

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL.

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA MEJORAR EL NIVEL DE VENTAS EN LA MYPE DE ABARROTOS “MARKET SARITA”, CAJAMARCA 2023.”

Tesis para optar al título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autora:

Klelia Milagros Crispin Navarro

Asesor:

Mg. Ing. Wilson Alcides Gonzales Abanto

<https://orcid.org/0000-0002-6856-0739>

Cajamarca – Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Elmer Aguilar Briones	18856045
	Nombre y Apellidos	N.ºDNI

Jurado 2	Roger Samuel Silva Abanto	26600012
	Nombre y Apellidos	N.ºDNI

Jurado 3	Ana Rosa Mendoza Azañero	45512232
	Nombre y Apellidos	N.ºDNI

INFORME DE SIMILITUD

Tesis Final

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	20%	12%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	18%
2	Fanny Liliana Cruz-Medina, Andrea del Pilar López-Díaz, Consuelo Ruiz-Cardenas. "Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación", Ingeniería Investigación y Desarrollo, 2017 Publicación	1%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

A mis padres Gilmer y Flor de María, mis hermanas Flor y Breny; y mi compañero de vida John Paúl; por el amor infinito el apoyo que siempre me han brindado, y me han impulsado a ser mejor cada día.

A Sebastián, por ser fuente inspiración y motivación de seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la vida, haberme iluminado con su sabiduría a lo largo de mi vida, y por ser fuente inagotable de mi fortaleza.

A mis padres por su apoyo incondicional que me brindan día a día.

A la Universidad por ser mi segunda casa, y a mis docentes que me brindaron sus conocimientos teórico y práctico durante mi formación académica.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
Tabla de contenido.....	6
Índice de tablas.....	8
Índice de figuras.....	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Objetivos	15
1.4. Hipótesis	16
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	17
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
3.1. Diagnostico Actual de la Empresa	24
3.1.1. Datos Generales de la Empresa	24
3.1.2. Descripción de la Empresa	24
3.1.3. Proveedores	27
3.1.4. Clientes	27
3.1.5. Mapa de procesos	28
3.2. Diagnóstico de la investigación	28
3.2.1. Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad.....	28
3.2.2. Variable dependiente: Nivel de ventas.....	41
3.2.2.1. Ventas.....	41
3.3. Diseño de implementación del SGC	45
3.3.1. Elaboración del manual de calidad	46
3.3.2. Plan de trabajo aplicado.	46
3.3.3. Diseño del sistema de gestión de calidad en cada cláusula de la norma – Ciclo PHVA	46
3.4. Valores después del diseño	51

3.4.1. <i>Variable independiente: Sistema de gestión de calidad</i>	52
3.2.2. <i>Variable dependiente: Nivel de ventas</i>	66
3.2.2.1. <i>Ventas</i>	66
3.5 Evaluación económica financiera	71
3.5.1 <i>Inversión</i>	71
3.5.2 <i>Inversión y Flujo de caja</i>	71
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	75
Referencias	79
Anexos	82

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de variables</i>	19
Tabla 2: <i>Técnicas de recolección y análisis de datos</i>	20
Tabla 3: <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	20
Tabla 4: <i>Leyenda de valores de cumplimiento para aplicación de check list ISO 19001-2015 en la Mype Market Sarita</i>	21
Tabla 5: Resultados: porcentaje de implementación capítulo 4 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita...	29
Tabla 6: Resultado: <i>Porcentaje de implementación capítulo 5 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita</i> ..	31
Tabla 7: Resultados: Porcentaje de implementación capítulo 6 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita .	32
Tabla 8: Porcentaje de implementación capítulo 7 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita.....	34
Tabla 9: Resultados: Porcentaje de implementación capítulo 8 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita.	36
Tabla 10: Resultados: Porcentaje de implementación capítulo 9 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita.	38
Tabla 11: Resultados: Porcentaje de implementación capítulo 10 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita	39
Tabla 12: Porcentaje de implementación de la norma ISO 9001-2015 por capítulos	40
Tabla 13 : Registro de Compras: Monto de compras de Market Sarita de enero a junio 2023	42
Tabla 14: Registro de ventas- Monto de ventas de Market Sarita de enero a junio 2023	43
Tabla 15: Registro de ingresos - Monto de ingresos de Market Sarita de enero a junio de 2023	44
Tabla 16 Porcentaje de implementación capítulo 4 ISO 9001 - 2015, después del diseño del SGC.	52
Tabla 17: Porcentaje de implementación capítulo 5 ISO 9001- 2015, después del diseño del SGC.	54
Tabla 18: Porcentaje de implementación capítulo 6 ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.G	56
Tabla 19: Porcentaje de implementación capítulo 7 ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.....	57
Tabla 20: Porcentaje de implementación capítulo 8mISO 9001-2015 después del diseño de SGC.....	58
Tabla 21: Porcentaje de implementación capítulo 9 ISO 9001-2015 después del diseño de SGC.....	60
Tabla 22: Porcentaje de implementación capítulo 10 ISO 9001-2015 después del diseño SGC.	62
Tabla 23: Porcentaje de implementación de la norma ISO 9001-2015 por capítulos después del diseño del SGC.	63
Tabla 24: Valores comparativos del porcentaje de implementación del SGC antes y después del diseño.	64
Tabla 25: Resumen de Gastos.....	71
Tabla 26: Resumen de Inversión.....	71
Tabla 27: Flujo de Caja - Market Sarita	72

Índice de figuras

Figura 1: Mapa de procesos de la Mype de abarrotes Market Sarita.....	28
Figura 2: Nivel de cumplimiento de implementación, capítulo 4 de la norma ISO 9001-2015.....	29
Figura 3: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 5 de la norma ISO 9001-2015.	30
Figura 4: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 6 de la norma ISO 9001-2015.	32
Figura 5: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 7 de la norma ISO 9001-2015.	34
Figura 6: Nivel de Cumplimiento de implementación capítulo 8 de la norma ISO 9001-2015.	35
Figura 7: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 9 de la norma ISO 9001-2015.	37
Figura 8: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 10 de la norma ISO 9001-2015.....	39
Figura 9: Porcentaje de implementación de la norma ISO 9001-2015 por capítulos.	41
Figura 10: Registro de compras enero a junio Market Sarita.	43
Figura 11: Registro de ventas enero a junio Market Sarita.	44
Figura 12: Total de ingresos de enero a junio Market Sarita.....	45
Figura 13: Nivel de cumplimiento de implementación, capítulo 4 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.....	52
Figura 14: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 5 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.....	54
Figura 15: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 6 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.....	55
Figura 16: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 7 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.....	57
Figura 17: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 8 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.....	58
Figura 18: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 9 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.....	60
Figura 19: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 10 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.....	61
Figura 20: Porcentaje de implementación de la norma ISO 9001-2015 por capítulos antes y después del diseño del SGC.....	65

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001-2015 (norma ISO) para la Mype Market Sarita; para ello se inició con el diagnóstico de la situación actual de la Mype aplicándose para tal fin el check list de la norma ISO 9001-2015, con la finalidad de determinar el nivel de cumplimiento de requisitos de la norma ISO; posteriormente, se procedió a realizar el diseño del SGC según los lineamientos y requisitos que establece la norma ISO. Luego, se aplicó nuevamente el check list de la norma ISO, siendo que, el porcentaje de implementación obtenido después del diseño de la Norma ISO en la Mype varió según se detalla; en el contexto de la organización, inicialmente se obtuvo un 26.79% aumentando este a un 91.07% de implementación después del diseño del SGC; liderazgo aumenta de 20.83% a un 75%; planificación aumenta de un 21.61% a 88.63%, en apoyo/soporte aumenta desde 10.71% hasta un 82.67%, operación va desde 7.25% hasta un 76.05%, evaluación del desempeño desde un 4.65% hasta el 81.50% y en mejora continua desde el 8.82% hasta el 75% de implementación; generando un promedio de implementación de todo sistema de gestión de calidad un 81.42% en el nivel de cumplimiento.

PALABRAS CLAVES: Mype, Diseño, Gestión de Calidad, ISO 9001-2015, Nivel de Ventas

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Cuando se quiere formar una Empresa, es menester tener en cuenta que, para que esta tenga una posición privilegiada en el mercado o poseer una ventaja competitiva, es necesario que cuente con instrumentos de gestión, por lo que “Los sistemas de gestión de calidad (...), en su afán por la satisfacción del cliente, se configuran como una herramienta básica para la consecución de los fines perseguidos por los pequeños negocios y microempresas” Checa. (2018). Por lo que, según Lizarzaburu (2016), el término “calidad” se refiere a cumplir con los requisitos esperados por el cliente, o en lo posible superar las expectativas, de tal manera que el producto o servicio debe ajustarse a cumplir las funciones para las que ha sido creado. Por otro lado, para Torrea, y Lavayen (2017), la definición de calidad también supone en hacer mejor las cosas, mucho más rápidas y a un costo mínimo a través de estrategias de competitividad y universalidad, teniendo en cuenta que vivimos en un mercado cada vez más dinámico, global e informático. Sin embargo, para Ramos (2019) cuando se habla de sistemas de gestión de calidad, se piensa siempre en empresas industriales, debido principalmente a que la normativa ISO fue originariamente creada para este tipo de empresas; empresas de gran arraigo económico y capacidad de producción elevada, mas no pensadas en Mypes.

Con respecto a las razones más frecuentes que impulsan a las empresas a implantar un Sistema de Gestión de Calidad son diversas, y los expertos distinguen, entre razones internas como la reducción de costes, mejora en la eficiencia, mayor concienciación y

colaboración del personal, mejora en la comunicación, y razones externas, relacionadas con ventajas competitivas al adaptarse a las expectativas de los clientes, mejora en la imagen corporativa, mejora en los servicios ofrecidos, aumento de las ventas, captación de nuevos mercados, etc. Gonzales (2017). Por lo que, un sistema de gestión de calidad conlleva a la organización a obtener la certificación ISO, esta a su vez brinda un reconocimiento mundial a la empresa que garantiza usuarios nuevos, fidelización máxima de los clientes actuales, incremento de la productividad y una empresa más competitiva Flores (2018)

Así, la planificación y gestión de recursos para organizar la actividad empresarial es muy importante a todos los niveles de la dimensión empresarial, pero en el caso de la pequeña empresa, el análisis cobra una vertiente especial, puesto que el coste de rectificar un planteamiento inicialmente equivocado, muchas veces no puede ser asumido por el pequeño negocio y desgraciadamente supone su desaparición. Ahora bien, en ese contexto se tiene que, en Perú las Mype representan el 99,3% del total de empresas y generan el 62% de empleo; de ahí la importancia de su estudio y desarrollo. La microempresa, representa el 94,6% del empresariado nacional y la pequeña empresa el 4,7% Mejía y Rocca (2015).

Ahora bien, cuando se habla de sistemas de gestión de calidad, se empieza de hablar de la Norma ISO 9001, así, Checa (2018) indica que "en la normativa ISO 9000 se identifican los ocho principios de gestión de la calidad que debe tener presente cualquier negocio" Sin embargo, las Mypes (que están constituidas como personas naturales o jurídicas) que a la fecha se dedican al comercio de abarrotes por lo general solo realizan sus actividades comerciales y de gestión respondiendo únicamente a la experiencia y conocimientos empíricos de sus dueños y/o gerentes y trabajadores, esto es, no cuentan con un sistema de gestión de calidad. Por lo que, el crecimiento y expansión de su nivel de ventas es un poco

lento. Por otra parte, Gallegos y Gutiérrez (2016), dice que cuando una empresa aplica un sistema de gestión de calidad este ayuda a generar mayor innovación, aumenta la productividad y reduce los costos.

En ese mismo orden, Ayala y Carlo (2019) nos indica que los dueños, gerentes o representantes de las Mype del sector comercial rubro abarrotes, carecen de liderazgo para afrontar nuevos retos por lo que la falta de gestión empresarial agudiza la alta tasa de mortandad especialmente en los primeros años de operación.

Market Sarita, es una empresa constituida como persona natural, que se cataloga dentro de la clasificación de Mype; dicha Mype se dedica al rubro comercial de abarrotes, como actividad económica principal. Las empresas del sector “rubro abarrotes”, en el actual contexto del mundo globalizado, se encuentran en un mercado competitivo, más aún cuando, en nuestro país las Mypes dedicadas al comercio de abarrotes han aumentado, toda vez que es uno de los rubros comerciales que siempre ha estado operativo, incluso durante el estado de emergencia que pasó el país a raíz del Covid -19; en ese contexto, y ante la nueva convivencia social que se vive resulta siendo indispensable para la Mype Market Sarita estar un paso adelante frente a la competencia y así mantenerse en el mercado, brindando confianza y seguridad a los clientes al momento que estos adquieren sus productos. En ese orden, una manera de brindar esa confianza y seguridad es a través del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

La Mype “Market Sarita” no es ajena a esta realidad, esta Mype no cuenta con procedimientos establecidos, los clientes muestran cierto malestar, existen varios reprocesos, y esencialmente no tiene instrumentos de gestión, vale decir, no cuenta con un sistema de gestión de calidad, en consecuencia, la toma de decisiones por la gerencia general se basa en

aspectos subjetivos dando como consecuencia una falta de control en los procesos operativos de la empresa, no existe indicadores de gestión y operación que faciliten controlar el crecimiento y operación de la Mype. Esta falta de implementación de gestión de la calidad se ve reflejada en el nivel de ventas que tiene la empresa ya que no se puede medir su crecimiento.

La gestión de la calidad se define como un instrumento de gestión enfocado específicamente a la mejora continua, y abarca las diferentes actividades desarrolladas por la empresa y a todos los procesos, que pueden tener una influencia directa sobre el nivel de percepción de la calidad del cliente, así, el sistema de gestión de calidad (con o sin certificación), debe estar documentado por medio de un manual de calidad y una serie de procedimientos e instrucciones técnicas, y revisar su grado de cumplimiento a través de auditorías Gonzales (2017).

Hernández (2018) indica que es indispensable que toda empresa se preocupe por el incremento de la calidad, esto permite corregir a tiempo, a partir del apoyo de metodologías de mejora pertinentes.

Un Sistema de Gestión de Calidad puede ayudar a tener un mejor control de cada uno de los procesos internos de una organización, desde un enfoque basado en procesos interrelacionados. Por ende, una cultura de la calidad debe estar basada en requisitos específicos como la satisfacción del cliente en toda su extensión y con base en el principio de mejora continua. Barrios y Martínez (2018)

Por otro lado, al hablar de nivel de ventas, se tiene que entender en primer término el concepto de “Ventas”, así, venta es toda actividad que incluye un proceso personal o

impersonal mediante el cual, el vendedor identifica las necesidades o deseos del comprador, genera el impulso hacia el intercambio y satisface las necesidades y/o deseos del comprador con un producto, servicio u otro para lograr el beneficio de ambas partes. Thompson (2016)

El proceso de venta es la sucesión de pasos que una empresa realiza desde el momento en que intenta captar la atención de un cliente hasta que la transacción final se lleva a cabo, es decir, hasta que se consigue una venta efectiva del producto o servicio de la compañía. Piñeira (2016).

Finalmente, respecto a la definición de nivel de ventas, Chuma (2018) nos manifiesta que es punto de equilibrio donde la empresa empieza a generar ganancias. Dichas ganancias son iguales a las Ventas Marginales (ventas por encima del punto de equilibrio) multiplicadas por el margen de contribución. Además, el nivel de ventas es el punto en donde los ingresos totales recibidos se igualan a los costos asociados con la venta de un producto donde un punto de equilibrio es usado comúnmente en las empresas para determinar la posible rentabilidad de vender determinado producto.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en de la norma ISO 9001-2015, mejora el nivel de ventas en la Mype de abarrotes Market Sarita, Cajamarca 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015,
para mejorar el nivel de ventas en la Mype de abarrotes “Market Sarita”,
Cajamarca, 2023

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del sistema de gestión de calidad que se viene realizando en la Mype de abarrotes Market Sarita.
- Aplicar el Check List de la norma ISO 9001-2015 a la Mype de Abarrotes Market Sarita antes y después del Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluar el nivel de ventas que tiene la Mype de abarrotes Market Sarita antes del diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015.
- Realizar la evaluación económica/financiero del diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001- 2015 en la Mype de abarrotes Market Sarita

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, mejorará el nivel de ventas en la Mype de abarrotes “Market Sarita”.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

Según el propósito: El tipo de investigación es aplicada, ya que, con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, lo que se pretende es la mejora del nivel de ventas de la Mype de abarrotes Market Sarita; en ese orden Murillo (2018) indica que la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza debido a que busca la aplicación o utilización de conocimientos adquiridos.

