos los datos que son de importante relevancia para la investigación.

Después de recolectados los datos se procederá a analizar las respuestas de los distintos entrevistados, evaluándolas y contrastándolas entre ellas. También se codificará a los entrevistados por temas de practicidad al redactar el análisis de las respuestas, por último, se desarrollarán tablas especificando los indicadores, preguntas y respuestas.

2.5. Aspectos éticos de la investigación

La información recabada y utilizada en la presente investigación es de claro conocimiento para la empresa Grupo Technologies SAC, cuya información fue recopilada de forma transparente y con consentimiento de la parte participante. Por otro lado, las entrevistas realizadas a los trabajadores no cuentan con ninguna alteración de información relacionada con la variable de estudio, pues su único propósito académico es obtener resultados auténticos.

Además, los trabajos previos, así como como teorías relacionadas al tema de investigación fueron obtenidos de libros electrónicos debido a la coyuntura actual de la pandemia que limita poder conseguir información de libros físicos. También, se respetaron los derechos de autor que establece la Ley N° 17.336 sobre Propiedad Intelectual.

El propósito de la investigación es poder servir como antecedente de próximas investigaciones, debido a que la información expuesta en la presente se encuentra validada y pretende servir de fuente de apoyo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Según Vara Horna (2012) los resultados de la investigación son todos aquellos conocimientos adquiridos directamente del trabajo de campo; usando instrumentos validados, con una muestra razonable y siguiendo un procedimiento ordenado y riguroso. En los resultados de la investigación descansan los nuevos conocimientos que se aportan a la profesión y que no han podido ser adquiridos directamente desde el conocimiento previo (la bibliografía). Los resultados intentan cubrir el vacío en el conocimiento detectado en el planteamiento del problema.

En el presente capítulo se busca dar respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la certificación ISO 9001:2015 en una empresa importadora de tecnología del distrito de La Victoria, Lima 2021? Como se estipuló en el Capítulo II el instrumento de investigación fue una entrevista semiestructurada, la cual se realizó a tres ejecutivos de la empresa Grupo Technologies SAC, ubicada en el distrito de La Victoria, Lima, Perú. Los entrevistados fueron: el Gerente de Operaciones, Alfredo Chois Malaga, el Jefe de Fabricación de Computadoras, Marco Aguilar Arana y a la Jefa de Compras, Rosa María Fossa Olivera.

3.1. Descripción de resultados

Por practicidad se ha codificado a los siguientes entrevistados.

Entrevistado 1 – EN1: se refiere a Alfredo Chois Málaga, Gerente de Operaciones

Entrevistado 2 – EN2: se refiere a Marco Aguilar Arana, Jefe de Fabricación de Computadoras.

Entrevistado 3 – EN3: se refiere a Rosa María Fossa, Jefa de Compras

Según lo analizado en capítulos anteriores y estipulado en la matriz de consistencia las dimensiones de esta investigación se basan en el procedimiento de implementación de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015, se plantea un procedimiento que consta de tres pasos. A continuación, se describe las respuestas de los entrevistados en relación a las características de cada una de los pasos para la obtención del Certificado de Calidad ISO 9001:2015.

3.1.1. Diagnóstico y Planificación

En este paso se determina la situación actual de la empresa y se planea la manera y tiempo de cómo implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), EN1 menciona que en la misión y visión de la empresa declaran brindar productos de calidad a los clientes, sin embargo, no tenían un SGC. EN2 menciona que recibieron capacitaciones sobre normas de calidad para poder cumplir con los requerimientos del mercado nacional y EN3 concluye que se regían por lineamientos establecidos por la empresa mas no por un sistema de gestión de calidad. EN1 menciona también que existía un mal manejo de documentación, tenían problemas de tiempo de ensamblado, de comunicación con los proveedores y de inventarios, EN2 menciona que no había un correcto orden y monitoreo de los documentos y EN3 declara que tenían cuellos de botella ya que no tenían los procesos debidamente establecidos. Según EN1 menciona que tiempo límite para la implementación fue de 6 meses, pero se extendió a aproximadamente 10 meses, durante este tiempo tuvieron capacitaciones internas y externas, reuniones semanales con los líderes de equipos y auditorías internas en las áreas involucradas. Las áreas involucradas en la certificación fueron almacén, ensamblaje de equipos, servicio técnico y ventas.

3.1.2. Diseño e Implementación

EN1 fue el encargado de diseñar los procesos para las áreas identificando sus actividades y simplificando aquellas que no generaban valor a los procesos. Todos los entrevistados declaran que se logró diseñar todos los procesos planeados en la parte inicial y también mencionan que los encargados de aprobar los nuevos procesos fueron el Gerente General y el Gerente de Operaciones. EN3 indica que en su área implementaron procesos como: actividades previas al ensamblaje, desarrollo del ensamblaje, pruebas para el diseño de los equipos, cambio de partes del computador y culminación del ensamblaje. EN1 y EN2 mencionan que al momento de implementar el Sistema de Gestión de Calidad algunos procesos presentaron dificultades, pero se realizaron las correcciones respectivas para su óptimo funcionamiento.

3.1.3. Auditoria y Certificación

En la etapa de auditoria EN3 indica que las auditorías internas estaban a cargo del Gerente de Operaciones y que se realizaban cada 6 meses aproximadamente, por su parte EN1 menciona que no tuvieron ninguna no conformidad en las auditorias. Los entrevistados afirman que el nivel de satisfacción de los clientes después de implementado el sistema de gestión de calidad fue satisfactorio. EN2 dice que cumplieron la meta de lograr la certificación en un año y la certificadora que se la otorgó fue IRAM Argentina, según EN1 la estructura funcional de la empresa se hizo más eficiente lo cual fue un aspecto importante para lograr la certificación, para EN2 establecer un orden y compromiso en cumplir los lineamientos de calidad fue otro aspecto considerable mientras que para EN3 la mejor comunicación entre las áreas involucradas, trabajo mejor planificado y personal motivado fueron aspectos fundamentales para la certificación. Los beneficios de la certificación de

calidad ISO 9001:2015 para EN1 son: el incremento en las ventas, la posibilidad de participar y ganar concursos del Estado de gran envergadura, extensión de la cartera de clientes corporativos y la homologación como proveedores de importantes compañías del país. Para EN3 los beneficios de obtener la certificación fueron: mayores pedidos de venta, clientes antiguos con un grado mayor de satisfacción por una mejor garantía de equipos, lo que se transformó en el incremento de las utilidades para la empresa y para los trabajadores.

3.2. Tablas de resultados

Indicador: Numero de declaraciones de la ISO que alcanzaron algún tipo de logro (parcial, pleno, total)

En la Tabla 2 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al indicador 1: Número de declaraciones de la ISO que alcanzaron algún tipo de logro (parcial, pleno o total).

Tabla 2

Respuestas Indicador 1

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Número de declaraciones de la ISO que alcanzaron algún tipo de logro (parcial, pleno, total)	Al momento del diagnóstico inicial, ¿Cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 alcanzaron algún tipo de logro? ¿Cuál fue la brecha?	Nuestra misión y visión contienen declaraciones de brindar calidad a nuestros clientes, sin embargo, internamente contábamos con un sistema de documentos, pero no con un sistema de gestión de la calidad documentado.	No teníamos conocimiento del sistema de gestión de la calidad y nos adecuamos a los lineamientos establecidos.	Al inicio nos capacitaron sobre las normas de calidad a trabajar, para poder cumplir con los requerimientos del mercado nacional.

Indicador: Número de procesos de negocio formalizados antes de la ISO

En la Tabla 3 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 2: Número de procesos de negocio formalizados antes de la ISO.

Tabla 3

Respuestas Indicador 2

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Número de procesos de negocio formalizados antes de la ISO	¿Existían procesos de negocio formalizados? ¿Cuántos procesos? ¿Qué tipo de formalización?	No, iniciamos de cero, a través de una evaluación interna, y focalización en las áreas que debíamos certificar para los procesos de licitaciones y otros concursos donde queríamos participar y era requisito contar con la certificación ISO 9001.	Si, principalmente nuestra área, servicio técnico, compras, almacén y ventas corporativas	Las áreas involucradas en este proceso son: almacén, ensamblaje, compras, ventas corporativas y servicio técnico.

Indicador: Promedio de incidentes relacionados a la calidad del producto o servicio (merma, quejas, personal desmotivado)

En la Tabla 4 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 3: Promedio de incidentes relacionados a la calidad del producto o servicio (merma, quejas, personal desmotivado)

Tabla 4

Respuestas Indicador 3

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Promedio de incidentes relacionados a la calidad del producto o servicio (merma, quejas, personal desmotivado)	En el diagnóstico inicial, ¿Cuál fue el promedio de incidentes relacionados a la calidad?	Existía un mal manejo de la documentación en las distintas áreas, el monitoreo de los tiempos de ensamblaje no determinado, falta de suministros necesarios para el ensamblado de equipos, proveedores que incumplían con las fechas de entrega de los productos adquiridos, alto inventario de productos con baja rotación y quiebre de stock de productos con alta rotación.	Teníamos varios inconvenientes, la falta de espacio para el correcto ensamblaje de los equipos generaba cuellos de botella, adicional a esto no había un lugar donde los equipos pasaban un control de calidad, ahora esto es distinto.	El diagnóstico inicial determino que no existía un correcto orden y monitoreo de los documentos relacionadas a las áreas que formarían para del sistema de gestión de la calidad.

Indicador: Número de procesos que se incluyeron en la planificación del SGC.

En la Tabla 5 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 4: Número de procesos que se incluyeron en la planificación del SGC.

Tabla 5

Respuestas Indicador 4

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Número de procesos que se incluyeron en la planificación del SGC	¿Cuántos procesos claves identificaron y consideraron en la planificación del SGC?	Se estableció certificar nuestro proceso de ensamblaje de equipos de cómputo, involucrando al proceso de almacenaje de nuestros suministros y equipos terminados, al proceso de compras de partes y piezas de cómputo, al proceso de ventas corporativas de la empresa y al proceso de atención de garantías por parte del área de servicio técnico.	El ensamblaje de equipos es un proceso cable en la certificación obtenida, con equipos de calidad existen menos garantías, y por lo tanto menos equipos defectuosos que reciben nuestro departamento de servicio técnico.	Se puso énfasis en el ensamble de equipos de cómputo procurando contar con los insumos requeridos por cada modelo. Dichas adquisiciones eran gestionadas por el área de compras.

Indicador: Número de partes interesadas identificadas para el SGC (internas y externas).

En la Tabla 6 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 5: Número de partes interesadas identificadas para el SGC (internas y externas).