Según el Enfoque: El tipo de investigación según su enfoque es una investigación cuantitativa, ya que lo que se va a medir es el nivel de ventas de la Mype de abarrotes Market Sarita antes y después del diseño de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015.

Según su alcance: la investigación tiene un alcance correlacional, porque al diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, se realizará una recolección y análisis de datos primigenia respecto al nivel de ventas con las que cuenta la Mype, para posteriormente determinar si se ha producido la mejora en el nivel de ventas, después del diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015. Así, “Este tipo de estudios tiene como finalidad

conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

2.1.2. **Diseño de Investigación: Experimental**

El diseño de la presente investigación es experimental; entonces, “los diseños experimentales se utilizan cuando el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa que se manipula (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 130). En ese orden, la presente investigación es experimental puesto que al diseñar el Sistema de Gestión de Calidad (variable independiente) basado en la norma ISO 9001-2015 se va a determinar si mejora o no el nivel de ventas (Variable dependiente) de la Mype de abarrotes Market Sarita.

Asimismo, se indica que la Investigación es cuasi experimental; así “los diseños cuasi experimentales también manipulan deliberadamente, al menos, una variable independiente para observar su efecto sobre una o más variables dependientes, sólo que difieren de los experimentos “puros” en el grado de seguridad que pueda tenerse sobre la equivalencia inicial de los grupos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 130)

2.2. **Población y muestra**

2.2.1. **Población**

Todos los procesos de la Mype de abarrotes “Market Sarita”

2.2.2. **Muestra**

Todos los procesos de la Mype de abarrotes “Market Sarita”

2.3. **Matriz de Operacionalización de variables**

Tabla 1: Operacionalización de variables

TIPO DE VARIABLE	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente	Sistema de Gestión de Calidad	Según (Gonzales, 2017) La gestión de la calidad se define como un instrumento de gestión enfocado específicamente a la mejora continua, y abarca las diferentes actividades desarrolladas por la empresa y a todos los procesos, que pueden tener una influencia directa sobre el nivel de percepción de la calidad del cliente, así, el sistema de gestión de calidad (con o sin certificación), debe estar documentado por medio de un manual de calidad y una serie de procedimientos e instrucciones técnicas, y revisar su grado de cumplimiento a través de auditorías	Es el conjunto de elementos, tales como: estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo mediante el cual la dirección de una organización planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.	Contexto de la organización Liderazgo Planificación Soporte Operación Evaluación del desempeño Mejora Continua	% Cumplimiento de contexto de la organización a través de Check List ISO 9001-2015 % Cumplimiento de liderazgo a través de Check List ISO 9001-2015 % Cumplimiento de planificación a través de Check List ISO 9001-2015 % Cumplimiento de soporte a través de Check List ISO 9001-2015 % Cumplimiento de operación a través de Check List ISO 9001-2015 % Cumplimiento de evaluación del desempeño a través de Check List ISO 9001-2015 % Cumplimiento de mejora continua a través de Check List ISO 9001-2015

Variable Dependiente	Nivel de Ventas	Respecto a la definición de nivel de ventas (Chuma, 2018) nos manifiesta que es punto de equilibrio donde la empresa empieza a generar ganancias. Esas ganancias son iguales a las Ventas Marginales (ventas por multiplicadas por el margen de contribución. Además, el nivel de ventas es el punto en donde los ingresos totales recibidos se igualan a los costos asociados con la venta de un producto donde un punto de equilibrio es usado comúnmente en las empresas para determinar la posible rentabilidad de vender determinado producto.	Es el número de unidades vendidas por un negocio en un tiempo determinado, de tal forma que la persona se sienta motivada a tomar decisiones sobre compra de producto. En nuestra investigación la Variable Nivel de ventas se mide mediante las ventas e ingresos.	Ventas	Volumen de ventas
				Ingresos	Ing. Total = Precio Venta * Cant. Vendida

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

Para la presente investigación se ha tomado en consideración el método cuantitativo, teniendo en cuenta las técnicas que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 2: *Técnicas de recolección y análisis de datos*

Método	Técnica
Cuantitativo	Observación directa
Cuantitativo	Análisis de documentos
Cuantitativo	Check List

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3: *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Técnica	Justificación	Instrumento	Aplicado a
Observación directa	El check list nos va a brindar información actual sobre el nivel de organización y el manejo actual de los procesos e instrumentos de gestión de la Mype de abarrotes Market Sarita.	Check list adaptado de la ISO 9001	Los procesos de la Mype Market Sarita.

Recopilación de datos	La recopilación de datos nos va a permitir obtener la información histórica de las ventas realizadas por la Mype de abarrotes Market Sarita	Registros Históricos	Los datos históricos de las ventas de la Mype Market Sarita
-----------------------	---	----------------------	---

Fuente: Elaboración Propia

Ahora bien, con la aplicación del check list para la norma ISO 9001-2015 tenemos que, este es un instrumento que permite organizar la información recabada de acuerdo con los requisitos dados por la norma ISO 9001-2015. En menester indicar, que dicho Check List ya se encuentra validado. (Ver Anexo N.º 04).

El Check List validado (ver anexo N.º 04) se aplicará a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001-2015 y nos mostrará el porcentaje de cumplimiento de dichos requisitos, referidos al contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora. Se procederá a realizar un análisis de datos en Excel, para ver los resultados arrojados.

2.4.1. Procedimiento de recolección de datos.

La recolección de datos se realizará a través de la aplicación del Check List validado de la norma ISO 9001-2015 (Ver Anexo N.º 04) a cada uno de los requisitos de dicha norma, en la Empresa Market Sarita; antes y después del diseño de Sistema de Gestión de Calidad. de Esto es, se aplicará el Check List al contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora continua; lo cual nos permitirá determinar el porcentaje de cumplimiento en cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001-2015 antes y después del diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2015. Asimismo, para la aplicación del Check List, se realizará de acuerdo al cuadro indicado en el Anexo N.º 05 y a la siguiente tabla, donde se presenta la leyenda de los valores de

cumplimiento con los que se trabaja cada requisito de la norma ISO 9001-2015 en la Mype Market Sarita, según check list del anexo N.º 04.

Tabla 4: Leyenda de valores de cumplimiento para aplicación de check list ISO 19001-2015 en la Mype Market Sarita.

VALORES DE CUMPLIMIENTO	
% DE CUMPLIMIENTO	DETALLE
0%	No documentado/No existente
25%	Aplicado /No documentado
50%	Documentado/No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
NA	No aplica

Fuente: Elaboración propia

Por tanto, cuando se aplique el Check List, a cada requisito de la norma ISO 9001-2015, se asignará valores de 0% de cumplimiento cuando el procedimiento en la empresa no está documentado y no existe; si el procedimiento en la empresa se aplica, pero no está documentado se asignará un valor de 25% de cumplimiento en ítem correspondiente. Si el procedimiento en la empresa está documentado, pero no se aplica, entonces se le asignará un 50% en el nivel de cumplimiento de dicho requisito de la norma ISO 2001-2015. Si el procedimiento en la empresa está documentado y además se aplica, entonces se le asignará un 75% de nivel de cumplimiento en el ítem correspondiente. Si el procedimiento en la empresa, está documentada, se aplica y además está controlado, se le asignará un valor de 100% de cumplimiento en el ítem y/o capítulo correspondiente de la Norma ISO 9001-2015; finalmente si algún ítem del requisito de la norma ISO 9001-2015 no aplica a la empresa, se marcará en NA. (Ver Anexo N.º. 04 y Anexo N.º. 05).

Asimismo, la recolección de datos para medir el nivel de ventas se realizará a través de la revisión documentaria en base a datos con lo que cuente la Mype que nos será

brindada por los encargados tales como el total de ventas mensuales. (Ver Anexo N.º 03 A).

2.4.2. **Análisis de datos**

Para el análisis de datos se utilizará la herramienta de cálculo Microsoft Excel a través de tablas y gráficos estadísticos que nos arroje la aplicación del Check List a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001-2015.

2.5. **Aspectos Éticos.**

En cada etapa del proceso de investigación se tomarán decisiones que estarán encaminadas a asegurar la calidad de la investigación.

En cuanto a la redacción del documento, se respetará los derechos de autor y la propiedad intelectual de terceros, las ideas o conceptos tomados de otros autores, se marcarán con citas textuales o con paráfrasis en el texto y su referencia completa al final del documento con el uso del manual de estilo APA Séptima edición, con el objetivo de dar crédito al autor original y guiar al lector a la fuente original en caso de que desee ahondar en dicho tema. Cabe resaltar que la objetividad y honestidad serán utilizadas para explicar y entender los hechos estudiados en la presente investigación, limitándose así a describir la variable y el análisis de dimensiones e indicadores y los resultados que se obtendrán serán de carácter confidencial y sólo con fines de estudio.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Diagnostico Actual de la Empresa

3.1.1. Datos Generales de la Empresa

Razón Social: Amerita Alcántara Sánchez de Llovera

Nombre Comercial: Market Sarita

Ruc: 10267189230

Representante Legal: Amerita Alcántara Sánchez

Actividad Económica: CIUU 4721 venta de abarrotes

Domicilio Fiscal y legal: Buenos Aires N.º 120 – Sector Columbo

3.1.2. Descripción de la Empresa

La Mype “Market Sarita”, es constituida por una persona natural con negocio, fundada en el año 2017 según fecha de inscripción en SUNAT, en

el ámbito empresarial la Mype “Market Sarita” es reflejo de dinamismo, y de una honda preocupación por realizar sus actividades empresariales para brindar servicio al cliente con la mayor calidad posible, en armonía y con absoluto respeto del medio ambiente, manteniendo una clara línea ética de respeto y solidaridad con los clientes y con la sociedad en general.

La constancia, el esfuerzo, la honradez, la dedicación a sus clientes y el trabajo en equipo son los valores que “Market Sarita” mantiene a través de los años los cuales han sido vitales para el funcionamiento y crecimiento de la empresa.

Los trabajadores de “Market Sarita” están orgullosos de pertenecer a una sólida empresa (Mype) que es reconocida brindar una atención con calidad a todos y cada uno de sus clientes y proveedores.

Estructura empresarial

La gerencia general.

La gerencia está comprometida con el cliente en satisfacerlo y entablar una comunicación franca, honesta y leal.

También le corresponde coordinar e integrar los conocimientos del equipo constituido de acuerdo con las necesidades de dichos clientes, el equipo antes mencionado se organizará dinámicamente, de acuerdo a las necesidades en el tiempo.

El personal.

Personas totalmente involucradas con los objetivos, filosofía y propósitos de la empresa. Todo el personal está involucrado y compenetrado con el espíritu de servir y saber cómo ejercerlo en beneficio del cliente, con base en la disciplina, la amistad el respeto mutuo y en su lealtad a la empresa.

De acuerdo con la tecnología empresarial de “Market Sarita”, el Sistema de comunicación es fundamental por el cual los seres humanos Dialogan, Negocian y llegan al acuerdo mediante el uso de la palabra hablada y complementariamente, con el apoyo de la palabra escrita y del lenguaje de las cifras.

Un sistema de comunicación puede requerir máquinas e instalaciones para que funcione de forma productiva. Sin embargo, esa faceta material tiende a ser subsidiaria, pues se limita a la esfera de la eficiencia.

Comunicar es influenciar y ser influenciado, en la búsqueda de lo que es correcto. El termino comunicación debe ser utilizado en singular para particularizar la relación entre seres humanos individualizados, comprometidos con la satisfacción del cliente.

En el ámbito del sistema de comunicación, el dialogo, la negociación y el acuerdo son medios que los seres humanos deben utilizar para comunicarse, la Mype Market Sarita plantea tener un dialogo y comunicación efectiva y través de reuniones programadas entre sus colaboradores en los cuales pueden manifestar sus ideas, opiniones y sugerencias.

Problemas de no calidad encontrados en la Mype

La Mype “Market Sarita” no cuenta con procedimientos establecidos, y documentados, menos controlados, hay inexistencia de documentación que indique o mida el control adecuado de productos que necesita para su stock. No se registran los productos que se compran ni se venden por lo que no permite determinar si se venden o se pierden los productos en su totalidad.

Además de la falta de documentación, existen errores en algunos registros que maneja la empresa, falta capacitación al personal, no hay procedimientos de inspección, falta de una planificación adecuada, asimismo, No hay documentación que pueda medir la satisfacción del cliente, por lo que en ocasiones los clientes muestran cierto malestar, existen varios reprocesos. En síntesis, la Mype no tiene instrumentos de gestión, vale decir, no cuenta con un sistema de gestión de calidad, por tanto, la toma de decisiones por la gerencia general se basa en aspectos subjetivos y de forma empírica.

3.1.3. Proveedores

- Backus.
- Chali.
- Coca – Cola.
- Don Victorio.
- Megamarca.
- Bimbo.

3.1.4. Clientes

- Medicaj.

- Lancor Perú S.R.L.
- Consorcio Sogorón.
- Rodacort S.R.L.
- Población de Cajamarca.

3.1.5. Mapa de procesos



Figura 1: Mapa de procesos de la Mype de abarrotes Market Sarita.

3.2. Diagnóstico de la investigación

3.2.1. Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad

3.2.1.1. Contexto de la organización (Capítulo 4 de la norma ISO 9001-2015)

El contexto de la organización se refiere a la organización empresarial, combinación de factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar el enfoque de una organización, a sus productos, servicios e inversiones y partes interesadas (Cortez, 2017), Luego de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita, de acuerdo al Anexo 04 y 05, se advierte que el porcentaje de cumplimiento respecto al contexto de la organización es deficiente, solo encontramos un 26.79% de cumplimiento, dado que la empresa no ha determinado de forma clara sus problemas internos y externos, tal como se puede apreciar en la información recolectada del check List ISO 9001-2015. (Ver anexo N.º 04).



Figura 2: Nivel de cumplimiento de implementación, capítulo 4 de la norma ISO 9001-2015.

Asimismo, de los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 04 al capítulo 04 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene la siguiente tabla.

Tabla 5: Resultados: porcentaje de implementación capítulo 4 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita

4. Contexto de la organización							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	Totales
4.1	0	2	1	2	0	0	5
4.2	2	6	0	0	0	0	8
4.3	2	3	0	0	0	0	5
4.4	2	5	3	0	0	0	10
Totales	6	16	4	2	0	0	28

PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN

26.79%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla podemos observar que en lo que refiere a Contexto de la Organización, solo está implementado en un 26.79%, lo cual significa que la empresa muestra en aspecto deficiente en Contexto de la Organización

3.2.1.2. Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la organización de la dirección. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegarse a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización (Cortez, 2017). Luego de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita, de acuerdo al Anexo 04 y 05 se observa que el porcentaje de

cumplimiento respecto al liderazgo también es deficiente, únicamente encontramos un 20.83% de cumplimiento, ya que el liderazgo de la empresa no se encuentra documentado, tal como se puede apreciar en la información recolectada del check list ISO 9001-2015. (Ver el anexo N.º. 04).



Figura 3: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 5 de la norma ISO 9001-2015.

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 04 al capítulo 05 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene la siguiente tabla.

Tabla 6: Resultado: Porcentaje de implementación capítulo 5 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita

5. Liderazgo							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	Totales
5.1	3	13	0	0	0	0	16
5.2	2	7	0	0	0	0	9

5.3	0	5	0	0	0	0	5
Totales	5	25	0	0	0	0	30

PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN

20.83%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla podemos observar que en lo que refiere a Liderazgo, está implementado en un 20.83%, lo cual significa que la empresa muestra en aspecto deficiente en Liderazgo.

3.2.1.3. Planificación

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar (Cortez, 2017); por tanto, luego de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita, de acuerdo al Anexo N.º 04 y N.º 05 se advierte que el porcentaje de cumplimiento respecto a la planificación es deficiente, únicamente encontramos un 21.67% de cumplimiento, ya que la planificación de la empresa no se encuentra documentado, tal como se puede apreciar en la información recolectada del check list ISO 9001-2015. (Ver el anexo N.º. 04)



Figura 4: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 6 de la norma ISO 9001-2015.

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, de los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 04 al capítulo 06 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene la siguiente tabla.

Tabla 7: Resultados: Porcentaje de implementación capítulo 6 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita

6. Planificación							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	Totales
6.1	2	4	0	0	0	0	6
6.2	2	3	2	0	0	0	7
6.3	0	0	0	0	0	0	0
Totales	4	7	2	0	0	0	13
PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN							
21.67%							

Fuente: Elaboración propia

De la tabla se observa que en lo que refiere a la planificación, solo está implementado en un 21.67%, lo cual significa que la empresa muestra en aspecto deficiente en la planificación.

3.2.1.2. Apoyo

En lo que se refiere al apoyo (soporte), la norma ISO 9001-2015 nos indica que la organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad (Cortez, 2017), **Luego de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita**, se observa que para que pueda cumplir con sus objetivos establecidos del sistema de gestión de calidad, deberá evaluar la capacidad de sus colaboradores (personal necesario y capacitado), los recursos tanto externos como internos, la infraestructura, y la información documentaria, ya que la de los resultados del check list aplicado a la empresa se observa que solo cumple con el 10.71 %. (Ver anexo N.º. 04).



Figura 5: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 7 de la norma ISO 9001-2015.

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 04 al capítulo 07 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene la siguiente tabla.

Tabla 8: Porcentaje de implementación capítulo 7 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita

7. Apoyo							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	Totales
7.1	2	10	0	0	0	0	12
7.2	3	1	0	0	0	0	4
7.3	3	1	0	0	0	0	4
7.4	0	3	0	0	0	0	3
7.5	12	0	0	0	0	0	12
Totales	20	15	0	0	0	0	35

PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN

10.71%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla podemos observar que en lo que refiere al ítem de Apoyo, solo está implementado en un 10.71%, lo cual significa que la empresa muestra en aspecto deficiente en Apoyo.

3.2.1.2. Operación

En lo que se refiere a la Operación, la norma ISO 9001-2015 nos indica que la organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 (Gómez, 2019); Luego de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita en este capítulo se observa que solo tiene un 7.25% de cumplimiento, según se puede observar del check list ISO 9001-2015. (Ver anexo N.º. 04).



Figura 6: Nivel de Cumplimiento de implementación capítulo 8 de la norma ISO 9001-2015.

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º04 al capítulo 08 de la Norma ISO 9001-2015, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 9: Resultados: Porcentaje de implementación capítulo 8 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita.

8. Operación							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	Totales
8.1	4	1	0	0	0	0	5
8.2	4	12	0	0	0	0	16
8.3	8	0	0	0	0	0	8
8.4	7	8	0	0	0	0	15
8.5	7	8	0	0	0	0	15
8.6	12	11	0	0	0	0	23
8.7	13	0	0	0	0	2	15
8.8	0	3	0	0	0	0	3
Totales	30	29	0	0	0	0	100

PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN

7.25%

Fuente: Elaboración propia

De la tabla podemos observar que en lo que refiere a Operación, solo está implementado en un 7.25%, lo cual significa que la empresa muestra en aspecto deficiente en Operación.

3.2.1.2. Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño nos sirve para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra funcionando de manera correcta, o ver qué cambios son necesarios para poder cumplir con dicho requisito. Luego de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita, de acuerdo al Anexo 04 y 05, se tiene que el porcentaje de cumplimiento respecto a la Evaluación del desempeño es muy deficiente, toda vez que se puede observar un 4.65% de cumplimiento, tal como se observa en la información recolectada del check list ISO 9001-2015. (Ver el anexo N.º. 04).



Figura 7: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 9 de la norma ISO 9001-2015.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, de los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 04 al capítulo 09 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene la siguiente tabla.

Tabla 10: Resultados: Porcentaje de implementación capítulo 9 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita.

9. Evaluación del Desempeño							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	TOTALES
9.1	19	6	0	0	0	0	25
9.2	11	0	0	0	0	0	11
9.3	5	2	0	0	0	0	7
TOTALES	35	8	0	0	0	0	43
PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN							
4.65%							

Fuente: Elaboración propia

De la tabla podemos observar que en lo que refiere a Evaluación de Desempeño, solo está implementado en un 4.65%, lo cual significa que la empresa muestra en aspecto deficiente en Evaluación de Desempeño, siendo así el más bajo.

3.2.1.2. Mejora

Los apartados 10.1 y 10.2 resume el fin último de todos los requisitos vistos, si la implementación de los capítulos 4 a 9 de la norma es eficaz, la mejora en el sistema de gestión debería producirse casi de forma natural (Gómez, 2019). La Mype de abarrotes Market Sarita obtuvo un 8.82 % en cuanto a la mejora, según podemos observar de la recolección de datos del check list ISO 9001-2015. (Ver anexo N.º. 04).

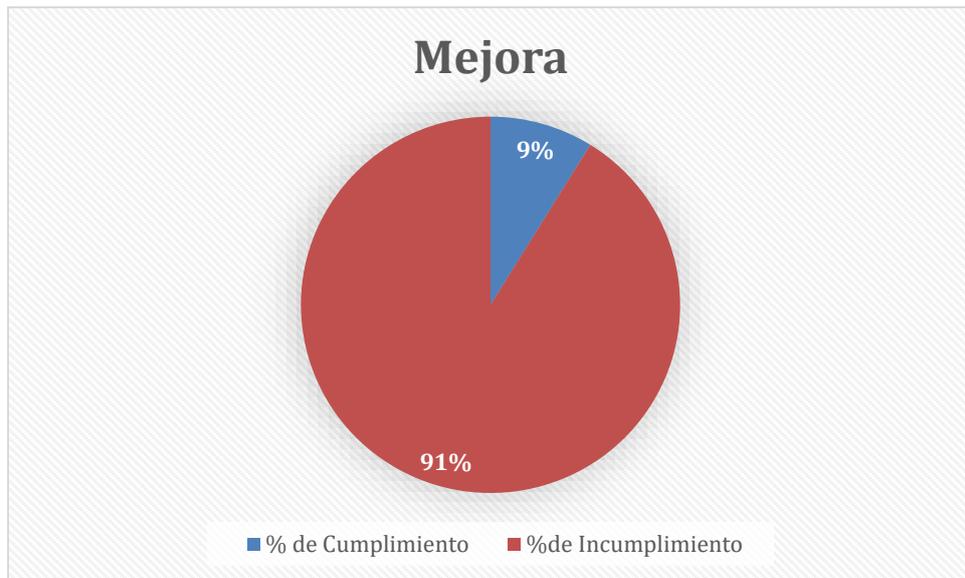


Figura 8: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 10 de la norma ISO 9001-2015.

Fuente: Elaboración propia

De los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 04 al capítulo 10 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene como resultados la siguiente tabla.

Tabla 11: Resultados: Porcentaje de implementación capítulo 10 ISO 9001-2015, en la Mype Market Sarita

10. Mejora							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	TOTALES
10.1	8	4	0	0	0	0	12
10.2	3	2	0	0	0	0	5
TOTALES	11	6	0	0	0	0	17
PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN							
8.82%							

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, a modo de resumen la tabla 12 y la figura 09 se observa el porcentaje de implementación obtenido antes del diseño de la Norma ISO 9001-2015 en la Mype de abarrotes Market Sarita; con respecto al contexto de la organización se obtuvo un 26.79%, en el liderazgo un 20.83%, planificación un 21.61%, apoyo un 10.71%, operación 7.25%, evaluación del desempeño un 4.65% y en mejora continua un 8.82%; generando un promedio de implementación de todo Sistema de Gestión de Calidad un 14.39% en el nivel de cumplimiento.

Tabla 12: *Porcentaje de implementación de la norma ISO 9001-2015 por capítulos*

Requisito de la norma ISO 9001-2015	% de implementación por capítulo	Nivel de cumplimiento
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		26.79%
5. LIDERAZGO		20.83%
6. PLANIFICACIÓN		21.67%
7. APOYO/SOPORTE		10.71%
8. OPERACIÓN		7.25%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		4.65%
10. MEJORA		8.82%
Nivel total de Implementación Norma ISO		14.39%

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, la siguiente figura muestra de forma gráfica el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 en la Mype de abarrotes Market Sarita antes del Diseño del sistema de gestión de calidad.

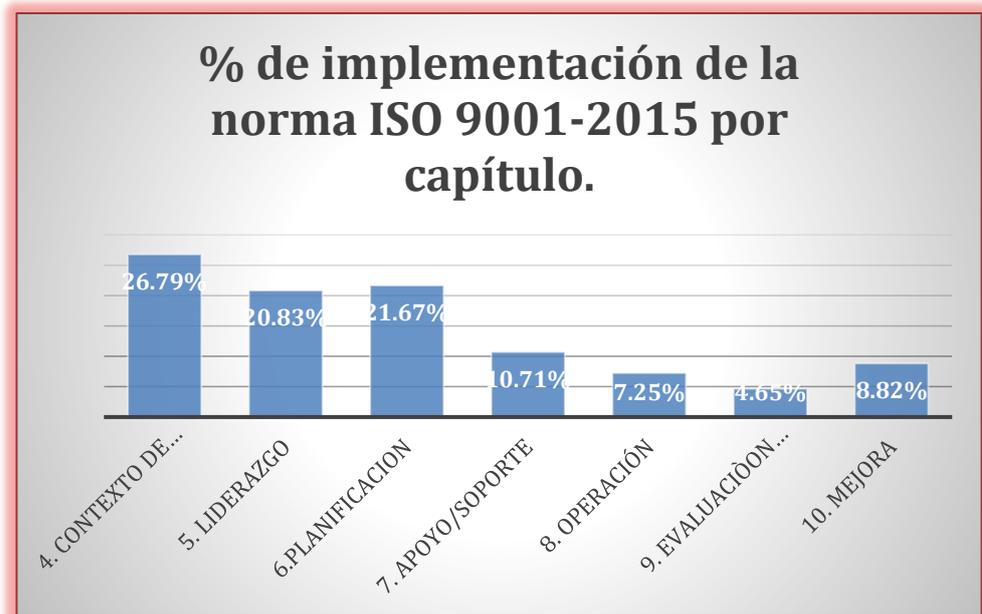


Figura 9: Porcentaje de implementación de la norma ISO 9001-2015 por capítulos.

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2. Variable dependiente: Nivel de ventas

3.2.2.1. Ventas

Venta es toda actividad que incluye un proceso personal o impersonal mediante el cual, el vendedor identifica las necesidades o deseos del comprador, genera el impulso hacia el intercambio y satisface las necesidades y/o deseos del comprador con un producto, servicio u otro para lograr el beneficio de ambas partes. (Thompson, 2016). En la empresa Market Sarita, no se lleva un adecuado control de sus compras y ventas, no presenta un registro sistematizado de ventas, no hay adecuado control de su Stock de productos, administración de almacén deficiente

En ese contexto se puede observar del registro de compras de los meses de enero a junio de 2023 (Ver anexo N.º 18) y registro de ventas de los meses de enero a junio de 2023 (Ver anexo N.º. 19) que las ventas superan en demasía a las compras, pudiendo advertirse una inconsistencia, toda vez que no se estaría llevando un adecuado registro de todos los productos, Así en el mes de enero se observa del registro de ventas que se registró un monto de S/ 5, 343.80 mientras que el registro de compras muestra un monto de S/ 3,428.83; en el mes de febrero el registro de ventas muestra un monto de S/ 4, 977.19 y el registro de compras un monto de S/ 3,031.24; en el mes de marzo, el registro de ventas nos indica un monto de S/ 5, 244.19 y el registro de compras un monto de S/ 3,308.72; en el mes de abril el registro de ventas muestra un monto de S/4,743.43 y el registro de compras un monto de S/ 3,082.16; en el mes de mayo el registro de ventas muestra un monto de S/ 5,210.46 y el registro de compras un monto de S/ 3,082.16; finalmente en el mes de junio el registro de ventas muestra un monto de S/ 5,291.75 y el registro de compras un monto de S/ 3,007.06; .

Tabla 13 :*Registro de Compras: Monto de compras de Market Sarita de enero a junio* 2023

REGISTRO DE COMPRAS MARKET SARITA 2023	
MES	MONTO
ENERO	S/ 3,428.83
FEBRERO	S/ 3,031.24
MARZO	S/ 3,308.72
ABRIL	S/ 3,082.16

MAYO	S/ 3,074.17
JUNIO	S/ 3,007.06

Fuente: Elaboración propia



Figura 10: Registro de compras enero a junio Market Sarita.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14: Registro de ventas- Monto de ventas de Market Sarita de enero a junio 2023

REGISTRO DE VENTAS MARKET SARITA 2023	
MES	MONTO
ENERO	S/ 5,343.80
FEBRERO	S/ 4,977.19
MARZO	S/ 5,244.19
ABRIL	S/ 4,743.43
MAYO	S/ 5,210.46
JUNIO	S/ 5,291.75

Fuente: Elaboración propia



Figura 11: Registro de ventas enero a junio Market Sarita.

Fuente: Elaboración propia.

De ambos registros que maneja la empresa (compras y ventas), se puede determinar los ingresos obtenidos en los meses de enero a junio del 2023; según el siguiente detalle:

Tabla 15: Registro de ingresos - Monto de ingresos de Market Sarita de enero a junio de 2023

REGISTRO DE INGRESOS MARKET SARITA 2023	
MES	MONTO
ENERO	S/ 1,914.97
FEBRERO	S/ 1,945.95
MARZO	S/ 1,935.47
ABRIL	S/ 1,661.27
MAYO	S/ 2,166.29
JUNIO	S/ 2,284.69

Fuente: Elaboración propia



Figura 12: Total de ingresos de enero a junio Market Sarita.

Fuente: Elaboración propia

3.3. Diseño de implementación del SGC

Con el diseño del sistema de gestión de calidad se pretende superar todas las deficiencias encontradas en el diagnóstico que se realizó primigeniamente a la empresa cuando se le aplicó el Check List de la Norma ISO 9001 – 2015. Así, el diseño de implementación del SGC se realizó a través de los principios del sistema de gestión de calidad, la elaboración de un manual de calidad (anexo N.º 06), además se elaboró los principales documentos básicos del sistema tales como la política de calidad (anexo N.º. 08) mapa de procesos (Anexo N.º 05A), objetivos de calidad (anexo N.º 10), finalmente, en base a la implementación de tales documentos se volverá a evaluar el sistema de gestión de calidad en la Mype haciendo uso del Check list para analizar el avance en el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015.

3.3.1. Elaboración del manual de calidad

El diseño del sistema de gestión de la calidad propuestos se sustenta en la elaboración de un manual de calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 para la Mype Market Sarita, con la finalidad de cumplir con todos los requisitos que exige de la norma. Este manual de calidad contempla las diez cláusulas de la norma ISO 9001-2015 y su implementación. El manual constituye un documento directriz donde consta la metodología practica y ordenada de la norma. (Anexo N.º 06).

3.3.2. Plan de trabajo aplicado.

En base al diagnóstico inicial realizado del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015 en la Mype, se realizará la verificación de lo que hasta este punto falta implementar, enfocándose en la documentación requerida para la correcta implementación en cada capítulo de la norma, documentar la evidencia de la implementación y establecer la metodología correcta para su evaluación (documentado).

3.3.3. Diseño del sistema de gestión de calidad en cada cláusula de la norma –

Ciclo PHVA

Para poder actualizar el sistema de gestión de calidad aplicable a la Mype Market Sarita se debe tener en cuenta:

Capítulo 4: Contexto de la organización (PHVA- PLANIFICACIÓN)

En el diagnóstico de la Mype se pudo identificar el entorno en el cual la empresa se desenvuelve, considerar el entorno o contexto de la empresa es de

suma importancia, ya que se puede observar el desarrollo de sus actividades, el logro de sus objetivos y ver si tienen un impacto negativo o positivo. En ese contexto, el diseño de la matriz FODA esencial a fin de identificar las medidas correctivas y ver las oportunidades de mejora respecto al contexto de la organización (ver anexo N.º 07). Los ítems identificados en la matriz FODA deben ser analizados y monitoreados a fin de determinar la situación actual de la empresa, obteniendo un diagnóstico preciso y una buena toma de decisiones.

Con el diseño de la matriz FODA se pretende preparar un plan de acción donde la Mype Market Sarita identifique y utilice todas sus fortalezas, pueda reducir las debilidades encontradas y evitar amenazas o mitigarlas. Dicha matriz FODA deberá actualizarse anualmente. Se tendrá en cuenta también en este punto el manual de calidad elaborado (Anexo N.º 06)

Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La empresa Market Sarita ha considerado tanto las cuestiones externas como internas del apartado 4.1; los requisitos de las partes interesadas y los productos que brinda.

Capítulo 5. Liderazgo (PHVA- PLANIFICACIÓN)

Es esencial el compromiso de la alta dirección para el diseño del sistema de gestión de calidad, que en este caso recaerá en la gerencia general de la empresa. El éxito del diseño e implementación del sistema de gestión de calidad depende de la responsabilidad y compromiso visible que muestre la

gerencia general por buscar la satisfacción de los requisitos del cliente, incentivar a la implementación del sistema de gestión de calidad y mantenerla.

La alta dirección de la Mype Market Sarita muestra su compromiso y liderazgo para viabilizar el diseño del sistema de gestión de calidad, se compromete a implementar el sistema de gestión de calidad, cuando el diseño esté terminado. Así, la alta dirección se compromete a aplicar el check list indicado en el anexo 04, para la revisión de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

La alta dirección se compromete a que se entienda y se difunda la política de calidad (Anexo N.º 08) que se ha diseñado para la empresa, se compromete a comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los requisitos legales y requisitos de calidad.