Tabla 6

Respuestas Indicador 5

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Número de partes interesadas identificadas para el SGC (internas y externas)	¿Cuántas partes interesadas internas se identificaron para el SGC?	Las áreas funcionales de almacén, ensamblaje de equipos, servicio técnico, ventas corporativas y servicio técnico se involucraron en el proceso.	Somos un equipo compuesto por el Gerente de operaciones de la empresa, la jefa de compras, el jefe de servicio técnico, el jefe de almacén y yo.	El personal involucrado corresponde al Gerente General, Gerente de Operaciones, jefe de compras, jefe de ensamblaje, jefe de servicio técnico y jefe de ventas corporativas.
	¿Cuántas partes interesadas externas se identificaron para el SGC?"	Los clientes a quienes brindamos nuestros productos de calidad, los proveedores que oportunamente atienden nuestros requerimientos y la competencia que al igual que nosotros cuenta con la certificación de calidad ISO 9001.	Existe un auditor que supervisa los formatos establecidos y el cumplimiento de indicado de manera muy detallada.	Tengo entendido que un auditor externo realiza visitas programadas a la empresa.

Indicador: Tiempo estimado para la implementación del SGC.

En la Tabla 7 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 6: Tiempo estimado para la implementación del SGC.

Tabla 7

Respuestas Indicador 6

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Tiempo estimado para la implementación del SGC	¿Cuál fue el tiempo estimado para la implementación de la SGC?	Nos pusimos como objetivo 6 meses, pero demoramos 10 meses en obtener el certificado emitido por IRAM Argentina.	Nos tomó aproximadamente un año.	Casi un año.
	¿Qué aspectos consideraron para establecer el tiempo?	La necesidad de competir en el mercado nacional para las grandes licitaciones del estado donde generalmente para compras de gran volumen es contar con la certificación de calidad ISO 9001.	Se nos capacito primero a todo el personal, y luego fueron reuniones grupales con las distintas áreas con la finalidad de establecer los procedimientos necesarios para un trabajo de calidad.	Capacitación de todo el personal, personas involucradas en el proceso, reuniones entre las áreas respectivas, etc.
	¿Qué aspectos consideraron en la planificación?	Capacitaciones internas y externas a nuestro personal, reuniones semanales con las personas líderes de sus equipos, auditorías internas y coordinación entre las áreas involucradas.	Tiempos de ensamblado, control de calidad, diseños de equipos con las características requeridas por el área corporativa, suministro de materiales en las fechas establecidas, entre otros aspectos.	Diagnóstico, monitoreo de actividades y auditoria.

Indicador: Número de procesos diseñados según plan.

En la Tabla 8 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 7: Número de procesos diseñados según plan.

Tabla 8

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Numero de procesos diseñados según plan	¿Los procesos se diseñaron según el plan establecido?	Si, se delimitaron al detalle y establecieron mecanismos para su cumplimiento.	Si, de acuerdo con las reuniones semanales que teníamos en equipo.	Si, se elaboraron en coordinación con los jefes de cada área seleccionada.
	¿Cuántos procesos fueron diseñados en el tiempo establecido en el plan?	Como RED mi función fue diseñar los procesos para las distintas áreas, identificando sus actividades y simplificando aquellas que no generaban valor a los procesos.	Todos los procesos organizados por las personas involucradas.	Se establecieron procesos para las áreas de almacén, compras, ensamblaje, ventas corporativas y servicio técnico.
	¿Ese número es conforme a lo planificado?	Si.	Si, las reuniones programadas fueron vitales en este aspecto.	Si

Respuestas Indicador 7

Indicador: Porcentaje de procesos del negocio aprobados.

En la Tabla 9 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 8: Porcentaje de procesos del negocio aprobados.

Tabla 9

Respuestas Indicador 8

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Porcentaje de procesos del negocio aprobados	¿Existieron autoridades que aprobaron los procesos diseñados?	Todos los procesos diseñados eran expuestos y aprobados a la gerencia general de la empresa.	El Gerente General de la empresa aprobaba los reportes y formatos establecidos por cada área.	El Gerente General y el Gerente de Operaciones son los responsables de esta certificación de calidad.
	¿Cuántos procesos fueron aprobados por las autoridades correspondientes en el tiempo establecido según el plan?	Todos	Se lograron aprobar todos los procesos solicitados por la entidad certificadora.	Los 5 procesos mencionados fueron aprobados por las gerencias de la empresa.

Indicador: Porcentaje de procesos implementados según el plan.

En la Tabla 10 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 9: Porcentaje de procesos implementados según el plan.

Tabla 10

Respuestas Indicador 9

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Porcentaje de procesos implementados según el plan	¿Cuántos procesos fueron implementados según el plan?	Todos	En nuestra área se implementaron los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> - Actividades previas al ensamblaje. - Desarrollo del ensamblaje. - Pruebas para el diseño de los equipos. - Cambio de partes del computador. - Culminación del ensamblaje. - Culminación del ensamblaje. 	Todos los procesos fueron implementados según el plan establecido.

Indicador: Número de procesos que presentaron dificultades en la implementación.

En la Tabla 11 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 10: Numero de procesos que presentaron dificultades en la implementación.

Tabla 11

Respuesta Indicador 10

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Numero de procesos que presentaron dificultades en la implementación	De acuerdo a los procesos implementados ¿Cuántos procesos presentaron dificultades al momento de la implementación?	Algunos procesos presentaron dificultades durante su implementación, tuvimos que ampliar el área de ensamblaje, ordenar con mayor detalle nuestro almacén identificando productos con mayor y menor rotación, entre otras actividades.	Las actividades previas al ensamblaje dependían de la disponibilidad de los suministros para elaborar los equipos, y existían fechas en que no contábamos con el stock suficiente, por lo cual se informaba al departamento de compras las ordenes pendientes de ensamblaje para evitar quiebres de stock.	Hubo varias correcciones que se mejoraron durante el proceso, por ejemplo, el orden y la digitalización de los documentos para la selección y evaluación de proveedores fue fundamental en nuestra área.

Indicador: Porcentaje de no conformidades en la primera auditoria interna del SGC.

En la Tabla 12 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 11: Porcentaje de no conformidades en la primera auditoria interna del SGC.

Tabla 12

Respuesta Indicador 11

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Porcentaje de no conformidades en la primera auditoria interna del SGC	¿Establecieron un cronograma de auditorías internas para el SGC?	Si, de forma semestral, nuestra certificación está establecida por un total de tres años.	Si, las auditorías internas estaban establecidas por el Gerente de Operaciones para comprobar el correcto funcionamiento de los puntos establecidos en nuestro manual de funciones.	Si, las realiza el Gerente de Operaciones con un asistente cada 6 meses aproximadamente
	En la primera auditoria, ¿Cuántas no conformidades se identificaron?	Ninguna, tuvimos cuidado en los detalles y las capacitaciones constantes nos sirvieron para estar preparados.	Ninguna, había correcciones breves en cuanto al registro de comunicaciones entre áreas para un correcto flujo de la información.	Ninguna, solo algunas observaciones mínimas.

Indicador: Porcentaje de satisfacción de clientes en la primera auditoria.

En la Tabla 13 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 12: Porcentaje de satisfacción de clientes en la primera auditoria.

Tabla 13

Respuestas Indicador 12

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Porcentaje de satisfacción de clientes en la primera auditoria	En la primera auditoria, ¿Cuál fue el nivel de la satisfacción del cliente?	Los clientes están satisfechos al contar con un socio estratégico certificado en calidad.	Aceptable en cuanto al cumplimiento de lo requerido por el departamento de ventas corporativas en los plazos establecidos	Como área de compras establecemos fechas aproximadas para la adquisición de las mercancías necesarias para el ensamblaje de diferentes modelos de computadora, en estos tiempos a pesar de la coyuntura el nivel de satisfacción es alto para las demás áreas que dependen de nuestra gestión.

Indicador: Tiempo de obtención de la certificación según plan.

En la Tabla 14 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 13: Tiempo de obtención de la certificación según plan.

Tabla 14

Respuestas Indicador 13

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Tiempo de obtención de la certificación según plan	¿La obtención de la certificación se cumplió en el tiempo establecido?	Demoro un poco más de lo planeado, debido al detalle de los lineamientos establecidos por la empresa certificado.	Si en menos de un año se logró la certificación de calidad para nuestros procesos.	Si, nos pusimos como meta 1 año en obtener la certificación de la empresa internacional IRAM Argentina y lo conseguimos.
	¿Qué aspectos implicaron este logro?	La estructura funcional de la empresa se hizo más eficiente, mejor comunicación y complementación entre los equipos de trabajo de las áreas involucradas, menores reportes de ingresos de equipos defectuosos a servicio técnico.	Mejor comunicación entre las áreas involucradas, un menor reporte de equipos en garantía ingresados a servicio técnico, trabajo mejor planificado y personal más motivado ya que sabía fehacientemente como operar en cuanto a las órdenes de ensamblaje.	Establecer un orden y compromiso en cumplir lo establecido en los lineamientos de calidad, todo esto gracias a un gran trabajo en equipo.

Indicador: Número de beneficios obtenidos tras certificación.

En la Tabla 15 se presentan las respuestas dadas por los entrevistados en relación al Indicador 14: Número de beneficios obtenidos tras certificación.

Tabla 15

Respuestas Indicador 14

INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTAS		
		EN1	EN2	EN3
Numero de beneficios obtenidos tras certificación	Luego de la certificación, ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo la empresa?	Mayores ventas en general, la posibilidad de participar y ganar concursos del estado de gran envergadura, extensión de la cartera de clientes corporativos y homologación como proveedores de importantes compañías del país.	Al contar con la certificación ISO 9001 recibimos mayores pedidos de nuevos clientes, clientes antiguos más satisfechos por una mejor garantía de equipos, lo cual se transformó en mayores utilidades para la empresa y sus trabajadores.	Los requerimientos en el área de compras fueron mayores y se pudieron programar adquisiciones con mejores condiciones en cuanto al costo y tiempo de pago de los insumos requeridos. Al adquirir más productos de nuestros proveedores logramos cumplir metas de compra y obtener premios a sortear luego entre los trabajadores en el día de aniversario de la empresa o fiestas de navidad.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones

El trabajo de investigación presenta algunas limitaciones, se tuvo gran inconveniente en obtener información con la empresa de estudio ya que el trabajo se realizó en tiempos de pandemia y eso limitó el acceso a contar con información mediante una entrevista tradicional por las restricciones del Estado y de las empresas para poder permitir ingresar personal ajeno a las actividades que realizan, por lo cual se debió el proceso se realizó de manera virtual. Por otro lado, el tiempo también jugó un rol importante debido a que se tuvo que agilizar el proceso de la elaboración y corrección del trabajo, lo cual impidió que exista un análisis a mayor profundidad.

4.2. Interpretación Comparativa:

En la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la importancia de la auditoría y la certificación en la certificación de calidad ISO:9001 en una empresa importadora de tecnología de la Victoria, Lima, 2021.

Estos resultados encontrados son similares con los resultados alcanzados por el estudio realizado por Garcia (2018), en su investigación “Implementación y certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 de las áreas de talleres y laboratorios y centro de documentación y fondo editorial de UC”. Donde encontró que la implantación del ISO 9001:2015 ayuda a mejorar los procesos de calidad, la motivación de los colaboradores, la mejora de la comunicación y el aumento de la satisfacción de los clientes, lo cual representa una mejor relación con los grupos de interés internos y externos de la empresa.