Política de Gestión de Calidad

Se ha establecido una política de calidad (Anexo 08) para la empresa que se adecua a su realidad y a sus propósitos, de fácil comprensión tanto para el personal administrativo como para el personal de atención al cliente.

Asimismo, se ha diseñado un procedimiento para el reclutamiento y contratación de personal (Anexo N.º 09), un Reglamento Interno de Trabajo -RIT que viene a establecer las reglas de trabajo que deben respetar todos los trabajadores y además se ha diseñado el Manual de Organización y Funciones

(Anexo N.º 10) para la Mype Market Sarita, a fin de que cada colaborador entienda a cabalidad cuáles son sus funciones a desarrollar.

Por otro lado, la gerencia también se compromete a realizar un análisis periódico de los riesgos y oportunidades de los procesos, para asegurar el mejoramiento continuo; se compromete también a incentivar el desarrollo del personal comprometiéndolos a cumplir con los objetivos de la empresa.

Capítulo 6. Planificación (PHVA- PLANIFICACIÓN)

Para asegurar un adecuado diseño del sistema de gestión de calidad, la planificación de la calidad buscara un enfoque estructurado y participativo de todos los miembros de la empresa, de tal forma que todos participen como equipo. En la planificación del diseño del sistema de gestión de calidad se abordan los riesgos y oportunidades de la empresa, así el establecimiento de los objetivos que son coherentes con la política de calidad, son medibles, deben comunicarse y actualizarse. Y como lo exige la norma, los objetivos de calidad en el diseño del SGC son documentados (Anexo N.º 10)

Capítulo 7. Apoyo (PHVA- HACER)

La empresa está comprometida a determinar y proporcionar los recursos necesarios requeridos para diseñar, la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad. Este compromiso, se refleja cuando la alta dirección adopta y aprueba la política de calidad (Anexo N.º 08); estableciendo, comunicando y cumpliendo los objetivos de calidad (Anexo N.º 10). Asimismo, la alta dirección asegura la disponibilidad de

recursos para contar con la infraestructura adecuada, ambiente de trabajo, equipos, recursos humanos.

El manual de organización y funciones – MOF establecerá los roles y funciones de cada puesto del Sistema de Gestión de Calidad, donde se documentará en el perfil de cada puesto.

Capítulo 8. Operación (PHVA- HACER)

En el diseño del sistema de gestión de calidad en la Mype Market Sarita, la organización ha tenido considerado el planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.

En el diseño del sistema de gestión de calidad, se han establecido los siguientes documentos: Procedimiento de compras (Anexo N.º 11) y procedimiento de evaluación de proveedores (Anexo N.º 12)

Capítulo 9. Evaluación del desempeño (PHVA- VERIFICAR)

El seguimiento, medición, análisis y evaluación del diseño del sistema de gestión de calidad se va a reflejar en el aumento del nivel de ventas de la organización. Así, para evaluar el desempeño se realizará a través de las auditorías internas y verificando el cumplimiento del programa anual de auditorías (Anexo N.º 13 y anexo N.º 14) y la revisión por la dirección (Anexo N.º 15) de la Mype Market Sarita El sistema de gestión de calidad de la Mype será auditado en todos los requisitos que establece la Norma ISO 9001: 2015 por lo menos una vez al año.

Capítulo 10. Mejora (PHVA- HACER)

Se realizará a través del manejo de las no conformidades y las acciones correctivas, en ese sentido se ha establecido el procedimiento de tratamiento de no conformidades (Anexo N.º 16). Asimismo, las revisiones para verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015 se realizará a través del check list (Anexo N.º 04)

3.4. Valores después del diseño

Después de diseñados los documentos de gestión para la empresa (ver anexo N.º 06 al anexo N.º 16), se realiza una nueva aproximación del porcentaje de implementación del sistema de gestión de calidad, aplicando nuevamente el Check List (Anexo N.º 17: check list aplicado después del diseño del SGC).

3.4.1. Variable independiente: Sistema de gestión de calidad

3.4.1.1. Contexto de la organización (Capítulo 4 de la norma ISO 9001-2015)

Luego del diseño del sistema de gestión de calidad, y de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita, de acuerdo al Anexo N.º 17, se advierte que el porcentaje de cumplimiento respecto al contexto de la organización ha mejorado hasta un 91 % de cumplimiento, ya que la empresa ha determinado de forma clara sus problemas internos y externos, así como se ha documentado la información.



Figura 13: Nivel de cumplimiento de implementación, capítulo 4 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, de los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 17 al capítulo 04 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene la siguiente tabla.

Tabla 16 Porcentaje de implementación capítulo 4 ISO 9001 - 2015, después del diseño del SGC.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	TOTALES
4.1	0	0	0	2	3	0	5
4.2	0	0	0	6	2	0	8
4.3	0	0	0	2	3	0	5
4.4	0	0	0	0	10	0	10
TOTALES	0	0	0	10	18	0	28

PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN

91.07%

Fuente: Elaboración propia

3.4.1.2. Liderazgo

Luego del diseño del sistema de gestión de calidad, y de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita, de acuerdo al Anexo N.º 17, se observa que el porcentaje de cumplimiento respecto al liderazgo ha aumentado hasta un 75% de cumplimiento, debido a que se ha implementado el manual de calidad, la política de calidad entre otros documentos. En consecuencia, el liderazgo de la empresa se encuentra documentado.

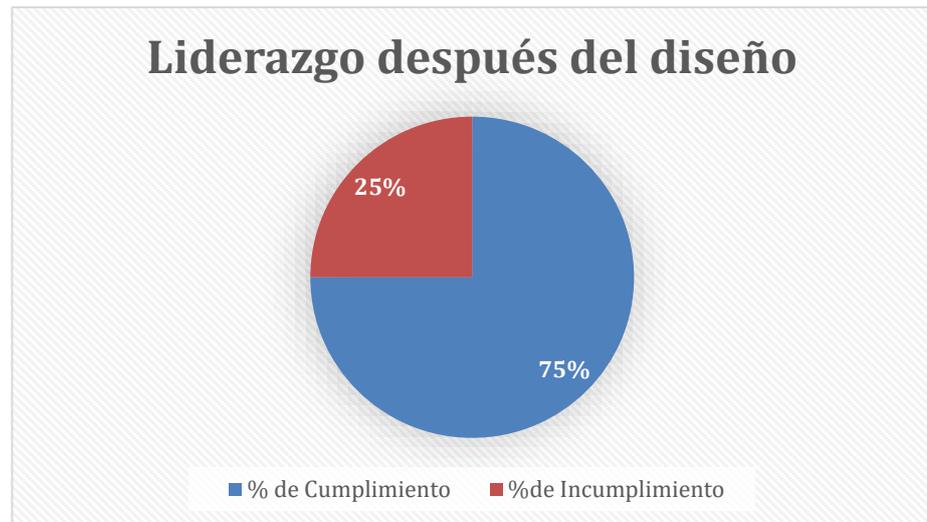


Figura 14: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 5 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 17 al capítulo 05 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene la siguiente tabla.

Tabla 17: Porcentaje de implementación capítulo 5 ISO 9001- 2015, después del diseño del SGC.

5. LIDERAZGO							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	TOTALES
5.1	0	0	0	12	3	0	15
5.2	0	0	0	9	0	0	9
5.3	0	0	0	5	0	0	5
TOTALES	0	0	0	26	3	0	29

PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN

75.00%

Fuente: Elaboración propia

3.2.1.3. Planificación

Posterior al diseño del sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015; en lo que corresponde a este apartado de la planificación, se tiene que al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar; consecuentemente, luego del diseño del sistema de gestión de calidad, y de la aplicación del Check List, de acuerdo al Anexo N.º 17, se advierte que el porcentaje de cumplimiento respecto a la planificación ha aumentado hasta un 83.33% de cumplimiento, toda vez que la planificación de la empresa se encuentra documentada.

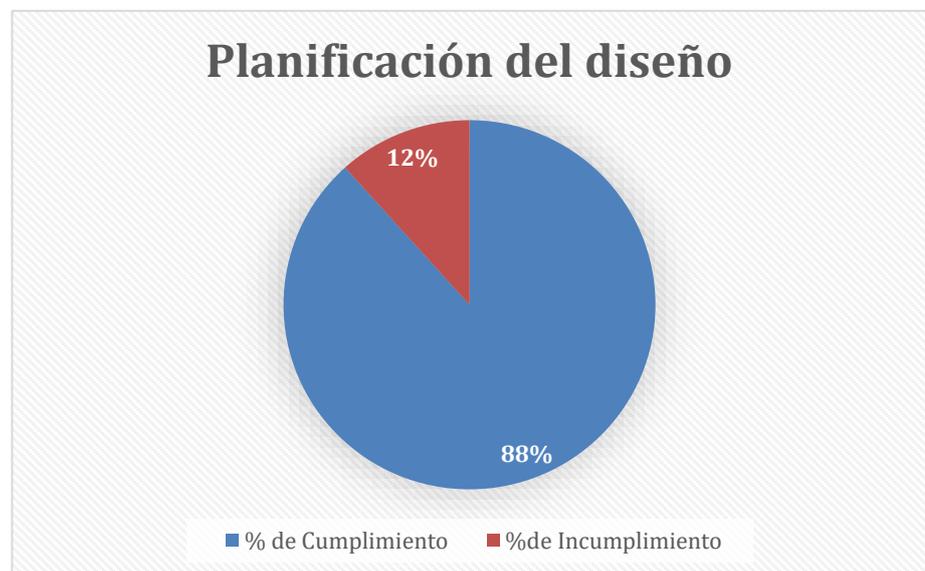


Figura 15: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 6 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, de los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 17 al capítulo 06 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene la siguiente tabla.

Tabla 18: *Porcentaje de implementación capítulo 6 ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.G*

6. Planificación							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	TOTALES
6.1	0	0	0	4	2	0	6
6.2	0	0	0	6	1	0	7
6.3	0	0	0	1	1	0	2
TOTALES	0	0	0	11	4	0	15
PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN							
88.33%							

Fuente: Elaboración propia

3.2.1.2. Apoyo

Luego de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita, de acuerdo al anexo N.º 17, se observa que el porcentaje de implementación ha aumentado hasta un 82.86%, debido a que la organización está comprometida a proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

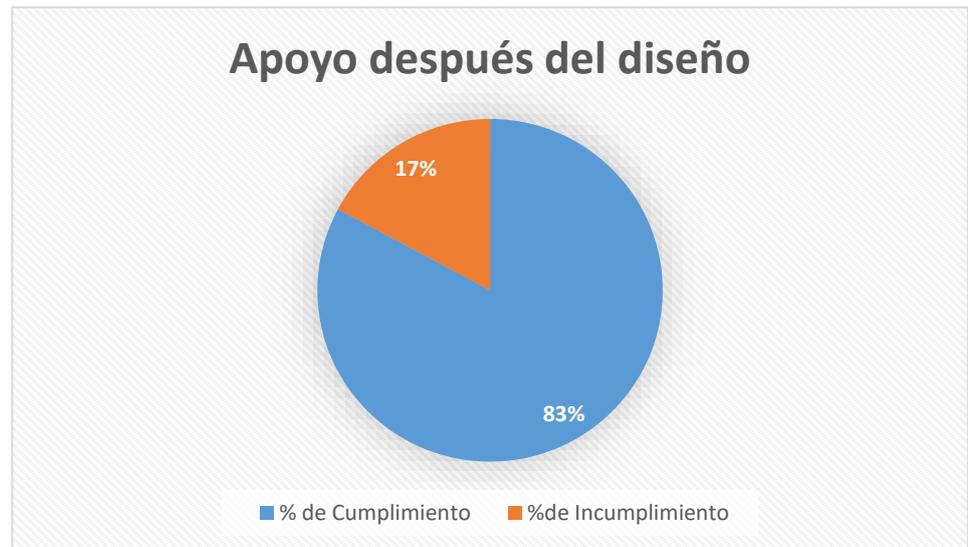


Figura 16: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 7 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, luego de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 17 al capítulo 07 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene la siguiente tabla.

Tabla 19: Porcentaje de implementación capítulo 7 ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.

7. Apoyo							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	Totales
7.1	0	0	0	10	2	0	12
7.2	0	0	0	4	0	0	4
7.3	0	0	0	0	4	0	4
7.4	0	0	0	0	3	0	3
7.5	0	0	0	10	2	0	12
Totales	0	0	0	24	11	0	35
PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN							
82.86%							

Fuente: Elaboración propia

3.2.1.2. Operación

Luego del diseño del sistema de gestión de calidad, y de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita, de acuerdo al Anexo N.º 17, se observa que el porcentaje de implementación ha aumentado hasta un 76.5% debido a que la organización mantiene el compromiso de planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para la venta de sus productos a sus clientes.

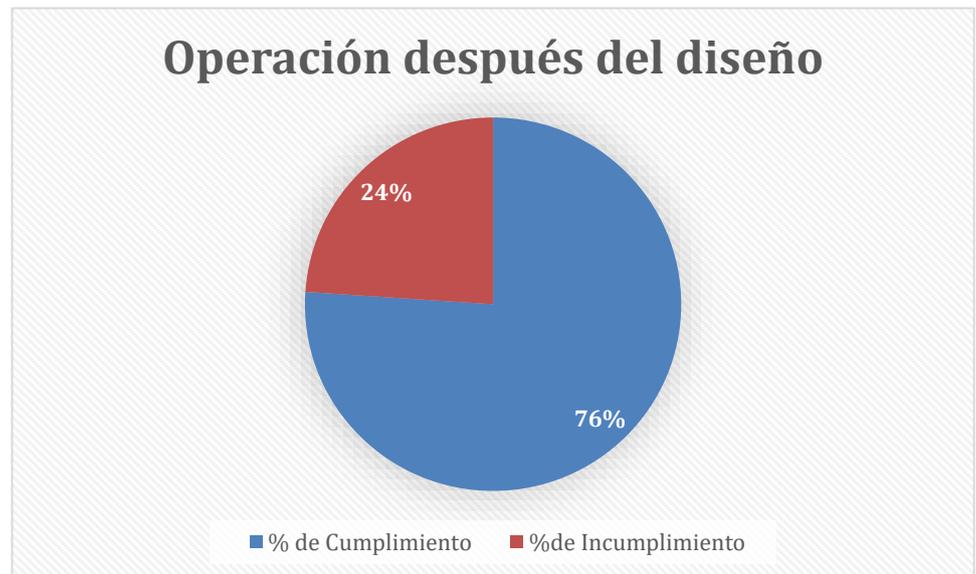


Figura 17: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 8 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 17 al capítulo 08 de la Norma ISO 9001-2015, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 20: Porcentaje de implementación capítulo 8 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño de SGC.

8. Operación							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	Totales
8.1	0	0	0	0	4	0	4
8.2	0	0	0	16	0	0	16
8.3	0	0	0	8	0	0	8
8.4	0	0	0	14	0	0	14
8.5	0	0	0	14	0	0	14
8.6	0	0	0	23	0	0	23
8.7	0	0	0	13	0	0	13
8.8	0	0	0	3	0	0	3
Totales	0	0	0	91	4	0	95

PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN

76.05%

Fuente: Elaboración propia

3.2.1.2. Evaluación de desempeño

Luego del diseño del sistema de gestión de calidad, y de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita, de acuerdo al Anexo N.º 17, se observa que este ha aumentado hasta un 81%.

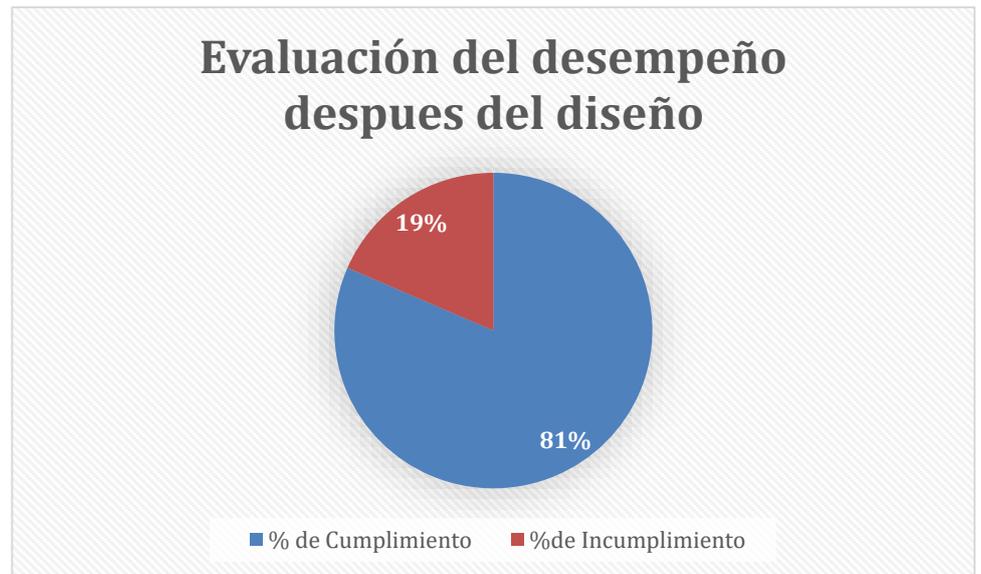


Figura 18: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 9 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.

Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, de los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 17 al capítulo 09 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene la siguiente tabla.

Tabla 21: Porcentaje de implementación capítulo 9 ISO 9001-2015 después del diseño de SGC.

9. Evaluación del Desempeño							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	TOTALES
9.1	0	0	0	20	5	0	25
9.2	0	0	0	11	0	0	11
9.3	0	0	0	6	8	0	14
TOTALES	0	0	0	37	13	0	50
PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN							
81.50%							

Fuente: Elaboración propia

3.2.1.2. Mejora

Luego del diseño del sistema de gestión de calidad, y de la aplicación del Check List en la Mype de abarrotes Market Sarita, de acuerdo al Anexo N.º 17, la mejora en el sistema de gestión debería producirse casi de forma natural así, podemos observar que el porcentaje de implementación ha aumentado en hasta un 75%.

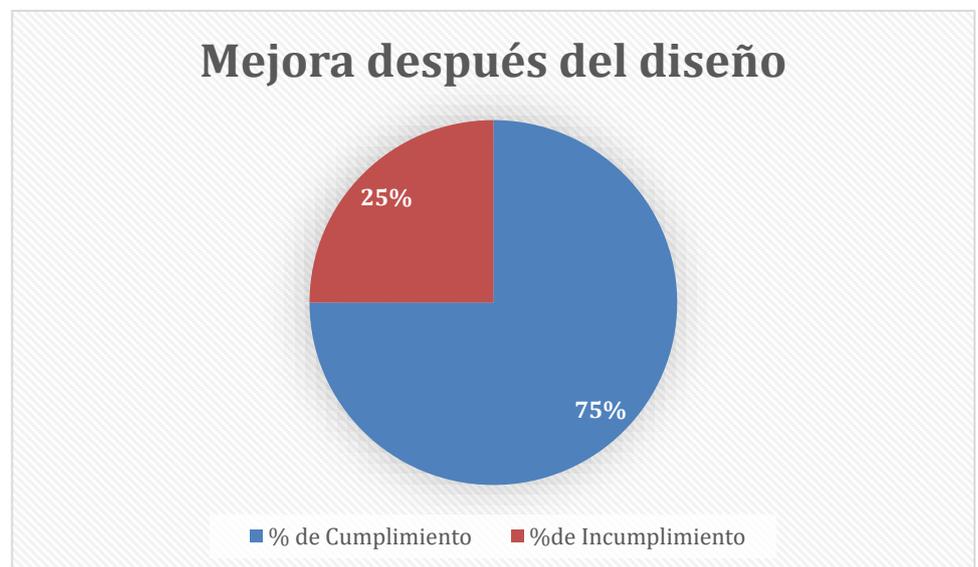


Figura 19: Nivel de cumplimiento de implementación capítulo 10 de la norma ISO 9001-2015 después del diseño del SGC.

Fuente: Elaboración propia

De los resultados de la aplicación del check list que consta en el anexo N.º 17 al capítulo 10 de la Norma ISO 9001-2015, se tiene como resultados la siguiente tabla.

Tabla 22: *Porcentaje de implementación capítulo 10 ISO 9001-2015 después del diseño SGC.*

10. Mejora							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	NA	TOTALES
10.1	0	0	0	12	0	0	12
10.2	0	0	0	5	0	0	5
TOTALES	0	0	0	17	0	0	17
PORCENTAJE DE LA IMPLEMENTACIÓN							
75.00%							

Fuente: Elaboración propia

Resumen y comparación del porcentaje de implementación del SGC antes y después del diseño del SGC

A modo de resumen la tabla N.º23 y N.º 24, así como la figura N.º20 muestra el porcentaje de implementación obtenido después del diseño de la Norma ISO 9001-2015 en la Mype de abarrotes Market Sarita; con respecto al contexto de la organización se observa que en un inicio se obtuvo un 26.79% aumentando este a un 91.07 % de implementación después del diseño del SGC, en el liderazgo de un 20.83% aumenta a un 75%; con respecto al capítulo de la planificación aumenta de un 21.61% a un 88.63%, en el acápite de apoyo/soporte aumenta desde un 10.71% hasta un 82.67%, operación va desde 7.25% hasta un 76.05%, evaluación del desempeño desde un 4.65% aumenta hasta el 81.50% y en mejora continua desde el

8.82% hasta el 75% de implementación; generando un promedio de implementación de todo sistema de gestión de calidad un 81.42% en el nivel de cumplimiento.

Tabla 23: *Porcentaje de implementación de la norma ISO 9001-2015 por capítulos después del diseño del SGC.*

% de implementación por capítulo	
Requisito de la norma ISO 9001-2015	Nivel de cumplimiento
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	91.07%
5. LIDERAZGO	75.00%
6. PLANIFICACION	88.63%
7. APOYO/SOPORTE	82.67%
8. OPERACIÓN	76.05%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	81.50%
10. MEJORA	75.00%
Nivel total de Implementación Norma ISO	81.42%

Fuente: Elaboración propia

En virtud a lo expuesto se presenta en la siguiente tabla un comparativo con los valores de diagnóstico antes del diseño de implementación del Sistema de Gestión de Calidad con los valores obtenidos después del diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015.

Tabla 24: Valores comparativos del porcentaje de implementación del SGC antes y después del diseño.

Tipo de variable	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores de Diagnóstico	Valores Después del Diseño
Variable Independiente	Sistema de Gestión de Calidad	Según (Gonzales, 2017) La gestión de la calidad se define como un instrumento de gestión enfocado específicamente a la mejora continua, y abarca las diferentes actividades desarrolladas por la empresa y a todos los procesos, que pueden tener una influencia directa sobre el nivel de percepción de la calidad del cliente, así, el sistema de gestión de calidad (con o sin certificación), debe estar documentado por medio de un manual de calidad y una serie de procedimientos e instrucciones técnicas, y revisar su grado de cumplimiento a través de auditorías	Es el conjunto de elementos, tales como: estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo mediante el cual la dirección de una organización planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.	Contexto de la organización	% Cumplimiento de contexto de la organización a través de Check List ISO 9001-2015	26.79%	91.07%
				Liderazgo	% Cumplimiento de liderazgo a través de Check List ISO 9001-2015	20.83%	75.00%
				Planificación	% Cumplimiento de planificación a través de Check List ISO 9001-2015	21.67%	88.63%
				Soporte	% Cumplimiento de soporte a través de Check List ISO 9001-2015	10.71%	82.67%
				Operación	% Cumplimiento de operación a través de Check List ISO 9001-2015	7.25%	76.05%

Evaluación del desempeño	% Cumplimiento de evaluación del desempeño a través de Check List ISO 9001-2015	4.65%	81.50%
Mejora Continua	% Cumplimiento de mejora continua a través de Check List ISO 9001-2015	8.82%	75.00%

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, la siguiente figura muestra de forma gráfica la comparación del nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 antes y después del diseño del SGC en la Mype Market Sarita.

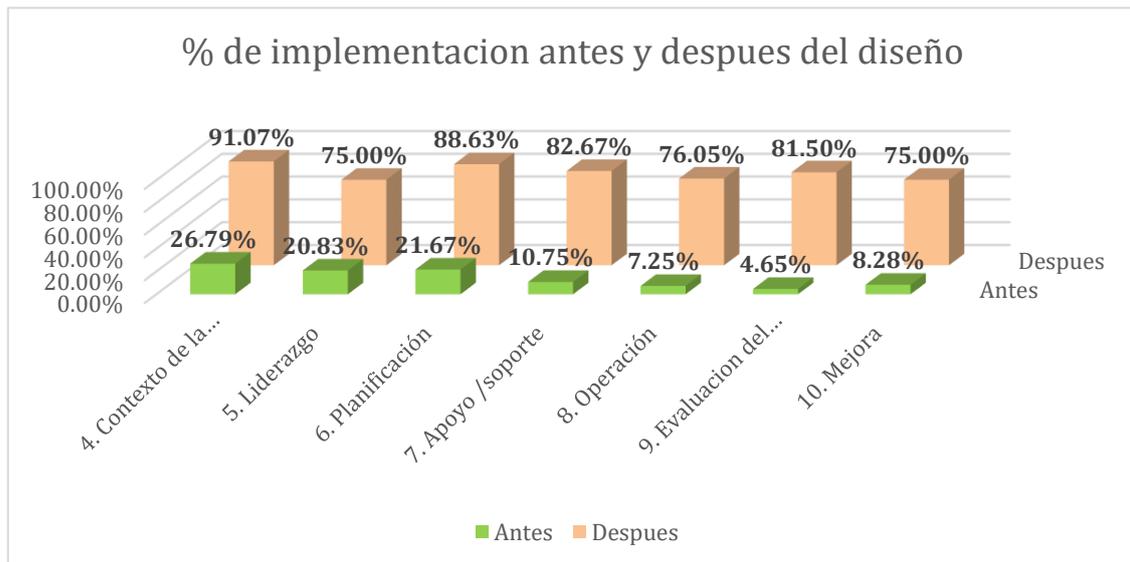


Figura 20: Porcentaje de implementación de la norma ISO 9001-2015 por capítulos antes y después del diseño del SGC.

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Variable dependiente: Nivel de ventas

3.2.2.1. Ventas

Después del diseño del SGC, en la Mype Market Sarita, la alta dirección está comprometida a instalar software que le permita llevar un adecuado control de sus ventas, tenga un registro sistematizado de ventas, un adecuado control de su Stock de productos, esto conlleva a que se disminuya las pérdidas y por ende se proyecta que se presente una mejora en el nivel de ventas de la Mype.

En ese contexto, y dado que lo que en el presente caso se ha propuesto solo un “diseño” del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, se tomarán en cuenta trabajos similares en los cuales el diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 ha incidido en un aumento en el nivel de ventas de la empresa y/o entidad evaluada; constituyendo dichos antecedentes y/o trabajos similares el sustento de nuestra variable dependiente, y con ello determinar si se puede proyectar un aumento en el nivel de ventas con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

En ese orden de ideas, en la investigación presentada por Tasa (2019) titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la división de ventas Empresa Paraíso SAC Filial Huancayo”; en su acápite de discusión de resultados precisa:

“a) Objetivo N.º1, Determinar cómo influye el SGC en la mejorar de los procesos de las divisiones de ventas, distribución y reclamos.

Los procesos dentro de la empresa son responsabilidad de la alta gerencia desde la solicitud de los requerimientos básicos para desarrollar la herramienta de estandarización. El procedimiento de dirección de calidad genera eficacia porque aporta ideas novedosas al sistema, estrategias definidas, para que pueda contribuir a satisfacer necesidades se crea dentro de la estructura estandarizada ISO, la empresa Paraíso debe asumir los cambios tecnológicos, recomendaciones y sugerencias para hacer más eficiente sus procesos, y así gestionar a sus actividades con la tan deseada mejora cumpliendo con las expectativas del cliente. Los resultados obtenidos en el diseño y en nuestras estadísticas nos muestran un aporte beneficioso dentro del sistema. Obteniendo satisfacción al cliente. Mejora la ejecución de las tareas y actividades.” (subrayado agregado)

Asimismo, en sus conclusiones menciona: “(...) *La mejor atención y reducción de tiempos de atención a clientes mejorará con las nuevas iniciativas del SGC. Un sistema de gestión de la calidad es una herramienta importante para la mejora de procesos, dando un sin número de aportes a la división de ventas que realizará sus tareas sin desperdiciar costos ni tiempos” (Subrayado agregado).*

En ese contexto, de la investigación realizada por el autor se puede advertir que el diseño de un sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015 tiene como efecto y/o resultado mejoras en los procesos, como es el proceso de ventas en el caso estudiado por la investigadora

Por su parte, Pacheco (2021) en la investigación titulada “Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicado a la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C” en una de sus conclusiones menciona: *“Se concluye, como se evidencia en la tabla 9, que con la implementación del sistema de gestión de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 se mejora la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S. A. C., esto se evidencia en el incremento del porcentaje (26%) de conocimiento y aplicación de la norma en sus actividades diarias con respecto a la medición realizada en el diagnóstico inicial.”*

Al respecto, de la investigación del autor se puede advertir que si bien no se trata de un “diseño” (como es la presente tesis) sino de una implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015; es necesario traer a colación dicha investigación toda vez que nos muestra que así como el “diseño”, la implementación del sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001:2015, genera beneficios y mejoras en toda la gestión administrativa de una empresa, en ese orden de ideas, se puede indicar que las “ventas” de una empresa son parte de la gestión administrativa, es por ello que se trae a colación el presente trabajo, ya que nos permite advertir que un diseño y más aún una implementación de la norma ISO 9001:2015 va a traer consigo beneficios y mejoras a diversos procesos de la empresa.

Es de mencionar también la investigación realizada por Chuquimamani (2019) titulada: “Propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad en

base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicado a una empresa de publicidad en Arequipa”, en donde concluye *“Se realizó la evaluación técnica y económica y se comprobó que los hallazgos encontrados en el diagnóstico fueron desarrollados de forma eficaz, además que el proyecto propuesto es rentable frente a los costos y ahorros demonstrando que la empresa mejorará su competitividad en un 19% y obtendrá un ahorro del S/.163146.17 de esta manera se comprueba la hipótesis planteada, así mismo se obtiene un VAN de S/.305758.28, un B/C de 2.55 y una TIR de 161% por ende, es viable para una posible implementación en la organización en estudio.”*

De la investigación realizada por Chuquimamani (2019), se puede advertir, que el diseño de la norma ISO 9001:2015 genera mayores beneficios a la empresa, como una mejor competitividad en el presente caso; en ese orden de ideas dicho trabajo sustenta la propuesta del presente trabajo; toda vez que si en este caso el diseño de la norma ISO 9001:2015 ha aumentado la competitividad de la empresa, se puede indicar que las ventas de una empresa también reflejan su competitividad, por lo que se puede inferir que con la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 se puede mejorar un nivel de ventas de la empresa.

Asimismo, en la investigación realizada por Castro (2021) titulada “IMPLEMENTACION DE LA GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EN EMPRESA DE EQUIPAMIENTO DE LABORATORIOS” menciona en sus conclusiones que: *“Mased Representaciones SAC se ha fijado una meta de ventas por mes*

en S/ 672,329.057, lo cual representa para el equipo de ventas una cuota mensual por cada vendedor en S/ 96,047.008. Evaluando acumulativamente los 05 primeros meses que utilizamos para el análisis, obtenemos un resultado de cumplimiento al 85%, lo cual indica que estamos por debajo de lo proyectado en un 15%. El reporte de ventas para enero, febrero y marzo nos indica que la empresa alcanzo el 41%, 57% y 76% de la meta proyectada. El reporte de ventas para abril nos indica que la empresa alcanzo el 206% de la meta proyectada, generando una gran recuperación sobre los meses anteriores. El reporte de ventas para mayo nos indica que la empresa alcanzo el 45% de la meta proyectada. Sin embargo, debemos resaltar que el país atraviesa una crisis sanitaria que ha afectado a miles de empresas nacionales e internacionales provocando en algunas la paralización de sus operaciones comerciales” (subrayado agregado)

De las cuatro investigaciones citadas precedentemente, se puede advertir que en todos los casos tanto el diseño, así como la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 ha conllevado como resultado una mejora en sus procesos, mejora en ventas y/o mejora en la competitividad que puede reflejar la empresa.

En ese orden de ideas, para la presente investigación se puede deducir que el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Mype Marquet Sarita proyectará un aumento en su nivel de ventas de por lo menos en un 50%.

3.5 Evaluación económica financiera

3.5.1 Inversión

En el siguiente cuadro se detalla el resumen de los costos de inversión. **Tabla 25:**
Resumen de Gastos.