Cabe resaltar, que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la Norma ISO 9001:2015, no solo aumenta la eficiencia en los procesos, sino también a nivel económico. Así lo menciona Olivares (2018), quien en su estudio de investigación “La certificación de calidad ISO 9001:2015 y su efecto en la rentabilidad de la empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. de la Ciudad de Trujillo Año 2017” encontró que los efectos de la Certificación ISO 9001:2015 fueron el aumento de las ventas, incremento de las utilidades y la mejora y crecimiento de la rentabilidad. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Noriega (2019), en su investigación titulada “Consultoría sobre la estructura documental de un sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015 para el proceso de pagos de obligaciones y transferencias del departamento de tesorería del ministerio de justicia y seguridad pública”, el investigador concluyó que mediante la implementación de la normativa ISO 9001:2015 ayuda a la mejora de los procesos administrativos dentro de las organizaciones, debido a que brinda una agilización de los trámites y una mayor planificación del trabajo.

Por otro lado, Quispe (2019) también halló datos similares que refuerzan la investigación actual. En su investigación titulada “Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa CS BEAVER S.A.C”, el investigador pudo definir la importancia de contar con la Certificación ISO 9001:2015 ya que se observó que la empresa CS BEAVER S.A.C. cumplía con los requerimientos y expectativas de los clientes, lo cual permitió el crecimiento del nivel de satisfacción y la fidelización de los clientes recurrentes.

En el análisis de la tabla, se muestra 3.4.14, se muestra los beneficios obtenidos tras la certificación de la empresa, lo que nos expone que gracias al ISO 9001, la empresa

puede participar de licitaciones y ganar concursos del Estado, una extensión de clientes corporativos y de proveedores importantes.

Expuestos y analizados los datos anteriores, se determinó que, la implementación de las normas ISO 9001 en la empresa Grupo Technologies SAC mejora su sistema de gestión de calidad.

4.3. Implicancias

Las implicancias que tiene la presente investigación se relacionan al aspecto teórico o de generación de conocimiento en el entorno empresarial, puesto que se pretende demostrar que la certificación de calidad ISO 9001:2015 trae beneficios favorables para las organizaciones en el alcance o ámbito en el cual es implementado. A la vez existes implicancias en el sentido de la descripción de las distintas etapas en las que una organización puede desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad, que le permite alcanzar la certificación de calidad ISO 9001:2015. En la investigación presentada se describe tres etapas, cada una con actividades y resultados beneficiosos para la organización que se pueden ver en las mejoras que se materializan como parte de la implementación de sistema de gestión de calidad, en cada etapa se identifican y describen estas mejoras para luego concluir en mejoras institucionales que generan benéficos a nivel de toda la organización y mayor satisfacción para los clientes.

4.4. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación es evidente que una empresa que logra obtener certificación de calidad ISO 9001:2015 logra cambiar y mejorar a la empresa de forma holística. La empresa en estudio tuvo mejoras y cambios tanto internos como externos. En el aspecto interno destacan una eficiente estructura institucional, comunicación efectiva entre las áreas involucradas, trabajo mejor planificado y personal mejor motivado. En las mejores externas destacan el incremento en las ventas, mayor participación en licitaciones con el estado, extensión de cartera de clientes corporativos, entre otros. Por todo esto se concluye que la certificación de calidad ISO 9001:2015 sea muy importante para las empresas y sobre todo para empresas del sector tecnológico.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación el diagnóstico y la planificación son muy importantes pues permiten conocer el estado actual de la empresa y plantear las acciones que se seguirán para lograr la certificación de calidad ISO 9001:2015.

Como parte del diagnóstico la empresa en estudio pudo identificar los problemas en relación a la principal actividad de la empresa, a la vez determinar qué no cumplían de los requisitos para implementar un SGC y optar por una capacitación al personal involucrado en relación a la ISO 9001:2015. Como parte de la planificación determinaron el alcance para el SGC comprendido por las áreas de almacén, ensamblaje de equipos, servicio técnico y ventas. Además, plantearon el tiempo y las actividades, personas y reuniones para la implementación de SGC.

Según los resultados obtenidos en la investigación, realizar el diseño y la implementación de SGC son muy importante, pues permitió a la empresa diseñar e

implementar los procesos de SGC de acuerdo a las especificaciones de la ISO 9001:2015, generando valor a la empresa. Parte de la implementación del SGC, tuvo dificultades, pero gracias a las acciones de seguimiento se realizaron las acciones correctivas, lo que permitió a la empresa lograr el objetivo de implementar el SGC en función a la ISO 9001:2015.

Los resultados obtenidos demuestran que las auditorias del SGC son importantes para la obtención de la certificación de calidad. La empresa consiguió realizar auditorías internas cada 6 meses en las que no obtuvo ninguna no conformidad para luego pasar por una auditoría externa que les permitió obtener el certificado de calidad dentro del tiempo planificado.

REFERENCIAS

Alcalde San Miguel, P. (2009). *Calidad* (P. S.A (Ed.); PRIMERA ED).

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* (Episteme (Ed.); Sexta Edic).

Borel, J., & Sivanto, M. (2016). Gestión de calidad en anestesiología. *Rev Argentina Anest*, 66(1), 71–82.

Carrera, & Ramírez. (2018). *Diagnóstico del sistema de gestión de calidad de la empresa: Unión cementera nacional UCEM*. Universidad de las Fuerzas Armadas.

Chavarría, & Martínez. (2017). *Estructura documental de un sistema de gestión de calidad (norma ISO 9001:2008) con transición a la norma ISO 9001:2015 en la organización industrias Miguel Ángel, S.A. de C.V*. Universidad del Salvador.

Cortés Cortés, M. E., & Iglesias León, M. (2004). *Diseño y Desarrollo del Porceso de Investigación*. 174 p.
http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Garcia Arrollo, C. (2018). *Implementación y certificación del SGC bajo la norma ISO 9001:2015 de las áreas de talleres y laboratorios y centro de documentación y fondo editorial de la UC*. Universidad Continental.

Gómez Martínez, J. A. (2015). *Guia para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*.

Gómez Silva, I. (2019). *La acción tutorial y su relación con el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la IEP Claretiano de Lima*. Universidad Nacional Federico Villarreal.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*:

las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In S. A. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES (Ed.), *Mc Graw Hill* (Primera).

Hernández, D. Y. H. (2019). *Análisis comparativo de los principios del Modelo ISO 9001:2015 en las funciones de rectoría de los colegios Instituto San Juan de Dios y Canapro*. Universidad Externado de Colombia.

ISO. (2015). *International Organization for Standardization*.
<https://www.iso.org/home.html>

ISO. (2019). *Reporte Anual ISO*. <https://www.iso.org/publication/PUB100385.html>

Morga Rodríguez, L. E. (2012). *Teoría y Técnica de la entrevista* (T. Milenio (Ed.)).

Noguez, V. (2015). *ISO 9001:2015 El Futuro de la Calidad* (Isot. Excellence (Ed.)).

Noriega. (2019). *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos administrativos de una universidad pública de Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Novillo Maldonado, E. F., Parra Ochoa, E. B., Ramón Ramón, D. I., & Lopez Franco, M. L. (2017). *Gestión de Calidad: Un Enfoque Práctico*. In G. COMPAS (Ed.), *Abril: Vol. Primera Ed* (Primera Ed). [file:///C:/Users/Hp/Downloads/LIBRO GESTION libro.pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro.pdf)

Olivares Barahona, J. R. (2018). *La Certificación de Calidad ISO 9001:2015 y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Corporación Gerencia.Com S.A.C. de la Ciudad de Trujillo Año 2017*. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Pazmiño, & Veloz. (2020). *Propuesta del sistema de gestión de calidad del laboratorio clínico “Ser” bajo estándares establecidos en la norma iso 9001:2015*. Universidad de

Quispe Avedaño, L. (2019). Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa CS Beaver S.A.C. In *Universidad Ricardo Palma*. UNIVERSIDAD RICARDO PALMA.

Real Academia de la Lengua Española. (2020). <https://dle.rae.es/calidad>

Vara Horna, A. A. (2012). *7 Pasos para un tesis exitosa* (USMP (Ed.); Tercera Ed).

Vertice, E. (2008). *La Calidad en el Servicio al Cliente*.

Villacorta, & Escobar. (2019). *Consultoría sobre la estructura documental de un sistema de gestión de calidad, bajo la norma iso 9001:2015 para el proceso de pagos de obligaciones y transferencias del departamento de tesorería del ministerio de justicia y seguridad pública*. Universidad del Salvador.

ANEXOS

Instrumento: entrevista semiestructurada

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LOS EJECUTIVOS DE LA EMPRESA ALTRON DE LA VICTORIA

Buenos días / tardes, mi nombre es Javier Cruzado Huanca, soy Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte. Gracias por aceptar ser parte de esta entrevista que busca determinar la importancia de la ISO 9001:2015 en una empresa importadora de tecnología de la victoria, Lima, 2021.

Preguntas Introdutorias

1. ¿Cuál es su nombre completo?
2. ¿Cuál es su puesto en la empresa?
3. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?

Preguntas de Diagnóstico y Planificación

1. Al momento del diagnóstico inicial, ¿Cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 alcanzaron algún tipo de logro? ¿Cuál fue la brecha?
2. ¿Existían procesos de negocio formalizados? ¿Cuántos procesos? ¿Qué tipo de formalización?
3. En el diagnóstico inicial, ¿Cuál fue el promedio de incidentes relacionados a la calidad?
4. ¿Cuántos procesos claves identificaron y consideraron en la planificación del SGC?
5. ¿Cuántas partes interesadas internas se identificaron para el SGC?
6. ¿Cuántas partes interesadas externas se identificaron para el SGC?"
7. ¿Cuál fue el tiempo estimado para la implementación de la SGC?
8. ¿Qué aspectos consideraron para establecer el tiempo?
9. ¿Qué aspectos consideraron en la planificación?

Preguntas de Diseño e Implementación

1. ¿Los procesos se diseñaron según el plan establecido?
2. ¿Cuántos procesos fueron diseñados en el tiempo establecido en el plan?
3. ¿Ese número es conforme a lo planificado?"
4. ¿Existieron autoridades que aprobaron los procesos diseñados?
5. ¿Cuántos procesos fueron aprobados por las autoridades correspondientes en el tiempo establecido según el plan? "
6. ¿Cuántos procesos fueron implementados según el plan?
7. De acuerdo a los procesos implementados ¿Cuántos procesos presentaron dificultades al momento de la implementación?

Preguntas de Auditoria y Certificación

1. ¿Establecieron un cronograma de auditorías internas para el SGC?
2. En la primera auditoria, ¿Cuántas no conformidades se identificaron?
3. En la primera auditoria, ¿Cuál fue el nivel de la satisfacción del cliente?
4. ¿La obtención de la certificación se cumplió en el tiempo establecido?
5. ¿Qué aspectos implicaron este logro? "
6. Luego de la certificación, ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo la empresa?

Cierre de la entrevista

Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista y que dios lo bendiga.

Validación de instrumento por juicio de expertos

Experto 1: Mg. Dany Requejo Granados

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondientes al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A= Adecuado / PA= Poco Adecuado / NA = No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

PREGUNTAS ITEMS	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	MA	BA	A	PA	NA	
Preguntas Introdutorias						
1. ¿Cuál es su nombre completo?	X					
2. ¿Cuál es su puesto en la empresa?	X					
3. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?	X					
Preguntas de Diagnóstico y Planificación						
1. Al momento del diagnóstico inicial, ¿Cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 alcanzaron algún tipo de logro? ¿Cuál fue la brecha?		X				
2. ¿Existían procesos de negocio formalizados? ¿Cuántos procesos? ¿Qué tipo de formalización?		X				

3. En el diagnóstico inicial, ¿Cuál fue el promedio de incidentes relacionados a la calidad?		X				
4. ¿Cuántos procesos claves identificaron y consideraron en la planificación del SGC?		X				
5. ¿Cuántas partes interesadas internas se identificaron para el SGC?		X				
6. ¿Cuántas partes interesadas externas se identificaron para el SGC?"		X				
7. ¿Cuál fue el tiempo estimado para la implementación de la SGC?		X				
8. ¿Qué aspectos consideraron para establecer el tiempo?		X				
9. ¿Qué aspectos consideraron en la planificación?		X				
Preguntas de Diseño e Implementación						
1. ¿Los procesos se diseñaron según el plan establecido?	X					
2. ¿Cuántos procesos fueron diseñados en el tiempo establecido en el plan?		X				
3. ¿Ese número es conforme a lo planificado?"		X				
4. ¿Existieron autoridades que aprobaron los procesos diseñados?		X				
5. ¿Cuántos procesos fueron aprobados por las autoridades correspondientes en el tiempo establecido según el plan? "		X				
6. ¿Cuántos procesos fueron implementados según el plan?		X				
7. De acuerdo a los procesos implementados ¿Cuántos procesos presentaron dificultades al momento de la implementación?		X				
Preguntas de Auditoria y Certificación						
1. ¿Establecieron un cronograma de auditorías internas para el SGC?	X					
2. En la primera auditoria, ¿Cuántas no conformidades se identificaron?	X					
3. En la primera auditoria, ¿Cuál fue el nivel de la satisfacción del cliente?	X					
4. ¿La obtención de la certificación se cumplió en el tiempo establecido?	X					
5. ¿Qué aspectos implicaron este logro? "	X					

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativo	
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	5				
Amplitud del contenido a evaluar.	5				
Congruencia con los indicadores.	6				
Coherencia con las dimensiones	6				
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total:(máximo 24 puntos)	22				

Apreciación total: (22) puntos

No aporta: ()

6. Luego de la certificación, ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo la empresa?		X				
Cierre de la entrevista						
Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista y que dios lo bendiga.	X					

Evaluated por: (Apellidos y nombres) Dany Jimmy Requejo Granados

D.N.I.: 43781178 Fecha: 20 de junio de 2021 Firma: _____

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Dany Jimmy Requejo Granados con Documentos Nacionales de Identidad N° 43781178, de profesión Administrador de Negocios Internacionales, grado académico Mg. En Docencia e Investigación Universitaria, labor que ejerzo actualmente como Gerente de Operaciones, en la (Empresa / Institución) Vías Marítimas del Pacífico SAC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Guía de entrevista semiestructurada, cuyo propósito es identificar y describir las oportunidades de Marketing Digital que se utilizan para la promoción de productos al mercado B2B. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Lima, a los 20 días del mes de junio del 2021

Apellidos y nombres: Requejo Granados Dany Jimmy

DNI: 43781178

Firma:



Mg. Dany Requejo Granados

Experto 2: Mg. Héctor Torres

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondientes al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio.

Las valoraciones son las siguientes:

MA= *Muy adecuado* / BA= *Bastante adecuado* / A= *Adecuado* / PA= *Poco Adecuado* / NA = *No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

PREGUNTAS	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	MA	BA	A	PA	NA	
ITEMS						
Preguntas Introdutorias						
1. ¿Cuál es su nombre completo?		x				El inicio: ¿Podría decirme cuál es su nombre completo por favor?
2. ¿Cuál es su puesto en la empresa?	x					
3. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?	x					
Preguntas de Diagnóstico y Planificación						
1. Al momento del diagnóstico inicial, ¿Cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 alcanzaron algún tipo de logro? ¿Cuál fue la brecha?	x					
2. ¿Existían procesos de negocio formalizados? ¿Cuántos procesos? ¿Qué tipo de formalización?	x					
3. En el diagnóstico inicial, ¿Cuál fue el promedio de incidentes relacionados a la calidad?	x					
4. ¿Cuántos procesos claves identificaron y consideraron en la planificación del SGC?	x					

5. ¿Cuántas partes interesadas internas se identificaron para el SGC?	x					
6. ¿Cuántas partes interesadas externas se identificaron para el SGC?"			x			El termino parte puede referirse a cualquier cosa, hay que especificar si se refiere a grupos de personas
7. ¿Cuál fue el tiempo estimado para la implementación de la SGC?	x					
8. ¿Qué aspectos consideraron para establecer el tiempo?	x					
9. ¿Qué aspectos consideraron en la planificación?	x					
Preguntas de Diseño e Implementación						
1. ¿Los procesos se diseñaron según el plan establecido?	x					
2. ¿Cuántos procesos fueron diseñados en el tiempo establecido en el plan?	x					
3. ¿Ese número es conforme a lo planificado?"	x					
4. ¿Existieron autoridades que aprobaron los procesos diseñados?	x					
5. ¿Cuántos procesos fueron aprobados por las autoridades correspondientes en el tiempo establecido según el plan? "	x					
6. ¿Cuántos procesos fueron implementados según el plan?	xx					
7. De acuerdo a los procesos implementados ¿Cuántos procesos presentaron dificultades al momento de la implementación?						
Preguntas de Auditoria y Certificación						
1. ¿Establecieron un cronograma de auditorías internas para el SGC?	x					
2. En la primera auditoria, ¿Cuántas no conformidades se identificaron?	x					
3. En la primera auditoria, ¿Cuál fue el nivel de la satisfacción del cliente?	x					
4. ¿La obtención de la certificación se cumplió en el tiempo establecido?	x					
5. ¿Qué aspectos implicaron este logro? "	x					
6. Luego de la certificación, ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo la empresa?	x					
Cierre de la entrevista						
Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista y que dios lo bendiga.						

Evaluated by: HÉCTOR MANUEL TORRES OPORTO

D.N.I.: 07967149

Fecha: 24.06.21

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo HÉCTOR MANUEL TORRES OPORTO, con Documentos Nacionales de Identidad N°07967149, de profesión ADMINISTRADOR, grado académico MAGISTER, labor que ejerzo actualmente como DOCENTE, en la (Empresa / Institución) UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Guía de entrevista semiestructurada, cuyo propósito es identificar y describir las oportunidades de Marketing Digital que se utilizan para la promoción de productos al mercado B2B. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativo	
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones	X				
Nivel de aporte parcial:	18	3		No aporta	
Puntaje total:(máximo 24 puntos)	21				

Apreciación total: (21) puntos

No aporta: ()

Lima, a los 24 días del mes de JUNIO del 2021

Apellidos y nombres: TORRES OPORTO HECTOR MANUEL

DNI: 07967149

Firma:



Experto 3: Mg. José Wilfredo Sánchez Porras

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondientes al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes: *MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A= Adecuado / PA= Poco Adecuado / NA = No adecuado*

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

PREGUNTAS ITEMS	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	MA	BA	A	PA	NA	
Preguntas Introdutorias						
1. ¿Cuál es su nombre completo?	X					
2. ¿Cuál es su puesto en la empresa?	X					
3. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?	X					
Preguntas de Diagnóstico y Planificación						
1. Al momento del diagnóstico inicial, ¿Cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 alcanzaron algún tipo de logro? ¿Cuál fue la brecha?	X					
2. ¿Existían procesos de negocio formalizados? ¿Cuántos procesos? ¿Qué tipo de formalización?	X					
3. En el diagnóstico inicial, ¿Cuál fue el promedio de incidentes relacionados a la calidad?	X					
4. ¿Cuántos procesos claves identificaron y consideraron en la planificación del SGC?		X				
5. ¿Cuántas partes interesadas internas se identificaron para el SGC?		X				
6. ¿Cuántas partes interesadas externas se identificaron para el SGC?"	X					
7. ¿Cuál fue el tiempo estimado para la implementación de la SGC?	X					
8. ¿Qué aspectos consideraron para establecer el tiempo?	X					
9. ¿Qué aspectos consideraron en la planificación?	X					
Preguntas de Diseño e Implementación						
1. ¿Los procesos se diseñaron según el plan establecido?	X					

2. ¿Cuántos procesos fueron diseñados en el tiempo establecido en el plan?	X					
3. ¿Ese número es conforme a lo planificado?"	X					
4. ¿Existieron autoridades que aprobaron los procesos diseñados?	X					
5. ¿Cuántos procesos fueron aprobados por las autoridades correspondientes en el tiempo establecido según el plan? "	X					
6. ¿Cuántos procesos fueron implementados según el plan?	X					
7. De acuerdo a los procesos implementados ¿Cuántos procesos presentaron dificultades al momento de la implementación?	X					
Preguntas de Auditoria y Certificación						
1. ¿Establecieron un cronograma de auditorías internas para el SGC?	X					
2. En la primera auditoria, ¿Cuántas no conformidades se identificaron?	X					
3. En la primera auditoria, ¿Cuál fue el nivel de la satisfacción del cliente?		X				
4. ¿La obtención de la certificación se cumplió en el tiempo establecido?	X					
5. ¿Qué aspectos implicaron este logro? "	X					
6. Luego de la certificación, ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo la empresa?	X					
Cierre de la entrevista						
Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista y que dios lo bendiga.						

Evaluado por: Mg. José Wilfredo Sánchez Porras

D.N.I.: 43420255

Fecha: 07/06/2021

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Wilfredo Sánchez Porras, con Documentos Nacionales de Identidad N° 43420255, de profesión Economista, grado académico Mg. Gestión de Organizaciones, labor que ejerzo actualmente como Docente a Tiempo Completo, en la Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento Guía de entrevista semiestructurada, cuyo propósito es identificar y describir las oportunidades de Marketing Digital que se utilizan para la promoción de productos al mercado B2B. Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativo	
	MA (6)	BA (3)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones	X				
Nivel de aporte parcial:				No aporta	
Puntaje total:(máximo 24 puntos)					

Apreciación total: (21) p u n t o s
Lima, a los 9 días del mes de junio del 2021

No aporta: ()

Apellidos y nombres: Sánchez Porres José

Wilfredo

DNI:

43420

255

Firma:



Entrevistas Semiestructuradas

Entrevistado 1: Alfredo Chois Málaga

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LOS EJECUTIVOS DE LA EMPRESA ALTRON DE LA VICTORIA

Buenos días / tardes, mi nombre es Javier Cruzado Huanca, soy Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte. Gracias por aceptar ser parte de esta entrevista que busca determinar la importancia de la ISO 9001:2015 en una empresa importadora de tecnología de la victoria, Lima, 2021.