ÍTEM	MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	INVERSIÓN TOTAL
ÚTILES DE ESCRITORIO				
Papel bond A4	Millar	3	25.00	75.00
Plumones	Caja	1	8.00	8.00
Lapiceros	Caja	1	5.00	5.00
Archivadores	Unidad	3	5.00	15.00
Perforador	Unidad	1	10.00	10.00
Tinta de impresora	Unidad	1	40.00	40.00
Engrampador	Unidad	1	5.00	5.00
Libro de registro de Compras	Unidad	1	25.00	25.00
Libro de Registro de Ventas	Unidad	1	25.00	25.00
Libro diario	Unidad	1	25.00	25.00
EQUIPOS DE OFICINA				
Laptop	Unidad	1	1500.00	1500.00
Escritorio	Unidad	1	200.00	200.00
Impresora	Unidad	1	500.00	500.00
Sillón de escritorio	Unidad	1	200.00	200.00
Memorias USB	Unidad	2	20.00	40.00
OTROS GASTOS ASOCIADOS				
Alimentación	Unidad	1	100.00	100.00
Movilidad	Unidad	1	100.00	100.00
CAPACITACIÓN AL PERSONAL				
Curso: sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001-2015	Horas	32	65.00	2080.00
			Total de Inversión (S/)	S/ 4,953.00

Fuente: Elaboración Propia

La Inversión es de cuatro mil novecientos cincuenta y tres.

3.5.2 Inversión y Flujo de caja

Tabla 26: Resumen de Inversión

RESUMEN DE INVERSIÓN	TOTAL
Elaboracion del Manual de Calidad	
1. Contexto de la Organización	S/ 2,500.00
Mapa de Procesos	S/ 2,500.00
2. Liderazgo	S/ 5,900.00
Política de calidad	S/ 3,000.00
Roles y responsabilidades del personal	S/ 2,900.00
3. Planificación	S/ 7,800.00
Objetivos de calidad	S/ 4,000.00
Gestión de riesgos y oportunidades	S/ 3,800.00
4. Apoyo/sopORTE	S/ 10,600.00
Perfil de puesto	S/ 5,200.00
Registro de asistencia	S/ 5,400.00
5. Operación	S/ 7,200.00
control de proceso	S/ 7,200.00
6. Evaluación del desempeño	S/ 15,900.00
Plan anual de auditoría	S/ 6,200.00
Informe de auditoría	S/ 7,200.00
Revisión por alta dirección	S/ 2,500.00
7. Capacitaciones	S/ 9,000.00
Capacitación al personal administrativo y empleados	S/ 4,000.00
Costos de Auditoria	S/ 5,000.00
8. Costo de Útiles de Escritorio y Equipos de Oficina	S/ 1,500.00
GASTOS ANUALES	S/ 60,400.00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 27: Flujo de Caja - Market Sarita

Descripción	FLUJO DE INVERSION					
	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
1. Contexto de la Organización	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00
2. Liderazgo	S/ 5,900.00	S/ 5,900.00	S/ 5,900.00	S/ 5,900.00	S/ 5,900.00	S/ 5,900.00
3. Planificación	S/ 7,800.00	S/ 7,800.00	S/ 7,800.00	S/ 7,800.00	S/ 7,800.00	S/ 7,800.00
4. Apoyo/sopORTE	S/ 10,600.00	S/ 10,600.00	S/ 10,600.00	S/ 10,600.00	S/ 10,600.00	S/ 10,600.00
5. Operación	S/ 7,200.00	S/ 7,200.00	S/ 7,200.00	S/ 7,200.00	S/ 7,200.00	S/ 7,200.00
6. Evaluacion del desempeño	S/ 15,900.00	S/ 15,900.00	S/ 15,900.00	S/ 15,900.00	S/ 15,900.00	S/ 15,900.00
7. Capacitaciones	S/ 9,000.00	S/ -				

8. Costo de Útiles de
Escritorio y Equipos de
Oficina

	S/	1,500.00	S/	-	S/	-	S/	-	S/	-
COSTO TOTAL	\$	60,400.0	\$	49,900.0	\$	49,900.0	\$	49,900.0	\$	49,900.0

INDICADORES DE AHORRO		2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Registro correcto de ventas	- S/	70,000.00	S/ 70,000.00	S/ 70,000.00	S/ 70,000.00	S/ 70,000.00
Uso correcto de almacén	- S/	1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00
Control de productos vencidos	- S/	2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00
Control de sustracción de productos	- S/	500.00	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 500.00	S/ 500.00
Control de pedidos de los proveedores	- S/	600.00	S/ 600.00	S/ 600.00	S/ 600.00	S/ 600.00
Atención eficiente al cliente	- S/	5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00
TOTAL INDICADORES DE AHORRO	- S/	79,800.00	S/ 79,800.00	S/ 79,800.00	S/ 79,800.00	S/ 79,800.00

FLUJO DE CAJA NETO PROYECTO

	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
	-S/ 60,400.00	S/ 29,900.00				

COK = CPPC = WACC =	5.53%
VA	S/ 127,564.88
VAN	S/ 67,164.88 VAN > 0
TIR	40.4% TIR > COK
IR	2.11 IR > 1

Fuente: Elaboración propia

Del análisis del flujo de caja podemos advertir que el Valor Actual Neto (VAN) es superior a 0; asimismo, el Costo de Oportunidad de Capital (COK) es inferior a la tasa de interés de retorno (TIR) y el interés de retorno (IR) es superior a 1, lo cual nos indica que presentan valores aceptables; y por ende el proyecto es viable.

En ese orden de ideas, luego del diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se va a tener los documentos de gestión adecuados (mismos que se encuentran en los anexos de la presente investigación) para que la MyPe pueda conducirse de forma adecuada, y con ello (con los documentos de gestión), con los documentos que se han planteado se va a mejorar la calidad de la empresa, toda vez que ya tiene una política de calidad, documentos de control stock de productos, entre otros aspectos. En consecuencia, los documentos que se han diseñado para el funcionamiento de la empresa va a incidir de forma directa en la mejora de la calidad de la empresa.

Por otro lado, y como se mostró en el análisis del flujo de caja, el incremento en el nivel de ventas se ve reflejado en el los indicadores de ahorro (Tabla 27) que se va a tener con el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la Mype.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

- Al diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, se proyecta que se mejorará las ventas de la Mype Market Sarita, debido a que al haber registros documentados no solo de sus ventas y stock de productos, sino de los diferentes procesos que tiene la Mype, conlleva a una mejor administración. Al respecto, sobre como un Sistema de Gestión de Calidad con la norma ISO 9001:2015 mejora la gestión administrativa de la empresa, Pacheco (2021) precisa que “La implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo el enfoque de la norma ISO 9001:2015 significa una ventaja competitiva sobre otras organizaciones del sector dentro del Perú que no hayan implementado este Sistema de Gestión de Calidad. Asimismo, esta ventaja se verá reflejada en el aumento de la demanda de la prestación de los servicios ”.
- Por su parte, Chuquimamani (2019) en su investigación titulada: “Propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicado a una empresa de publicidad en Arequipa”, concluye: “Se realizó la evaluación técnica y económica y se comprobó que los hallazgos encontrados en el diagnóstico fueron desarrollados de forma eficaz además que el proyecto propuesto es rentable frente a los costos y ahorros demonstrando que la empresa mejorará su competitividad en un 19% y obtendrá un ahorro del S/.163146.17 de esta manera se comprueba la

hipótesis planteada”. Al respecto, se puede advertir que el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para una empresa, no solo trae beneficios en la mejora de los proceso sino también que mejora la rentabilidad de la misma y una mejor competitividad; en ese contexto, en la empresa Market Sarita, con el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015se prevé que mejorará su rentabilidad (aumento del nivel de ventas), así como ha sucedido en el caso de la investigación realizada por el autor Chuquimamani.

- Los resultados obtenidos después del diseño del sistema de gestión de calidad muestran gran coincidencia con la literatura que se ha evaluado al respecto, en ese contexto (Beltrán, M & Roncal, P. 2018) en su investigación concluyen indicando que “cada etapa incluye una propuesta de capacitación con temas necesarios que faciliten la implementación y con una lista de chequeo con los mínimos entregables que deben estar conformes al finalizar cada etapa, a través del cual se mejorará el funcionamiento y resultados del SGC, asegurando así la calidad de los servicios. Se logró implementar en un 79% frente a un 31 % en la etapa inicial de diagnóstico.
- En consecuencia, de la revisión de la literatura e investigaciones similares, se ha podido advertir que el “diseño” del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 conlleva mejoras en todos los procesos que tenga la empresa, siendo por tanto que el diseño del Sistema de Gestión de Calidad va a conllevar consigo un aumento en el nivel de ventas de la Mype Market Sarita.

4.2 Conclusiones

- Se diseñó un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, con el cual se prevé que la Mype de abarrotes Market Sarita pueda mejorar el nivel de sus ventas.
- Se realizó el diagnóstico de la situación actual del sistema de Gestión de Calidad de la Mype de abarrotes Market Sarita, aplicándose el check list de la norma ISO 9001-2015; en donde se pudo evidenciar que el problema principal que presentaba era la falta de control en la determinación del nivel de ventas que tenía, esto debido a que la Mype no contaba con instrumentos de gestión documentados para una mejor administración.
- Se aplicó el check list de la norma ISO 9001-2015 a la Mype Market sarita a fin de evaluar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma, antes del diseño del Sistema de Gestión de Calidad. De lo cual se pudo observar que el porcentaje de implementación obtenido antes del diseño de la Norma ISO 9001-2015 con respecto al contexto de la organización se obtuvo un 26.79%, en el liderazgo un 20.83%, planificación un 21.61%, apoyo un 10.71%, operación 7.25%, evaluación del desempeño un 4.65% y en mejora continua un 8.82%; generando un promedio de implementación de todo sistema de gestión de calidad un 14.39% en el nivel de cumplimiento.
- Se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, de acuerdo a la estructura documental basado en dicha norma; para lo cual se diseñó un manual de calidad para la Mype basado en el ciclo PHVA, una matriz FODA, planificación de calidad, se diseñó herramientas de

mejora, documentación de auditoría interna y externa, a fin de determinar la incidencia posterior a la implementación, por lo que, el porcentaje de implementación obtenido después del diseño de la Norma ISO 9001-2015 en la Mype de abarrotes Market Sarita con respecto al contexto de la organización se observa que en un inicio se obtuvo un 26.79% aumentando este a un 91.07 % de implementación después del diseño del SGC, en el liderazgo de un 20.83% aumenta a un 75%; con respecto al capítulo de la planificación aumenta de un 21.61% a un 88.63%, en el acápite de apoyo/soporte aumenta desde un 10.71% hasta un 82.67%, operación va desde 7.25% hasta un 76.05%, evaluación del desempeño desde un 4.65% aumenta hasta el 81.50% y en mejora continua desde el 8.82% hasta el 75% de implementación; generando un promedio de implementación de todo sistema de gestión de calidad un 81.42% en el nivel de cumplimiento.

- Se evaluó el nivel de ventas de la Mype de abarrotes Market Sarita, antes del diseño de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015.
- Se realizó la Evaluación económico Financiera del Diseño de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015; de lo cual se pudo constatar que el Valor Actual Neto (VAN) es superior a 0; asimismo, el Costo de Oportunidad de Capital (COK) es inferior a la tasa de interés de retorno (TIR) y el interés de retorno (IR) es superior a 1, lo cual nos indica que presentan valores aceptables; y por ende el proyecto es viable.

Referencias

- Ayala Ramos, C. E. (2019). *Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018.*
- Beltrán, M & Roncal, P. 2018 “*Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en el nivel de satisfacción del cliente del consorcio DCDS*”.
- Castro Guerrero, A. (2021). *Implementación de la gestión de la calidad ISO 9001:2015 para mejorar la competitividad en empresas de equipamiento de laboratorios*
- Correa, Leiva & Stumpo (2018). *Mipymes en américa latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento.* Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001 : 2015).* ProQuest Ebook Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- Checa, H. E. J. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. adgd0210 (2a. ed.).* Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Chota Oyola, R. J. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las Mypes en el sector comercio rubro distribuidora de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2017.*
- Chuquimamani Jove, Y (2019). *Propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicado a una empresa de publicidad en Arequipa*

- Dueñas Garcia, J. E. (2018). *Gestión de calidad en la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro minimarket de la ciudad de Tingo María año, 2017.*
- Gallegos, J. M., & Gutierrez, L. (2016). El sistema Nacional de Calidad en Colombia.
- Gómez, Martínez, José Antonio. *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*, AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación, 2019. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=5756201>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: (6a. ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Lingan Calderón, J.M. (2019). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018*
- Lizarzaburu Bolaños, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y sus principales cambios en la versión 2015*. Universidad & Empresa.
- Mejía & Rocca (2015). *Desarrollo territorial y cohesión social en américa latina: La visión de las pyme*. (2015). Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Meza Palacios, F. N. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro bodegas, distrito de Satipo año 2017.*
- Pacheco Rodríguez, B. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros SAC*

Rubio, Guerrero, Germán. *Modelo de gestión integral de pronósticos para las PYMES industriales de Ibagué*, Sello Editorial Universidad del Tolima, 2017. ProQuest Ebook Central,
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=5350243>.

Ramos Casilla Hilario Gumercindo. (2019). *Gestión de la calidad con el uso del marketing en las MYPE del sector comercio rubro venta al detalle de abarrotes, del mercado inmaculada concepción Arequipa*, 2019.

Riaño Vargas, J. A. (2015). *Propuesta metodológica para la medición de la gestión del conocimiento para las micro y pequeñas empresas, soportada en el modelo de gestión NTC 6001*.

Tasa Catanzaro, M. (2019). *Diseño de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la división de ventas Empresa Paraíso SAC Filial Huancayo*

Anexos

Anexo N.º 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿En qué medida el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, mejorará el nivel de ventas en la Mype de abarrotes Market Sarita, Cajamarca 2023?	<p>GENERAL</p> <p>Diseñar un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, para mejorar el nivel de ventas en la Mype de Abarrotes “Market Sarita”, Cajamarca, 2023</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>Diagnosticar la situación actual del sistema de gestión de calidad que se viene realizando en la Mype de abarrotes Market Sarita.</p> <p>Diseño del Sistema de Gestión de Calidad para aumentar en nivel de ventas de la Mype de Abarrotes Market Sarita</p> <p>Evaluar el nivel de ventas que tiene la Mype de abarrotes Market Sarita después del diseño de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015.</p> <p>Realizar la evaluación económica/financiero del diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001- 2015 en la Mype de abarrotes Market Sarita</p>	El diseño de un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, mejorará el nivel de ventas en la Mype de Abarrotes “Market Sarita”	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Nivel de ventas</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Todos los procesos de la Mype de Abarrotes “Market Sarita”</p> <p>MUESTRA</p> <p>Todos los procesos de la Mype de Abarrotes “Market Sarita”</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Según el propósito: Aplicada</p> <p>Según el enfoque: Cuantitativa</p> <p>Según su alcance: Correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Cuasi experimental</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Recopilación de datos, análisis de datos, Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N.º 02: Cronograma

Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
presentación y acondicionamiento de la propuesta a los revisores	■	■	■	■	■	■	■																	
Presentacion del proyecto a la Empresa								■	■	■	■	■												
Elaboración y ajuste de la encuesta	■	■	■	■	■	■	■	■																
Recopilación de datos de la Empresa									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Desarrollo del marco teórico	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Recoleccion de Informacion					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Procesamiento de datos																	■	■	■	■	■	■	■	■
Analisis de resultados																	■	■	■	■	■	■	■	■
Informe Final																					■	■	■	■

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 03: Carta de Autorización de la Empresa.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL		 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	
Yo <u>AMERITA ALCANTARA SÁNCHEZ</u>			
<small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
identificado con DNI <u>26918923</u> , en mi calidad de <u>REPRESENTANTE LEGAL</u>			
<small>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>			
del área de <u>GERENCIA GENERAL</u>			
<small>(Nombre del área de la empresa)</small>			
de la empresa/institución <u>MARKET SARITA</u>			
<small>(Nombre de la empresa)</small>			
con R.U.C N° <u>10267189230</u> , ubicada en la ciudad de <u>CAJAMARCA</u>			
<small>(Nombre de la ciudad)</small>			
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,			
Al señor <u>KLELIA MILAGROS CRISPIN NAVARRO</u>			
<small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>			
identificado con DNI N° <u>49397304</u> egresado/bachiller de la carrera de <u>INGENIERIA INDUSTRIAL</u>			
<small>(Nombre de la carrera profesional)</small>			
para que utilice la siguiente información de la empresa:			
<u>TOTAL ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTABLE, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.</u>			
<small>(Detallar la información a entregar)</small>			
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis (X) o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller () o el Título Profesional (X).			
Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:			
<input checked="" type="checkbox"/> Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)			
<input type="checkbox"/> Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)			
<input type="checkbox"/> Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)			
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.			
<input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o			
<input checked="" type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.			
		 MARKET SARITA Amerita Alcántara Sánchez GERENTE GENERAL	
		Firma y sello del Representante Legal	
		DNI:	
El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.			
		 Firma del Egresado o Bachiller	
		DNI:	

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				

Anexo N.º 04: Instrumento validado

Check list para ISO 9001-2015 sistema de gestión de calidad para diagnosticar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la Mype Market Sarita.