Preguntas Introductorias

4. ¿Cuál es su nombre completo?

Alfredo Chois Málaga

5. ¿Cuál es su puesto en la empresa?

Gerente de Operaciones

6. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?

Desde hace 8 años

Preguntas de Diagnóstico y Planificación

10. Al momento del diagnóstico inicial, ¿Cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 alcanzaron algún tipo de logro? ¿Cuál fue la brecha?

Nuestra misión y visión contienen declaraciones de brindar calidad a nuestros clientes, sin embargo, internamente contábamos con un sistema de documentos, pero no con un sistema de gestión de la calidad documentado.

11. ¿Existían procesos de negocio formalizados? ¿Cuántos procesos? ¿Qué tipo de formalización?

No, iniciamos de cero, a través de una evaluación interna, y focalización en las áreas que debíamos certificar para los procesos de licitaciones y otros concursos donde queríamos participar y era requisito contar con la certificación ISO 9001.

12. En el diagnóstico inicial, ¿Cuál fue el promedio de incidentes relacionados a la calidad?

Existía un mal manejo de la documentación en las distintas áreas, el monitoreo de los tiempos de ensamblaje no determinado, falta de suministros necesarios para el ensamblado de equipos, proveedores que incumplían con las fechas de entrega de los

productos adquiridos, alto inventario de productos con baja rotación y quiebre de stock de productos con alta rotación.

13. ¿Cuántos procesos claves identificaron y consideraron en la planificación del SGC?

Se estableció certificar nuestro proceso de ensamblaje de equipos de cómputo, involucrando al proceso de almacenaje de nuestros suministros y equipos terminados, al proceso de compras de partes y piezas de cómputo, al proceso de ventas corporativas de la empresa y al proceso de atención de garantías por parte del área de servicio técnico.

14. ¿Cuántas partes interesadas internas se identificaron para el SGC?

Las áreas funcionales de almacén, ensamblaje de equipos, servicio técnico, ventas corporativas y servicio técnico se involucraron en el proceso.

15. ¿Cuántas partes interesadas externas se identificaron para el SGC?"

Los clientes a quienes brindamos nuestros productos de calidad, los proveedores que oportunamente atienden nuestros requerimientos y la competencia que al igual que nosotros cuenta con la certificación de calidad ISO 9001.

16. ¿Cuál fue el tiempo estimado para la implementación de la SGC?

Nos pusimos como objetivo 6 meses, pero demoramos 10 meses en obtener el certificado emitido por IRAM Argentina.

17. ¿Qué aspectos consideraron para establecer el tiempo?

La necesidad de competir en el mercado nacional para las grandes licitaciones del estado donde generalmente para compras de gran volumen es contar con la certificación de calidad ISO 9001.

18. ¿Qué aspectos consideraron en la planificación?

Capacitaciones internas y externas a nuestro personal, reuniones semanales con las personas líderes de sus equipos, auditorías internas y coordinación entre las áreas involucradas.

Preguntas de Diseño e Implementación

8. ¿Los procesos se diseñaron según el plan establecido?

Si, se delimitaron al detalle y establecieron mecanismos para su cumplimiento.

9. ¿Cuántos procesos fueron diseñados en el tiempo establecido en el plan?

Como RED mi función fue diseñar los procesos para las distintas áreas, identificando sus actividades y simplificando aquellas que no generaban valor a los procesos.

10. ¿Ese número es conforme a lo planificado?"

Si.

11. ¿Existieron autoridades que aprobaron los procesos diseñados?

Todos los procesos diseñados eran expuestos y aprobados a la gerencia general de la empresa.

12. ¿Cuántos procesos fueron aprobados por las autoridades correspondientes en el tiempo establecido según el plan? "

Todos.

13. ¿Cuántos procesos fueron implementados según el plan?

Todos.

14. De acuerdo a los procesos implementados ¿Cuántos procesos presentaron dificultades al momento de la implementación?

Algunos procesos presentaron dificultades durante su implementación, tuvimos que ampliar el área de ensamblaje, ordenar con mayor detalle nuestro almacén identificando productos con mayor y menor rotación, entre otras actividades.

Preguntas de Auditoria y Certificación

7. ¿Establecieron un cronograma de auditorías internas para el SGC?

Si, de forma semestral, nuestra certificación está establecida por un total de tres años.

8. En la primera auditoria, ¿Cuántas no conformidades se identificaron?

Ninguna, tuvimos cuidado en los detalles y las capacitaciones constantes nos sirvieron para estar preparados.

9. En la primera auditoria, ¿Cuál fue el nivel de la satisfacción del cliente?

Los clientes están satisfechos al contar con un socio estratégico certificado en calidad.

10. ¿La obtención de la certificación se cumplió en el tiempo establecido?

Demoro un poco más de lo planeado, debido al detalle de los lineamientos establecidos por la empresa certificado.

11. ¿Qué aspectos implicaron este logro? "

La estructura funcional de la empresa se hizo más eficiente, mejor comunicación y complementación entre los equipos de trabajo de las áreas involucradas, menores reportes de ingresos de equipos defectuosos a servicio técnico.

12. Luego de la certificación, ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo la empresa?

Mayores ventas en general, la posibilidad de participar y ganar concursos del estado de gran envergadura, extensión de la cartera de clientes corporativos y homologación como proveedores de importantes compañías del país.

Cierre de la entrevista

Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista y que dios lo bendiga.

Entrevistado 2: Marco Aguilar Arana

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LOS EJECUTIVOS DE LA EMPRESA ALTRON DE LA VICTORIA

Buenos días / tardes, mi nombre es Javier Cruzado Huanca, soy Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte. Gracias por aceptar ser parte de esta entrevista que busca determinar la importancia de la ISO 9001:2015 en una empresa importadora de tecnología de la victoria, Lima, 2021.

Preguntas Introdutorias

7. ¿Cuál es su nombre completo?

Marco Aguilar Arana

8. ¿Cuál es su puesto en la empresa?

Jefe de fabricación de computadoras

9. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?

5 años

Preguntas de Diagnóstico y Planificación

19. Al momento del diagnóstico inicial, ¿Cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 alcanzaron algún tipo de logro? ¿Cuál fue la brecha?

No teníamos conocimiento del sistema de gestión de la calidad y nos adecuamos a los lineamientos establecidos.

20. ¿Existían procesos de negocio formalizados? ¿Cuántos procesos? ¿Qué tipo de formalización?

Si, principalmente nuestra área, servicio técnico, compras, almacén y ventas corporativas.

21. En el diagnóstico inicial, ¿Cuál fue el promedio de incidentes relacionados a la calidad?

Teníamos varios inconvenientes, la falta de espacio para el correcto ensamblaje de los equipos generaba cuellos de botella, adicional a esto no había un lugar donde los equipos pasaban un control de calidad, ahora esto es distinto.

22. ¿Cuántos procesos claves identificaron y consideraron en la planificación del SGC?

El ensamblaje de equipos es un proceso clave en la certificación obtenida, con equipos de calidad existen menos garantías, y por lo tanto menos equipos defectuosos que reciben nuestro departamento de servicio técnico.

23. ¿Cuántas partes interesadas internas se identificaron para el SGC?

Somos un equipo compuesto por el Gerente de operaciones de la empresa, la jefa de compras, el jefe de servicio técnico, el jefe de almacén y yo.

24. ¿Cuántas partes interesadas externas se identificaron para el SGC?"

Existe un auditor que supervisa los formatos establecidos y el cumplimiento de indicado de manera muy detallada.

25. ¿Cuál fue el tiempo estimado para la implementación de la SGC?

Nos tomó aproximadamente un año.

26. ¿Qué aspectos consideraron para establecer el tiempo?

Se nos capacito primero a todo el personal, y luego fueron reuniones grupales con las distintas áreas con la finalidad de establecer los procedimientos necesarios para un trabajo de calidad.

27. ¿Qué aspectos consideraron en la planificación?

Tiempos de ensamblado, control de calidad, diseños de equipos con las características requeridas por el área corporativa, suministro de materiales en las fechas establecidas, entre otros aspectos.

Preguntas de Diseño e Implementación

15. ¿Los procesos se diseñaron según el plan establecido?

Si, de acuerdo con las reuniones semanales que teníamos en equipo.

16. ¿Cuántos procesos fueron diseñados en el tiempo establecido en el plan?

Todos los procesos organizados por las personas involucradas.

17. ¿Ese número es conforme a lo planificado?"

Si, las reuniones programadas fueron vitales en este aspecto.

18. ¿Existieron autoridades que aprobaron los procesos diseñados?

El Gerente General de la empresa aprobaba los reportes y formatos establecidos por cada área.

19. ¿Cuántos procesos fueron aprobados por las autoridades correspondientes en el tiempo establecido según el plan? "

Se lograron aprobar todos los procesos solicitados por la entidad certificadora.

20. ¿Cuántos procesos fueron implementados según el plan?

En nuestra área se implementaron los siguientes procesos:

- Actividades previas al ensamblaje.
- Desarrollo del ensamblaje.
- Pruebas para el diseño de los equipos.
- Cambio de partes del computador.
- Culminación del ensamblaje.

21. De acuerdo a los procesos implementados ¿Cuántos procesos presentaron dificultades al momento de la implementación?

Las actividades previas al ensamblaje dependían de la disponibilidad de los suministros para elaborar los equipos, y existían fechas en que no contábamos con el stock suficiente, por lo cual se informaba al departamento de compras las ordenes pendientes de ensamblaje para evitar quiebres de stock.

Preguntas de Auditoria y Certificación

13. ¿Establecieron un cronograma de auditorías internas para el SGC?

Si, las auditorías internas estaban establecidas por el Gerente de Operaciones para comprobar el correcto funcionamiento de los puntos establecidos en nuestro manual de funciones.

14. En la primera auditoria, ¿Cuántas no conformidades se identificaron?

Ninguna, había correcciones breves en cuanto al registro de comunicaciones entre áreas para un correcto flujo de la información.

15. En la primera auditoria, ¿Cuál fue el nivel de la satisfacción del cliente?

Aceptable en cuanto al cumplimiento de lo requerido por el departamento de ventas corporativas en los plazos establecidos.

16. ¿La obtención de la certificación se cumplió en el tiempo establecido?

Si en menos de un año se logró la certificación de calidad para nuestros procesos.

17. ¿Qué aspectos implicaron este logro? "

Mejor comunicación entre las áreas involucradas, un menor reporte de equipos en garantía ingresados a servicio técnico, trabajo mejor planificado y personal más motivado ya que sabía fehacientemente como operar en cuanto a las órdenes de ensamblaje.

18. Luego de la certificación, ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo la empresa?

Al contar con la certificación ISO 9001 recibimos mayores pedidos de nuevos clientes, clientes antiguos más satisfechos por una mejor garantía de equipos, lo cual se transformó en mayores utilidades para la empresa y sus trabajadores.

Cierre de la entrevista

Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista y que dios lo bendiga.

Entrevistado 3: Rosa María Fossa Olivera

GUIA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA LOS EJECUTIVOS DE LA EMPRESA ALTRON DE LA VICTORIA

Buenos días / tardes, mi nombre es Javier Cruzado Huanca, soy Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Privada del Norte. Gracias por aceptar ser parte de esta entrevista que busca determinar la importancia de la ISO 9001:2015 en una empresa importadora de tecnología de la victoria, Lima, 2021.

Preguntas Introductorias

10. ¿Cuál es su nombre completo?

Rosa María Fossa Olivera

11. ¿Cuál es su puesto en la empresa?

Jefe de Compras

12. ¿Hace cuánto trabaja en la empresa?

12 años

Preguntas de Diagnóstico y Planificación

28. Al momento del diagnóstico inicial, ¿Cuántas declaraciones de la ISO 9001:2015 alcanzaron algún tipo de logro? ¿Cuál fue la brecha?

Al inicio nos capacitaron sobre las normas de calidad a trabajar, para poder cumplir con los requerimientos del mercado nacional.

29. ¿Existían procesos de negocio formalizados? ¿Cuántos procesos? ¿Qué tipo de formalización?

Las áreas involucradas en este proceso son: almacén, ensamblaje, compras, ventas corporativas y servicio técnico.

30. En el diagnóstico inicial, ¿Cuál fue el promedio de incidentes relacionados a la calidad?

El diagnóstico inicial determino que no existía un correcto orden y monitoreo de los documentos relacionadas a las áreas que formarían para del sistema de gestión de la calidad.

31. ¿Cuántos procesos claves identificaron y consideraron en la planificación del SGC? Se puso énfasis en el ensamble de equipos de cómputo procurando contar con los insumos requeridos por cada modelo. Dichas adquisiciones eran gestionadas por el área de compras.

32. ¿Cuántas partes interesadas internas se identificaron para el SGC?

El personal involucrado corresponde al Gerente General, Gerente de Operaciones, jefe de compras, jefe de ensamblaje, jefe de servicio técnico y jefe de ventas corporativas.

33. ¿Cuántas partes interesadas externas se identificaron para el SGC?"

Tengo entendido que un auditor externo realiza visitas programadas a la empresa.

34. ¿Cuál fue el tiempo estimado para la implementación de la SGC?

Casi un año.

35. ¿Qué aspectos consideraron para establecer el tiempo?

Capacitación de todo el personal, personas involucradas en el proceso, reuniones entre las áreas respectivas, etc.

36. ¿Qué aspectos consideraron en la planificación?

Diagnóstico, monitoreo de actividades y auditoria.

Preguntas de Diseño e Implementación

22. ¿Los procesos se diseñaron según el plan establecido?

Si, se elaboraron en coordinación con los jefes de cada área seleccionada.

23. ¿Cuántos procesos fueron diseñados en el tiempo establecido en el plan?

Se establecieron procesos para las áreas de almacén, compras, ensamblaje, ventas corporativas y servicio técnico.

24. ¿Ese número es conforme a lo planificado?"

Si

25. ¿Existieron autoridades que aprobaron los procesos diseñados?

El Gerente General y el Gerente de Operaciones son los responsables de esta certificación de calidad.

26. ¿Cuántos procesos fueron aprobados por las autoridades correspondientes en el tiempo establecido según el plan? "

Los 5 procesos mencionados fueron aprobados por las gerencias de la empresa.

27. ¿Cuántos procesos fueron implementados según el plan?

Todos los procesos fueron implementados según el plan establecido.

28. De acuerdo a los procesos implementados ¿Cuántos procesos presentaron dificultades al momento de la implementación?

Hubo varias correcciones que se mejoraron durante el proceso, por ejemplo, el orden y la digitalización de los documentos para la selección y evaluación de proveedores fue fundamental en nuestra área.

Preguntas de Auditoria y Certificación

19. ¿Establecieron un cronograma de auditorías internas para el SGC?

Si, las realiza el Gerente de Operaciones con un asistente cada 6 meses aprox.

20. En la primera auditoria, ¿Cuántas no conformidades se identificaron?

Ninguna, solo algunas observaciones mínimas.

21. En la primera auditoria, ¿Cuál fue el nivel de la satisfacción del cliente?

Como área de compras establecemos fechas aproximadas para la adquisición de las mercancías necesarias para el ensamblaje de diferentes modelos de computadora, en estos tiempos a pesar de la coyuntura el nivel de satisfacción es alto para las demás áreas que dependen de nuestra gestión.

22. ¿La obtención de la certificación se cumplió en el tiempo establecido?

Si, nos pusimos como meta 1 año en obtener la certificación de la empresa internacional IRAM Argentina y lo conseguimos.

23. ¿Qué aspectos implicaron este logro? "

Establecer un orden y compromiso en cumplir lo establecido en los lineamientos de calidad, todo esto gracias a un gran trabajo en equipo.

24. Luego de la certificación, ¿Cuáles fueron los beneficios que obtuvo la empresa?

Los requerimientos en el área de compras fueron mayores y se pudieron programar adquisiciones con mejores condiciones en cuanto al costo y tiempo de pago de los insumos requeridos. Al adquirir más productos de nuestros proveedores logramos cumplir metas de compra y obtener premios a sortear luego entre los trabajadores en el día de aniversario de la empresa o fiestas de navidad.

Cierre de la entrevista

Muchas gracias por su colaboración en esta entrevista y que dios lo bendiga.

Procedimientos de la empresa estudiada:

Procedimiento de Compras:


	<p style="text-align: center;">COMPRAS</p>	Revisión / Fecha:	
		01 / 10-04-2018	
		Aprobado:	Revisado:
		GG	RED

OBJETIVO:	Definir un procedimiento documentado para asegurar que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados, con el fin de difundir la metodología a seguir en caso de solicitar algún requerimiento.
ALCANCE:	Se aplica al proceso de compras mediante el cual se satisface un requerimiento .

RESP	ACT.	DESCRIPCIÓN
COMPRAS LOCALES: Para las partes del computador y/o periféricos		
Jefe de compras	01	Recibe orden de pedido para compra enviadas por JNC y/o EVC y/o LCC y/o Jefe de servicio técnico por mail y los archiva en digital con ruta: C:/DOCUMENTS AND SETTINGS/ROSA MARIA/ESCRITORIO/CORP En el caso de productos nuevos, solicita cotizaciones de preferencia a por lo menos 3 proveedores, coordinara con el GG si fuera necesario, la selección del mismo según los criterios siguientes: precio, garantía y experiencia en el mercado.
	02	Para el caso de proveedores que se encuentran registrados en la lista de proveedores, analiza según el precio a que proveedor comprarle, se comunica con el proveedor(es) respectivo(s) para confirmar si cuentan con los productos solicitados, si cuenta con lo solicitado coordina la fecha de entrega. Caso contrario busca otro proveedor.
	03	Comunica a JNC y/o EVC y/o LCC la fecha de entrega de las partes del computador/ periféricos solicitados. Si la fecha es adecuada para que se realice la fabricación y despacho a tiempo de computadoras, se comunica con el proveedor utilizando el medio de comunicación mas adecuado :mails, teléfono, fax, etc.
	04	Genera ordenes de compras de partes del computador/ periféricos solicitados, ingresando al programa interno Peachtree 2000 Coordina con el proveedor el despacho de las partes/ periféricos, si fuera necesario Entrega copia de la orden de compra al JA y/o A en donde previamente escribe un numero de serie, el nombre de la persona que solicito la compra y la cantidad productos solicitados, al lado del producto. Llama por teléfono al JA y/o A para averiguar si llevo los productos en la fecha indicada y en la cantidad solicitada. Nota: la entrega de los insumo será con un plazo máximo de 24 horas, la cual puede estar o no especificada en la orden de compra
	05	Si el JA y/o A le indica que las partes recibidas no coinciden con la información de la Orden de Compra o si al momento de la inspección visual se detectó algún problema físico de los productos, coordinará con el proveedor para que se realicen los cambios que se requieran. Realiza evaluación de proveedores, utilizando el documento: Evaluación de proveedores , las guarda en el archivador: Evaluación de proveedores-Orden de pedido
COMPRAS INTERNACIONALES: Para las partes del computador y/o periféricos		
Jefe de compras	01	Recibe orden de pedido para compra enviadas por JNC y/o EVC y/o LCC Jefe de servicio técnico por mail. En el caso de productos nuevos, solicita cotizaciones de preferencia a por lo menos 3 proveedores, coordinara con el GG si fuera necesario, la selección del mismo según los criterios siguientes: precio, garantía y experiencia en el mercado.
	02	Para el caso de proveedores que se encuentran registrados en la lista de proveedores, analiza según el precio a que proveedor comprarle, realiza un cuadro comparativo de precios por producto requerido y proveedor, a partir de este realiza la selección del proveedor, de esta manera compara precios .
	03	Se comunica con el proveedor(es) elegido para confirmar si cuentan con los productos solicitados, si cuenta con lo solicitado coordina la fecha de entrega. Caso contrario busca otro proveedor.
	04	Comunica a JNC y/o EVC y/o LCC JST la fecha de entrega de las partes del computador/ periféricos solicitados. Si la fecha es adecuada para que se realice : el servicio técnico o la fabricación y despacho a tiempo de computadoras, se comunica con el proveedor utilizando el medio de comunicación mas adecuado :mails, teléfono, fax, etc.