CHECKLIST PARA ISO 9001: 2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA MYPE MARKET SARITA

N.º	REQUERIMIENTO	CUMPLIMIENTO						OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	NA	
4. Contexto de la organización		26.79%						
4.1 Comprender la organización y su contexto								
1	La organización debe determinar los problemas externos e internos, que son relevantes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr el resultado deseado (s) de su sistema de gestión de calidad.		x					
2	La organización debe actualizar dichas determinaciones cuando sea necesario. Al determinar cuestiones externas e internas pertinentes, la organización debe considerar los derivados de:							
	a) cambios y tendencias que pueden tener un impacto en los objetivos de la organización;		x					
	b) las relaciones con los y las percepciones y valores de las partes interesadas pertinentes;			x				
	c) las cuestiones de gobernanza, las prioridades estratégicas, políticas y compromisos internos; y				x			
	d) la disponibilidad de recursos y las prioridades y el cambio tecnológico.				x			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas								

3	La organización debe determinar:							
	a) las partes interesadas que son relevantes para el sistema de gestión de la calidad, y		x					
	b) los requisitos de estas partes interesadas	x						
4	La organización debe actualizar dichas determinaciones a fin de comprender y prever las necesidades o expectativas que afectan a los requisitos del cliente y la satisfacción del cliente.	x						
5	La organización debe tener en cuenta las siguientes partes interesadas pertinentes:							
	a) Los clientes directos;		x					
	b) los usuarios finales;		x					
	c) los proveedores, distribuidores, minoristas u otros involucrados en la cadena de suministro;		x					
	d) los reguladores; y		x					
	e) cualesquiera otras partes interesadas pertinentes.		x					
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad								
6	La organización debe determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para determinar su ámbito de aplicación.		x					
7	Al determinar este ámbito, la organización debe considerar:							
	a) los problemas externos e internos mencionados en el apartado 4.1, y		x					
	b) los requisitos indicados en 4.2.		x					

8	Al afirmar el alcance, la organización debe documentar y justificar cualquier decisión de no aplicar el requisito de esta Norma Internacional y para excluirla del ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad. Dicha exclusión se limitará a la cláusula 7.1. 4 y 8, y no afectará a la organización "s capacidad o responsabilidad de asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, ni una exclusión se justifica sobre la base de la decisión de organizar un proveedor externo para realizar una función o proceso de la organización.	X						
9	El alcance deberá estar disponible como información documentada.	X						
4.4 Sistema de gestión de Calidad								
4.4.1 Generalidades								
10	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de esta Norma Internacional		X					
4.4.2 Enfoque basado en procesos								
11	La organización debe aplicar un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión de calidad. La organización debe:							
	a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación en toda la organización;		X					
	b) determinar los insumos necesarios y los resultados esperados de cada proceso;			X				
	c) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;			X				
	d) determinar los riesgos a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, si los productos no deseados son entregados o interacción proceso es ineficaz;			X				

	e) determinar los criterios, métodos, mediciones e indicadores de desempeño relacionados necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;	X							
	f) determinar los recursos y asegurar su disponibilidad;		X						
	g) asignar responsabilidades y autoridades para procesos;		X						
	h) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos;								
	i) supervisar, analizar y cambiar, si es necesario, estos procesos asegurando que continúan entregando los resultados previstos; y		X						
	j) asegurar la mejora continua de estos procesos.	X							
5. Liderazgo		20.83%							
5.1 Liderazgo y compromiso									
5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad									
13	La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad por:		X						
	a) garantizar que las políticas de calidad y objetivos de calidad se establecen para el sistema de gestión de calidad y son compatibles con la dirección estratégica de la organización;		X						
	b) la garantía de la política de calidad se entiende y sigue dentro de la organización;		X						
	c) velar por la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización;	X							

	d) promover el conocimiento del enfoque basado en procesos;		X						
	e) velar por que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad están disponibles		X						
	f) comunicar la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de bienes y servicios;		X						
	g) garantizar que el sistema de gestión de la calidad cumple sus salidas resultados previstos;	X							
	h) participar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;		X						
	i) la promoción de la mejora y la innovación continua; y	X							
	j) el apoyo a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo, ya que se aplica a sus áreas de responsabilidad.		X						
5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes									
	La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente, asegurando que:		X						
14	a) los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente son identificados y abordados;		X						
	b) los requisitos del cliente se determinan y se cumplen;		X						
	c) se mantiene el enfoque en proveer consistentemente productos y servicios que satisfagan al cliente y los legales y reglamentarios aplicables;		X						

	d) Se mantiene el foco en la mejora de la satisfacción del cliente;		X					
5.2 Política de Calidad								
15	La alta dirección debe establecer una política de calidad que:		X					
	a) es apropiada para el propósito de la organización;		X					
	b) proporciona un marco para establecer objetivos de calidad;		X					
	c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, y		X					
	d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.		X					
	La política de calidad debe:							
	a) estar disponible como información documentada;		X					
	b) ser comunicada dentro de la organización;		X					
	c) estar a disposición de las partes interesadas, según proceda; y	X						
d) ser revisada para su continua adecuación.	X							
5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades								
16	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para las funciones relevantes sean asignadas y comunicadas dentro de la organización.		X					
17	La alta dirección debe ser responsable de la eficacia del sistema de gestión de calidad, y asignar la responsabilidad y autoridad para:							

	a) garantizar que el sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de esta norma internacional, y,		X							
	b) la garantía de que los procesos interactúan y están dando sus resultados previstos,		X							
	c) informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad a la alta dirección y de cualquier necesidad de mejora, y		X							
	d) garantizar la promoción del conocimiento de las necesidades del cliente en toda la organización.		X							
6 Planificación		21.67%								
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades										
	Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el apartado 4.1 y los requisitos mencionados en el punto 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:									
18	a) asegurar el sistema de gestión de la calidad puede alcanzar su resultado deseado (s),		X							
	b) asegurar que la organización pueda lograr de manera consistente la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,		X							
	c) prevenir o reducir los efectos no deseados, y		X							
	d) lograr la mejora continua.									
	La organización debe planificar:									
19	a) Acciones para hacer frente a estos riesgos y oportunidades, y		X							
	b) la forma de									

	1) integrar y poner en práctica las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad (ver 4.4), y	X						
	2) evaluar la eficacia de estas acciones.	X						
6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos								
	La organización debe establecer los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, niveles y procesos.		X					
	Los objetivos de calidad deberán:							
	a) ser coherente con la política de calidad,		X					
	b) ser pertinentes para la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,	X						
20	c) ser medibles (si es posible),	X						
	d) tener en cuenta los requisitos aplicables,	X						
	e) supervisar,		X					
	f) comunicarse		X					
	g) actualizarse según corresponda.							
21	La organización conservará información documentada sobre los objetivos de calidad.	X						
	Cuando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:							
22	a) ¿qué se hará,		X					
	b) qué recursos serán necesarios (véase 7.1),	X						
	c) quien será responsable,			X				

	d) cuando se completará, y			X				
	e) cómo se evaluarán los resultados.		X					
6.3 Planificación de los cambios								
23	La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.		X					
	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, la identificación de riesgos y oportunidades, y la revisión de las posibles consecuencias del cambio.		X					
7. Soporte		10.71%						
7.1 Recursos								
7.1.1 Generalidades								
24	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad.		X					
25	La organización debe tener en cuenta							
	a) ¿cuáles son los recursos internos existentes, las capacidades y limitaciones, y		X					
	b) que los bienes y servicios deben ser de origen externo.		X					
7.1.2 Infraestructura								
26	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.		X					

	Nota: infraestructura puede incluir,								
	a) Los edificios y los servicios públicos asociados,	X							
	b) equipos, incluyendo hardware y software, y	X							
	c) Los sistemas de transporte, la comunicación y la información.	X							
7.1.3 Entorno del Proceso		X							
27	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de proceso y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.								
7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición									
28	La organización debe determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito	X							
29	La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.		X						
7.1.5 Conocimiento									
30	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantendrá Este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario.		X						
31	La organización debe tener en cuenta su actual base de conocimientos dónde abordar las cambiantes necesidades y tendencias, y determinar la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios. (Véase también 6.3)		X						
7.2 Competencia									

32	La organización debe:							
	a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad, y	X						
	b) asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia;		X					
	c) en su caso, tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y	X						
	d) retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	X						
7.3 Conciencia								
33	Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:							
	a) la política de calidad,		X					
	b) los objetivos de calidad pertinentes,	X						
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y	X						
	d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.	X						
7.4 Comunicación								

	La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:								
34	a) en lo que se comunicará,		X						
	b) cuando para comunicarse, y		X						
	c) con el que comunicarse.		X						
7.5 Información documentada									
7.5.1 Generalidades									
	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir								
35	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,	X							
	b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.	X							
7.5.2 Creación y actualización									
	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:								
36	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),	X							
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),	X							

	c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.	X								
7.5.3 Control de la Información documentada										
	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:	X								
37	a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y	X								
	b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).	X								
	Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda									
38	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,	X								
	b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,	X								
	c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y	X								
	d) la retención y disposición.	X								
8 Operación		7.25%								
8.1 Planificación y control operacional										
39	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, por									

	a) el establecimiento de criterios para los procesos	X						
	b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y	X						
	c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.		X					
	La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea necesario.	X						
	La organización debe asegurarse de que la operación de una función o proceso de la organización es controlada por un proveedor externo (véase 8.4).	X						
8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes								
8.2.1 Generalidades								
40	La organización debe implementar un proceso de interacción con los clientes para determinar sus requisitos relativos a los bienes y servicios.		X					
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios								
	La organización debe determinar en su caso							
41	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega,		X					

	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,		X						
	c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, y		X						
	d) cualquier requisito adicional considera necesario por la organización.	X							
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios									
	La organización debe revisar los requisitos relacionados con los bienes y servicios. Esta revisión se llevará a cabo antes del compromiso de la organización para suministrar bienes y servicios al cliente (por ejemplo, la presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:								
	a) los requisitos de bienes y servicios se definen y se acordaron,		X						
	b) los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados previamente se resuelven, y		X						
42	c) la organización es capaz de cumplir los requisitos definidos.	X							
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la revisión.	X							
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, los requisitos de los clientes serán confirmados por la organización antes de la aceptación.	X							
	Cuando se cambien los requisitos para bienes y servicios, la organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.		X						

8.2.4 Comunicación con el cliente									
43	La organización debe determinar e implementar disposiciones planificadas para la comunicación con los clientes, relativas a:								
	a) información de los bienes y servicios,		X						
	b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,		X						
	c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (ver 9.1),		X						
	d) el manejo de la propiedad del cliente, en su caso, y		X						
	e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, en su caso.		X						
8.3 Proceso de planificación operacional									
44	En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización debe implementar un proceso para determinar lo siguiente, según sea apropiado,								
	a) Requisitos para los bienes y servicios, teniendo en cuenta los objetivos de calidad pertinentes;	X							
	b) las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con la consecución de la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades;	X							
	c) los recursos que serán necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios;	X							
	d) los criterios para la aceptación de bienes y servicios;	X							

	e) la verificación requerida, validación, seguimiento, medición, inspección y actividades de ensayo a los bienes y servicios;	X							
	f) la forma en que se establecerán y comunicarán los datos de rendimiento; y	X							
	g) los requisitos de trazabilidad, la conservación, los bienes y servicios de entrega y las actividades posteriores a la entrega.	X							
	El resultado de este proceso de planificación debe presentarse de forma adecuada para las operaciones de la organización.	X							
8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios									
8.4.1 Generalidades									
45	La organización debe asegurarse siempre que los bienes y servicios externos se ajustan a los requisitos especificados.		X						
8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa									
	El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores externos y los procesos proporcionados externamente, los bienes y servicios deberán ser dependiente								
46	a) los riesgos identificados y los impactos potenciales, ISO / CD 9001	X							
	b) el grado en que se comparte el control de un proceso de provisión externa entre la organización y el proveedor, y	X							

	c) la capacidad de los controles potenciales.	x						
	La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores externos en función de su capacidad de proporcionar bienes y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.	x						
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de las evaluaciones.	x						
8.4.3 Información documentada para los proveedores externos								
	Información documentada se facilitará al proveedor externo describiendo, en su caso:							
	a) los bienes y servicios a ser prestados o el proceso a realizar,		x					
	b) los requisitos para la aprobación o la liberación de bienes y servicios, procedimientos, procesos o equipos,		x					
	c) los requisitos para la competencia del personal, incluida la cualificación necesaria,		x					
47	d) los requisitos del sistema de gestión de calidad,	x						
	e) el control y seguimiento del rendimiento del proveedor externo que será aplicado por la organización,		x					
	f) cualquier actividad de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en los proveedor externos y locales.		x					
	g) los requisitos para el manejo de la propiedad de proveedores externos proporcionado a la organización.		x					

	La organización debe asegurarse de la idoneidad de los requisitos especificados antes de comunicárselos al proveedor externo.	X						
	La organización debe monitorear el desempeño de los proveedores externos. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la supervisión.		X					
8.5 Desarrollo de productos y servicios								
8.5.1 Los procesos de desarrollo								
	La organización debe planificar e implementar los procesos para el desarrollo de bienes y servicios consistentes con el enfoque basado en procesos.		X					
	En la determinación de las etapas y los controles de los procesos de desarrollo, la organización debe tener en cuenta:							
	a) la naturaleza, la duración y la complejidad de las actividades de desarrollo,		X					
48	b) los clientes, los requisitos legales y reglamentarias que especifiquen las etapas del proceso particulares o controles,		X					
	c) los requisitos especificados por la organización como algo esencial para el tipo específico de los bienes y servicios que se están desarrollando,		X					
	d) las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica,		X					
	e) los riesgos y oportunidades asociados con determinadas actividades de desarrollo con respecto a:		X					

1) la naturaleza de los bienes y servicios que se desarrollarán y las consecuencias potenciales de fracaso		X					
2) el nivel de control de espera del proceso de desarrollo por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, y		X					
3) el impacto potencial sobre la capacidad de la organización de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.		X					
f) los recursos internos y externos que necesita para el desarrollo de bienes y servicios,	X						
g) la necesidad de claridad con respecto a las responsabilidades y autoridades de los individuos y las partes involucradas en el proceso de desarrollo,	X						
h) la necesidad de que la gestión de las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en la tarea de desarrollo o la oportunidad,	X						
i) la necesidad de participación de los grupos de clientes y grupos de usuarios en el proceso de desarrollo y su interfaz con la gestión del proceso de desarrollo,	X						
j) la información documentada necesaria sobre la aplicación de los procesos de desarrollo, los productos y su adecuación, y	X						
k) las actividades necesarias para la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicios.		X					
8.5.2 Controles de Desarrollo							

49	Los controles que se aplican al proceso de desarrollo se asegurarán de que						
	a) los resultados que deben alcanzarse mediante las acciones de desarrollo están claramente definidos,	X					
	b) las entradas están definidas a un nivel suficiente para las actividades de desarrollo emprendidas y no dan lugar a la ambigüedad, conflicto o falta de claridad,	X					
	c) las salidas están en una forma adecuada para su posterior uso en la producción de bienes y prestación de servicios, y el seguimiento y la medición correspondiente,	X					
	d) los problemas y cuestiones que surjan durante el proceso de desarrollo se resuelven o manejados de otra manera antes de comprometerse a un trabajo de desarrollo o establecimiento de prioridades para que el trabajo,	X					
	e) los procesos de desarrollo previstas se han seguido, los resultados son consistentes con las entradas y el objetivo de la actividad de desarrollo se ha cumplido,	X					
	f) bienes producidos o servicios prestados, como consecuencia del desarrollo emprendido son aptos para el propósito, y	X					
	g) Control de cambio apropiado y gestión de la configuración se mantiene durante todo el desarrollo de bienes y servicios y cualquier modificación posterior de bienes y servicios.	X					
8.5.3 Transferencia de Desarrollo							
50	La organización debe asegurarse de que la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicio sólo tiene lugar cuando las acciones en circulación o surgido del desarrollo se han completado o se gestionan de otro modo tal que no hay un impacto negativo en la organización "s capacidad de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente, legales o los requisitos reglamentarios, o para mejorar la satisfacción del cliente.		X				