JNC= Jefe de negocios corporativos	JST= Jefe de servicio técnico	LCC=Licitaciones y cuentas corporativas
EVC= ejecutivo de ventas corporativas	GG= Gerente general	

Procedimiento de Fabricación de computadoras:

	FABRICACION (DISEÑO Y ENSAMBLAJE) DE COMPUTADORAS	Revisión / Fecha:	
		01 / 10-04-2018	
		Aprobado:	Revisado:
		GG	RE-D


Objetivo:	Establecer las actividades requeridas para la fabricación (diseño y ensamblaje) de los modelos de computadoras de GRUPO TECNOLOGIES S.A., a fin que se realicen bajo condiciones controladas, planificando, revisando, verificando, validando e identificando los cambios de manera que los requisitos del producto se cumplan.
Alcance:	Se aplica a todos los modelos de computadoras diseñados y ensamblados por GRUPO TECNOLOGIES S.A., incluyendo aquellos ensamblados a solicitud del cliente, e involucra al personal a cargo de la fabricación de las computadoras

DISEÑO Y ENSAMBLAJE DE COMPUTADORAS

Etapa	Resp.	Descripción
Adquisición de las partes del computador	JFC / TFC	-Recibe indicaciones del JNC y/o LCC y/o ENC sobre lo que se desea realizar -Recibe partes del computador y periféricos (ver procedimiento de almacén)
Actividades previas al ensamblaje	JFC / TFC	-Prepara el área para el ensamblaje del nuevo modelo y organiza las piezas en la mesa de trabajo -Registra el número de prueba y los elementos de entrada del diseño de la nueva línea de computo en el formato: Diseño y desarrollo, donde se encuentra detallado las partes (marcas, modelos y capacidades).
Desarrollo del ensamblaje	JFC / TFC	-Ensambla el nuevo modelo de computadora de acuerdo al manual de fabricación de computadoras, de ser necesario. -Realiza las pruebas de funcionalidad y registra los resultados en el formato Diseño y desarrollo
Pruebas para el diseño	JFC / TFC	-Registra en el formato Diseño y desarrollo todas las pruebas de compatibilidad realizadas y las observaciones obtenidas de ellas. -Si existe algún error de compatibilidad con alguno de los sistemas operativos probados se procede de la siguiente manera: • Identifica la parte a ser cambiada y coordina el cambio de la parte (marca, modelo o capacidad) y/o adquisición de una nueva. Programa una nueva fecha para la realización de las pruebas de compatibilidad.
Cambio de partes del computador	JFC / TFC	-En caso que alguna parte(s) del CPU se encuentre dañada se realizara los siguientes pasos: • Comunicarle a la Jefe de Servicio Técnico para que emita guía de recepción a nombre de clientes taller TUPSA • Recibe la hoja celeste de la guía de recepción y se la entrega al JA • Cambia la parte(s) dañada por una nueva
Final del ensamblaje	JFC / TFC	-Se comunica con el JNC y/o LCC y/o ENC, para darle a conocer los resultados -Guarda los registros de la prueba de compatibilidad en el archivador: registros de ensamblaje
	GG	-Autoriza la producción del nuevo modelo cada vez que se detecte un requerimiento de éste siguiendo las actividades descritas en el ensamblaje de computadoras

Nota: Para el diseño de computadoras se realiza una revisión, verificación y validación de la siguiente manera:

Actividad	Responsable	Descripción
1. Revisión	JFC / TFC	Revisa los elementos de entrada para el diseño evalúa la capacidad de la configuración de salida para cumplir con lo planificado a fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del diseño de computadoras, esto lo realiza revisando que en la orden de pedido se encuentre la totalidad de las partes del computador.
2. Verificación	JFC / TFC	Verifica que la configuración final del diseño (elementos de salida) cumpla con lo planificado (elementos de entrada), la cual se realiza verificando que todas las partes del computador entregadas para ensamblaje se encuentren dentro del computador, que el case se encuentre son abolladuras y que los flats se encuentren unidos en la placa madre (motherboard), disqueters, etc.
3. Validación	JFC / TFC	En el caso de nuevas líneas de computo valida el diseño a través de las pruebas de compatibilidad con los sistemas operativos. En otros casos valida con la prueba de funcionamiento del sistema operativo (Linux), óptico, floppy, sonido y video.

	FABRICACION (DISEÑO Y ENSAMBLAJE) DE COMPUTADORAS	Revisión / Fecha: 01 / 10-04-2018	
		Aprobado: CC:	Revisado RBLD

ENSAMBLAJE DE COMPUTADORAS

Etapa	Resp.	Descripción
Adquisición de las partes del computador	JFC / TFC	-Recibe indicaciones del JNC y/o LCC y/o ENC sobre lo que se desea realizar -Recibe partes del computador y periféricos (ver procedimiento de almacén)
Actividades previas al ensamblaje	JFC / TFC	-Prepara el área para el ensamblaje del nuevo modelo y organiza las piezas en la mesa de trabajo
Desarrollo del ensamblaje	JFC / TFC	-Registra en el formato control de producción la fecha y hora de inicio del ensamblaje. - Ensambla el nuevo modelo de computadora de acuerdo al manual de fabricación de computadoras, de ser necesario. -Registra en el formato control de producción las partes que fallaron y de existir una interrupción de la secuencia de ensamblaje, registra además la causa de la demora en el mismo formato en la parte de observaciones
Cambio de partes del computador	JFC / TFC	-En caso que alguna parte(s) del CPU se encuentre dañada se realizara los siguientes pasos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicarle a la Jefe de Servicio Técnico para que emita guía de recepción a nombre de clientes taller TUPSA ▪ Recibe la hoja celeste de la guía de recepción y se la entrega al JA ▪ Cambia la parte(s) dañada por una nueva
Control de Calidad del ensamblaje	JFC / TFC	-Realiza el control de calidad de la computadora ensamblada ejecutando el software correspondiente -Registra los resultados del control de calidad en el formato control de producción <ul style="list-style-type: none"> • Si el resultado no es satisfactorio analiza el problema, detecta la parte que presenta la falla y da una solución. Realiza nuevamente las pruebas de control de calidad a dicha parte hasta que los resultados sean satisfactorios. -Pega el precinto de seguridad a la computadora ensamblada. -Registra en el formato control de producción la fecha y hora de término del proceso de ensamblaje, así como el tiempo total del ensamblaje. -Instala el sistema operativo Linux como sistema operativo original del equipo y/u otro sistema en caso se haya establecido como requerimiento previo del cliente y haya sido comunicado por parte de JNC y/o LCC y/o ENC.
Actividades finales	JFC / TFC	-Entrega computadoras ensambladas al JA y/o A

Procedimiento de Almacén:

	ALMACEN	Revisión / Fecha: 02 / 04-07-2018
		Aprobado: GG Revisado: RED

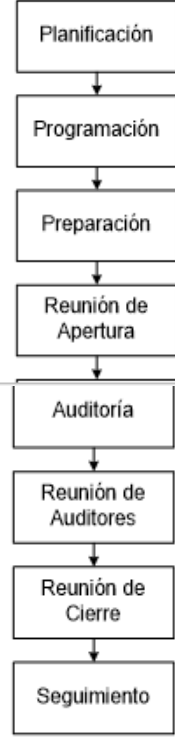
Objetivo:	Establecer las actividades requeridas para la entrega y recepción de insumos para suministrar al área de fabricación de computadoras.
Alcance:	Se aplica al proceso de almacén e involucra al personal de almacén grande del GRUPO TECNOLOGIES S.A.

ETAPA	RE SP.	DESCRIPCIÓN
RECEPCION DE INSUMOS PARA ENSAMBLAJE	JA o A	<p>-En el caso que insumos necesarios para el ensamblaje del computador no se encuentren en stock, la Jefe de compras envía copia de órdenes de compra.</p> <p>-Cuando los insumos lleguen a las instalaciones del GRUPO TENCLOGIES S.A., revisa e inspecciona el estado físico de los insumos entregados por el proveedor y <u>compara</u> con la copia de la orden de compra, verifica si la cantidad recibida es la indicada en esta</p> <p>-Coloca un check /visto bueno/sello en la guía de remisión entregada por el proveedor dando conformidad de que cumple con los requisitos de compra especificados. Caso contrario coordina con el Gerente de operaciones la aceptación de los insumos. Archiva las guías de remisión entregadas por el proveedor en el archivador Guías-Compras.</p> <p>-Coloca <u>stickers</u> a todas las partes del computador y/o periféricos enviados por el proveedor. <i>En el caso de los periféricos, se etiquetará de acuerdo a instrucciones puntuales del GG y/o Gerente de Operaciones.</i> En los <u>stickers</u> se debe <u>especificar</u> la serie y fecha que indica en la copia de la orden de compra.</p>
ENTREGA DE INSUMOS PARA ENSAMBLAJE	JA o A	<p>Recibe órdenes de pedido enviadas por JNC y/o ENC y/o LCC Entra al programa internos de la empresa <u>Peach Tree 2000</u> para revisar si las partes del computador y/o periféricos se encuentran en stock Si una cantidad o la totalidad de <u>las partes</u> y/o periféricos no se encuentran en stock se comunica con JNC y/o ENC y/o LCC</p> <p>Entregar al JFC/TFC las partes que conforman el <u>computador</u>, <u>haciéndole</u> firmar en la orden de pedido de fabricación como muestra de conformidad de todos los insumos Entregar al JFC/TFC los periféricos según se lo soliciten, haciendo firmar al JFC/TFC en la orden de pedido de fabricación como muestra de conformación de los insumos entregados. Entregar al JFC/TFC las cajas de los equipos de computo con las marcas especificadas por cada cliente</p>
RECEPCION DE COMPUTADORES ENSAMBLADOS	JA o A	<p>Ubica en un área adecuada los computadores fabricados Genera una guía de remisión con los datos de la orden de pedido para fabricación, donde se <u>apuntara</u> el punto de partida del vehiculo donde se despachara los equipos de computo, el punto de llegada, datos del transportista. Indica los equipos de computo a despachar al transportista y le entrega una guía de remisión para que firme el cliente o su representante como cargo. Llama al transportista para saber si llego a su destino sin complicaciones. Recibe el cargo de la guía de remisión firmada por el cliente o su representante Archiva la guía en el archivador Guías de remisión-cargo</p> <p>TECNOLOGIES En el caso que el JFC y/o TFC requiera alguna parte(s) del <u>computador</u>, <u>recepiona</u> la hoja celeste de la guía de recepción (servicio técnico) y entrega parte(s) nueva(s) solicitadas. Entrega a la encargada del departamento de RMA la hoja celeste de la guía de recepción (<u>servicio técnico</u>).</p>


Procedimiento de Auditorías Internas

	AUDITORIAS INTERNAS		Versión / Fecha: 01/30-04-18
	Rev: RED	Aprob: GG	

OBJETIVO:	Establecer los lineamientos generales para realizar las Auditorías Internas del SGC con la finalidad de determinar si éste es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, si se ha implementado y mantiene eficazmente.
ALCANCE:	Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Grupo Tecnologías S.A.

Flujo	Etapa	Resp.	Descripción	
	Planificación	RED	Elabora el Programa Anual de Auditorías Internas del año en curso. Determinará la frecuencia de las Auditorías Internas considerando resultados de Auditorías Internas anteriores y el estado e importancia de los procesos y las áreas a auditar.	
		GG	Aprueba el Programa Anual de Auditorías Internas	
		RED	Comunica el Programa a las áreas relacionadas	
	Programación	RED	Elabora el Plan de Auditoría Interna una semana antes de la fecha programada, designando al auditor líder (encargado de dirigir la Auditoría Interna) y a los auditores internos, notificándoles oportunamente y teniendo en consideración que no auditen su propio trabajo. Coordina con el personal involucrado la fecha y hora de la Auditoría Interna, a fin de asegurar su disponibilidad y la de la documentación necesaria para el desarrollo de la Auditoría Interna. De presentarse algún inconveniente con el programa propuesto, realiza las modificaciones necesarias.	
		GG	Aprueba Plan de Auditoría Interna . Comunica el Plan a las áreas relacionadas	
		RED	Competencias del Auditor Interno: Tener curso Auditor Interno o Auditor Líder, tener estudios técnicos y/o profesionales y tener una antigüedad no menor de un año en la empresa. Los Auditores Internos que hayan participado en 8 horas de Auditoría Interna podrán administrar y liderar un equipo de auditores (Auditor Líder), excepto en la primera auditoría que es liderado por el RED	
	Auditoría			Se informa sobre el proceso a auditar. De ser necesario, elabora la Lista de Verificación teniendo en consideración los resultados de auditorías previas, y lo presenta al Auditor Líder para su aprobación.
		Preparación	AI	
		Reunión de Apertura	AL	Confirma con los responsables el Programa de Auditoría Interna y de ser necesario realiza las modificaciones requeridas.
		Auditoría	AL / AI	Auditan los procesos y/o áreas designadas. De presentarse algún hallazgo, informa al auditado y lo registra en hojas de anotación o en la Lista de Verificación (si hubiera preparado).
Reunión de Auditores		AL / AI	Se reúnen, clasifican los hallazgos y redactan las No Conformidades detectadas en el formato Solicitud de Acción , considerando que deben ser objetivas, precisas, capaces de ser verificadas y referenciadas al proceso, a una cláusula de la Norma NTP ISO 9001:2001 o procedimiento involucrado del sistema.	
		AL	Codifica la Solicitudes de Acción de la siguiente forma: SAC-XX-YY, XX Número de auditoría, en caso de que sea auditoría, YY Número correlativo de SAC. Elabora Informe Final de Auditoría Interna.	
Reunión de Cierre		AL	Realiza Reunión de Cierre con personal involucrado, tratando el Informe Final de Auditoría Interna y acordando los plazos de solución para levantar las No Conformidades.	
Seguimiento		RED	Distribuye al responsable del proceso las Solicitudes de Acción con la finalidad de levantarlas. Archiva las Solicitudes de Acción y original del Informe Final de Auditoría Interna. Cuando las Solicitudes de Acción hayan sido levantadas se registra en el Resumen de No Conformidades .	
AI = Auditor Interno		AL = Auditor Líder	GG=Gerente General	RED = Representante de la Dirección

Procedimiento de Servicio Técnico

	SERVICIO TECNICO		01 / 15-04-18											
	Aprobado: GJC		REC RELI											
<table border="1"> <tr> <td>Objetivo:</td> <td colspan="4">Establecer las actividades requeridas para la confirmación y trámite de garantías de equipos de cómputo, así como el cambio o reparación o mantenimiento correctivo de los mismos.</td> </tr> <tr> <td>Alcance:</td> <td colspan="4">Se aplica a todos las partes y/o equipos de cómputo de clientes que requieran la confirmación y tramitación garantías, así como el cambio o reparación de los mismos e involucra al personal de Servicio Técnico.</td> </tr> </table>					Objetivo:	Establecer las actividades requeridas para la confirmación y trámite de garantías de equipos de cómputo, así como el cambio o reparación o mantenimiento correctivo de los mismos.				Alcance:	Se aplica a todos las partes y/o equipos de cómputo de clientes que requieran la confirmación y tramitación garantías, así como el cambio o reparación de los mismos e involucra al personal de Servicio Técnico.			
Objetivo:	Establecer las actividades requeridas para la confirmación y trámite de garantías de equipos de cómputo, así como el cambio o reparación o mantenimiento correctivo de los mismos.													
Alcance:	Se aplica a todos las partes y/o equipos de cómputo de clientes que requieran la confirmación y tramitación garantías, así como el cambio o reparación de los mismos e involucra al personal de Servicio Técnico.													

CONFIRMACION Y TRÁMITE DE GARANTIA S:

ETAPA	Resp.	Descripción
Requerimiento	JST/T	<p>-Recibe el Requerimiento del cliente por diferentes medios de comunicación: teléfono, e-mail o personalmente. El cliente debe especificar los problemas con el equipo de cómputo (computador y/o periféricos)</p> <p>-Atiende personalmente a aquellos clientes que traen consigo el equipo de cómputo a las instalaciones del Grupo Tecnologías S.A. y le pide especificar los problemas con el equipo de cómputo (computador y/o periféricos)</p> <p>-Atiende al personal que trabaja para los Retraill y que traen consigo equipos de cómputo (Computador y/o periféricos)</p> <p>-Atiende al JFC o TFC, recibe partes del computador utilizadas para la fabricación de computadoras que se encuentran dañadas y pasa a la etapa de ENTREGA (c.)</p>
Garantía	JST/T	<p>Si el cliente se apersona a las instalaciones de Grupo Tecnologías S.A. la confirmación se realizara de la siguiente manera:</p> <p>a- Confirma que el equipo de cómputo (computador y/o periféricos) se encuentre en garantía, verificando en la factura entregada por el Grupo Tecnologías S.A. la fecha cuando se efectuó la venta del equipo o revisando en el sistema si fuera necesario. En algunos casos se guía por el número de serie del producto.</p> <p>b- Debe revisar que el precinto de seguridad del computador no haya sido violentado y anotar el número de serie en la guía de recepción que posteriormente se entregara.</p> <p>c- Si el equipo se encuentra en garantía pasa a la etapa de Diagnostico y/o Reparación y/o Mantenimiento correctivo, de lo contrario pasa a la etapa Sin Garantía.</p> <p>d. - Ingresa al programa interno SearchTree y emite una guía de recepción en la cual se especifica lo que entrega el cliente y otras especificaciones sobre el servicio como el problema que indica el cliente en su computador y/o Periférico(s)</p> <p>e-Coloca sticker con el número de la guía de recepción en lo entregado por el cliente para una mejor ubicación</p> <p>Si el cliente utiliza medios de comunicación como: teléfono, e-mail, entre otros</p> <p>Realiza la confirmación de la garantía de la siguiente manera:</p> <p>a- Confirma que el equipo de cómputo se encuentre en garantía, preguntando la fecha cuando se efectuó la venta del equipo. Si esta fuera de garantía pasa a la etapa Sin Garantía.</p> <p>b- Comunica al cliente que debe venir a las instalaciones del Grupo Tecnologías S.A. con el computador y/o periférico(s)</p>
Garantía	JST	<p>Si el cliente utiliza medios de comunicación como: teléfono, e-mail, entre otros y cuenta con alguna preferencia de servicio técnico como por Ej. Evaluación y diagnostico a domicilio especificada en un contrato, convenio, entre otros, la confirmación de la garantía se realizara de la siguiente manera:</p> <p>a) Confirma que el equipo de cómputo se encuentre en garantía, preguntando la fecha cuando se efectuó la venta del equipo y las condiciones del contrato o convenio si fuera necesario. Si esta fuera de garantía pasa a la etapa Sin Garantía.</p> <p>b) Hace coordinaciones para verificar la disponibilidad y asignación de un técnico</p> <p>c) Solicita los datos de contactos (teléfono, dirección, referencia, etc.) y los ingresa en un formato: solicitud de servicio, el cual es numerado, posteriormente entrega el formato al técnico y guardado en: -Archivo electrónico con ruta: Computadora JST/Mi PC/Disco 02(E)/carpetas SERTEC/Carpeta reportes/Carpeta reportes principales/Carpeta control de solicitud de servicio</p> <p>-En físico en el archivador CONTROL DE SERVICIOS EXTERNOS</p> <p>d) Indica al técnico que no se olvide de llevar las herramientas adecuadas, la constancia de atención al cliente y la solicitud de servicio.</p> <p>e) Pasa a la etapa de Diagnostico y/o Reparación y/o Mantenimiento correctivo.</p>
Sin Garantía	JST/T	<p>-Le informa al cliente que el equipo de cómputo <u>no se</u> encuentra en garantía, en algunos casos por que el precinto de seguridad esta violentado.</p> <p>-Ofrece el servicio de evaluación y diagnostico, indicando el costo del mismo, el cual puede variar según decisión de la alta dirección.</p> <p>NOTA 1: En el caso de que el equipo perdió la garantía por que el sello fue violentado, los Técnicos consultan al JST sobre los cobros por el diagnostico</p> <p>NOTA 2: En casos especiales el JST consulta con GG y/o JNC y/o LCC y/o ENC la aceptación de garantías de algunos clientes.</p>

Matriz de consistencia

Tabla 16

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
IMPORTANCIA DE LA CERTIFICACION DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN UNA EMPRESA IMPORTADORA DE TECNOLOGIA DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA 2021						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA	
		VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES		
¿Cuáles son las características de la certificación ISO:9001 en una empresa importadora de tecnología del distrito de la Victoria, Lima 2021?	Describir la características de la certificación de calidad ISO:9001 en una empresa importadora de tecnología del distrito de la Victoria, Lima 2021	IMPORTANCIA DE LA CERTIFICACION DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA IMPORTADORA DE TECNOLOGIA DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, LIMA 2021	D1. Diagnostico y Planificación	DIAGNÓSTICO	1. Número de declaraciones de la ISO que alcanzaron algún tipo de logro (parcial, pleno, total) 2. Número de procesos de negocio formalizados antes de la ISO 9001:2015 3. Promedio de incidentes relacionados a la calidad del producto o servicio (merma, quejas, personal desmotivado)	Enfoque de la investigación :El enfoque de investigación es Cualitativo
				PLANIFICACIÓN	1. Número de procesos que se incluyeron en la planificación del SGC 2. Número de partes interesadas identificadas para el SFC (internas y externas) 3. Tiempo estimado para la implementación del SGC	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS					
¿Cómo se desarrolla el diagnóstico y planificación en una empresa	Describir el diagnóstico y planificación una empresa importadora de tecnología		D2. Diseño e Implementación	DISEÑO	1. Número de procesos diseñados según plan	Tipo: Básica

importadora de tecnología del distrito de la Victoria, Lima 2021?	del distrito de la Victoria, Lima 2021		2. Porcentaje de procesos del negocio aprobados	
			1.Porcentaje de procesos implementados según el plan	Tecnica: Entrevista
			2. Número de procesos que presentaron dificultades en la implementación	Instrumento: Guia de Entrevista
¿Cómo funciona el diseño y la implementación en una empresa importadora de tecnología del distrito de la Victoria, Lima 2021?	Identificar el funcionamiento del diseño y de la implementación en una empresa importadora de tecnología del distrito de la Victoria, Lima 2021	D3.Auditoría y Certificación	1. Porcentaje de no conformidades en la primera auditoría interna del SGC	
			2. Porcentaje de satisfacción de clientes en la primera auditoria	Población: 37 trabajadores de una empresa importadora de tecnología
¿Cómo se viene dando la auditoría y la certificación en una empresa importadora de tecnología del distrito de la Victoria, Lima 2021?	Describir el proceso de la auditoría y la certificación en una empresa importadora de tecnología del distrito de la Victoria, Lima, 2021.		1. Tiempo de obtención de la certificación según plan	Muestra:3 responsables de la certificación ISO 9001:2015 en una empresa importadora de tecnología
			2. Número de beneficios obtenidos tras certificación	