8.6 La producción de bienes y prestación de servicios								
8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios								
51	La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas.							
	Las condiciones controladas deben incluir, según corresponda:							
	a) la disponibilidad de información documentada que describe las características de los bienes y servicios;							
	b) la aplicación de los controles;							
	c) la disponibilidad de información documentado que describa las actividades a realizar y los resultados obtenidos, según sea necesario;							
	d) el uso de equipo adecuado;							
	e) la disponibilidad, la aplicación y el uso de los dispositivos de seguimiento y medición;							
	f) la competencia del personal o su cualificación;							
	g) la validación y aprobación y revalidación periódica, de cualquier proceso de producción de bienes y prestación de servicios, donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;							
	h) la aplicación de los bienes y servicios de liberación, entrega y posteriores a la entrega; y							

	i) la prevención de la no conformidad, debido a un error humano, tales como errores no intencionales y violaciones de reglas intencionales.							
8.6.2 Identificación y trazabilidad								
	En su caso, la organización debe identificar las salidas de proceso con los medios adecuados.	X						
52	La organización debe identificar el estado de las salidas del proceso con respecto a los requisitos de medición de seguimiento y largo de la realización de los bienes y servicios.	X						
	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de las salidas del proceso, y mantener como información documentada.	X						
8.6.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos.								
53	La organización debe cuidar los bienes de propiedad del cliente o proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar el cliente o proveedor externo "s bienes suministrados para su utilización o incorporación en los bienes y servicios.						X	
	Si cualquier propiedad del cliente o proveedor externo se ha perdido, dañado o de otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente o el proveedor externo y mantener información documentada.						X	
8.6.4 Preservación de bienes y servicios								
	La organización debe garantizar la preservación de los bienes y servicios, incluida las salidas del proceso, durante el procesamiento y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.	X						
54	La preservación debe aplicarse también para procesar las salidas que constituyen partes de los productos o de cualquier salida del proceso físico que se necesita para la prestación del servicio.	X						

8.6.5 Las actividades posteriores a la entrega							
55	En su caso, la organización debe determinar y cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con la naturaleza y la vida útil de los bienes y servicios destinados.	X					
	El alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren tendrá en cuenta						
	a) los riesgos asociados con los bienes y servicios,	X					
	b) retroalimentación del cliente, y	X					
	c) los requisitos legales y reglamentarios.	X					
8.6.6 Control de los cambios							
56	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, teniendo en cuenta el examen de las posibles consecuencias de los cambios (ver 6.3) y tomar medidas, según sea necesario, para asegurar la integridad de los bienes y servicios se mantienen.	X					
	Información que describe los resultados de la revisión de los cambios documentados, se mantendrán el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.	X					
8.7 Liberación de bienes y servicios							
57	La organización debe implementar las actividades planificadas en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los requisitos de bienes y servicios (véase el punto 8.3). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	X					

	El despacho de las mercancías y servicios al cliente no procederá hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se han cumplido satisfactoriamente, a menos que sea aprobado por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Información documentada deberá indicar la persona (s) que autoriza la liberación de los bienes y servicios para su entrega al cliente.	X						
8.8 Bienes y servicios no conformes								
	La organización debe asegurarse de que los bienes y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado o entrega, que tendrá un impacto negativo en el cliente.		X					
58	La organización debe tomar acciones (incluidas las correcciones si es necesario) adecuadas a la naturaleza de la no conformidad y sus efectos. Esto se aplica también a los bienes y servicios detectados después de la entrega de las mercancías o durante la prestación del servicio no conforme.		X					
	Cuando los bienes y servicios no conformes se han entregado al cliente, la organización tendrá también la corrección apropiada para asegurar que se logra la satisfacción del cliente. Acciones correctivas apropiadas se aplicarán (véase 10.1).		X					
9 Evaluación del desempeño		4.65%						
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación								
9.1.1 Generalidades								
	La organización deberá tener en cuenta los riesgos y las oportunidades determinadas y deberá:							
59	a) determinar lo que necesita ser monitoreado y medido con el fin de:	X						
	- Demostrar la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades,	X						
	- Evaluar el desempeño de los procesos (ver 4.4),	X						

	- Garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y	X						
	- Evaluar la satisfacción del cliente; y	X						
	b) evaluar el desempeño del proveedor externo (ver 8.4);	X						
	c) determinar los métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados;	X						
	d) determinar cuándo se llevarán a cabo el seguimiento y medición;		X					
	e) determinar cuándo se analizarán y evaluarán los resultados de seguimiento y medición; y	X						
	f) determinar lo que se necesitan indicadores de desempeño del sistema de gestión de calidad.	X						
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera que sea consistente con los requisitos de seguimiento y medición.	X						
	La organización conservará información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	X						
	La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.	X						
9.1.2 Satisfacción del cliente								
60	La organización debe supervisar los datos relativos a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen los requisitos.		X					
	En su caso, la organización debe obtener los datos relativos a:		X					

	a) la retroalimentación del cliente, y		X					
	b) las opiniones de los clientes y las percepciones de la organización, sus procesos y sus productos y servicios.		X					
	Los métodos para obtener y utilizar dicha información se precisará.	X						
	La organización debe evaluar los datos obtenidos para determinar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.		X					
9.1.3 Análisis y evaluación de datos								
	La organización debe analizar y evaluar los datos correspondientes derivadas del monitoreo, la medición (véase 9.1.1 y 9.1.2) y otras fuentes pertinentes. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables.	X						
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán para:							
	a) para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de la calidad	X						
61	b) para garantizar que los bienes y servicios pueden satisfacer constantemente las necesidades del cliente,	X						
	c) para asegurar que la operación y control de procesos es eficaz, y	X						
	d) identificar las mejoras en el sistema de gestión de calidad.	X						
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán como insumo para la revisión por la dirección.	X						
9.2 Auditoría Interna								

62	La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de calidad;	X						
	a) cumple	X						
	1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y	X						
	2) los requisitos de esta norma internacional;	X						
	b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz. La organización debe:	X						
	a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa (s) de auditoría, incluida la periodicidad, los métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes. El programa (s) de auditoría deberá tener en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, los riesgos relacionados, así como los resultados de auditorías anteriores;	X						
	b) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;	X						
	c) seleccionar los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría;	X						
	d) garantizar que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación,	X						
	e) tomar las medidas adecuadas y sin dilaciones indebidas; y	X						
f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	X							
9.3 Revisión por la dirección								
63	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.		X					

Revisión por la dirección debe ser planeado y llevado a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización.	X						
La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:							
a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;	X						
b) los cambios en los problemas externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de calidad;		X					
c) la información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:	X						
1) las no conformidades y acciones correctivas;							
2) seguimiento y medición a los resultados;							
3) resultados de las auditorías;							
4) la retroalimentación del cliente;							
5) proveedor y cuestiones de proveedores externos; y							
6) desempeño de los procesos y conformidad del producto;							
d) oportunidades para la mejora continua.	X						
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con:							
a) las oportunidades de mejora continua, y							
b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.							

	La organización conservará información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo las acciones tomadas.	x						
10. Mejora		8.82%						
10.1 No conformidad y acciones correctivas								
	Cuando se produce una no conformidad, la organización deberá:							
	a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso		x					
	1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y		x					
	2) hacer frente a las consecuencias;							
	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir o se producen en otros lugares, por	x						
	1) la revisión de la no conformidad;	x						
64	2) determinar las causas de la no conformidad, y	x						
	3) determinar si existen incumplimientos similares o podrían producirse;	x						
	c) poner en práctica las medidas oportunas;		x					
	d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y		x					
	e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.	x						
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	x						

	La organización conservará información documentada como evidencia de							
	a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y	X						
	b) los resultados de cualquier acción correctiva.	X						
10.2 Mejora								
	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. La organización debe mejorar el sistema de gestión de calidad, los procesos y los productos y servicios, en su caso, a través de la respuesta a:							
	a) Los resultados del análisis de datos;	X						
65	b) los cambios en el contexto de la organización;	X						
	c) cambios en el riesgo identificados (ver 6.1); y	X						
	d) nuevas oportunidades.		X					
	La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.		X					

Anexo 05: *Leyenda de valores asignados en la aplicación del check list ISO 19001-2015 en la Mype Market Sarita. Para determinar el porcentaje de cumplimiento de implementación de la norma ISO 9001-2015.*

VALORES DE CUMPLIMIENTO PARA CHECK LIST	
% DE CUMPLIMIENTO	DETALLE
0%	No documentado/No existente
25%	Aplicado /No documentado
50%	Documentado/No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
NA	No aplica

Anexo 5A: Mapa de procesos de la Mype de abarrotes Market Sarita



Anexo 06: Manual de calidad

EMPRESA:	DISEÑO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – ISO9001 -2015		
	MARKET SARITA		
VERSION: 01	MANUAL DE CALIDAD		
FECHA:	10/01/2023	PREPARADO POR	Klelia Milagros Crispín
		REVISADO POR	
		APROBADO POR	

MANUAL DE CALIDAD

MARKET SARITA

ENERO 2023

1. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente manual tiene por objeto establecer y describir el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Mype Market Sarita basado en la Norma ISO 9001:2015 y servir como plataforma de mejoramiento continuo a través de la política de calidad, misión y visión empresarial, así como los objetivos de calidad para proporcionar los servicios cumpliendo con los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

Este manual describe el Sistema de Gestión de Calidad, el alcance y la justificación de las exclusiones junto con la descripción y relación entre los procesos.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

El siguiente manual contiene conceptos y directrices del sistema de gestión de calidad del Consorcio DCDS, asimismo los normados en las normas:

- ISO 9001:2015-Sistema de Gestión de Calidad-Requisitos.
- ISO 9000:2015-Sistema de Gestión de Calidad-Vocabulario.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones del sistema de gestión de calidad son acorde a los de la norma ISO 9000:2015-Sistema de Gestión de Calidad-Vocabulario, adicionalmente usamos las siguientes abreviaturas:

- SGC: Sistema de Gestión de Calidad.
- SIG: Sistema Integrado de Gestión.
- GG: Gerencia General.

4. CLÁUSULA 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (PHVA-PLANIFICACIÓN)

La Mype Market Sarita, identifica las cuestiones internas, externas y las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes, a con el objetivo de identificar riesgos

y oportunidades que podrían afectar lograr los resultados previstos del SGC, los resultados nos permiten establecer estrategias para la sostenibilidad del SGC y de nuestra organización, se ha establecido realizar seguimiento y revisión una vez al año y durante la revisión del SGC con la alta dirección.

Se cuenta con la información documentada: Matriz FODA.

Determinación del alcance del SGC

La organización, ha determinado el alcance de su sistema de gestión de calidad en los cuales han considerado los requisitos del contexto de la organización y los requisitos de las partes interesadas pertinentes:

a.- Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad es aplicable a todos los procesos de la organización, gestionados a través de los procesos de gestión aplicados a: los procesos estratégicos, de apoyo procesos de atención al cliente. A continuación, se muestra el mapa de procesos:

Procesos Principales

- Requerimientos a los proveedores
- Atención al cliente
- Manejo de Stock
- Control de calidad

Procesos de Gestión

- Gerencia General
- Sistema Integrado de Gestión
- Área administrativa y comercial
- Área legal.

Procesos de Apoyo

- Recursos Humanos
- Contabilidad
- Logística.

Para el proceso de Gestión de Calidad, se ha establecido los siguientes documentos claves de control:

PROCESO	DOCUMENTOS CLAVES DE CONTROL
GESTIÓN DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Política SGC. • Manual del SGC. • Procedimiento de Auditorías. • Procedimiento de Identificación y control, de producto no conforme.

5. CLÁUSULA 5. LIDERAZGO (PHVA-PLANIFICACIÓN)

La Alta Dirección representado por el Gerente General, evidencia su compromiso y liderazgo con el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y con la mejora continua de la eficacia del SGC a través de la siguiente compromisos y controles:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, por ejemplo: a través de la revisión anual por la alta dirección.
- Asegurándose que se establezca, comunique y entienda en toda la organización en sistema de gestión de calidad como la Política de la Calidad (SIG), Objetivos y Programas del SGC, los cuales son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización (misión, visión y valores)
- Más detalle sobre sus funciones y responsabilidades se documentan en la ficha del perfil de puesto para la Dirección. En el MOF.
- Adoptando y aprobando las Políticas de gestión.
- Asegurando que se establecen y cumplen los objetivos y metas.

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los requisitos legales y otros requisitos de Calidad, MA y SSO suscritos.
- Asegurando la disponibilidad de recursos para ello se cuenta con infraestructura, ambiente de trabajo, equipos, recurso humano y presupuesto asignado a las áreas y Llevando a cabo la Revisión por la Dirección de los Sistemas de Gestión de Calidad.

ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La Alta Dirección asegura que las responsabilidades para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y entiendan. Según sus funciones establecidas en el MOF de la empresa.

6. CLÁUSULA 6. PLANIFICACIÓN (PHVA-PLANIFICACIÓN) ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Durante la planificación del SGC de nuestra organización, se considera las cuestiones referidas en el con el contexto de la organización y los requisitos de las partes interesadas pertinentes y determina los riesgos, oportunidades y se planifica acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La organización ha establecido y planificado los objetivos de la calidad en las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.

Asimismo, cuando la organización determine la necesidad de cambios el SGC se llevarán a cabo de manera planificada y se debe considerar el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales a fin de mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad, asegurando la disponibilidad de recursos; asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE

La Mype Market Sarita, ha definido como clientes a aquellas a las personas naturales y jurídicas, sean entidades públicas o privadas, las cuales requieren de los productos que vende la Mype, se suscribe un contrato según sea el caso.

La identificación de los requisitos del cliente se realiza en base al Contrato que se suscribe por cada servicio.

En caso de presentarse algún reclamo por parte del cliente, éste será gestionado según el “PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS” en el cual se establecen las pautas para la gestión de reclamos.

PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES

En la Mype Market Sarita, se identifica los requisitos legales y otros requisitos suscritos como partes interesadas o adoptados en forma voluntaria, relacionados a los Aspectos Ambientales, temas de Seguridad, Salud Ocupacional y Calidad.

7. CLÁUSULA 7. APOYO (PHVA-HACER)

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE RECURSOS Y FUNCIONES

La Alta Dirección se compromete con el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora de los Sistemas de Gestión Ambiental, de Seguridad y Salud Ocupacional y de Calidad:

- Adoptando y aprobando las Políticas de gestión.
- Asegurando que se establecen y cumplen los objetivos y metas.

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los requisitos legales y otros requisitos suscritos.
- Asegurando la disponibilidad de recursos para ello se cuenta con infraestructura, ambiente de trabajo, equipos, recurso humano y presupuesto asignado a las áreas y Llevando a cabo la Revisión por la Dirección de los Sistemas de Gestión de Calidad.

a. Funciones, Responsabilidades y Autoridad.

La Mype Market Sarita, ha establecido el documento MOF en el cual se definen las funciones, responsabilidades y/o autoridad del Gerente General, Representante de la Alta Dirección, jefes de área y todo el personal que forma parte de Market Sarita. Estas responsabilidades, funciones y autoridades son comunicadas a todo el personal.

Alta Dirección.

Para el Sistema de Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y de Calidad la alta dirección está conformado por el Gerente General, cuyas responsabilidades son:

- Asegura la provisión de recursos para el SIG.
- Aprueba las políticas de gestión.
- Revisa los resultados de la evaluación del desempeño del SGI.

Audidores del Sistema de Calidad.

- Desarrollan las actividades que involucren el desarrollo de la auditoría interna del área asignada.
- Preparan el plan y programa de auditoría, listas de verificación, entre otros documentos.
- Llevan a cabo la auditoría interna, siendo el soporte para la identificación de la causa raíz de las No Conformidades y redactan el informe de auditoría y las Solicitudes de Acciones Correctivas.

- Realizan el seguimiento del cumplimiento de las acciones establecidas para levantar o cerrar una SAC.

a. Infraestructura

Los responsables de cada proceso evalúan la infraestructura de su área permanentemente, a fin de asegurar su adecuado mantenimiento. La organización, provee y mantiene la infraestructura necesaria la conformidad con los requisitos de los servicios; de acuerdo a un Control del Backup y mantienen un Control de actualización de antivirus.

Los equipos de cómputo utilizados por el equipo de trabajo están asociadas a actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, para los usuarios de obra se protege la información en Backups por usuario. La información del personal de oficina central también se encuentra en el servidor principal al cual se le hace un Backups.

b. Ambiente de Trabajo para la Operación de los procesos

La organización ha determinado como ambiente de trabajo los factores humanos y físicos; proporcionando y manteniendo el ambiente necesario para la operación de sus procesos y logro de la conformidad del servicio. Asimismo, se ejecuta charlas de capacitaciones con respecto a temas de no discriminación, reducción de estrés.

El ambiente para el desarrollo de los cursos debe tener requisitos mínimos de temperatura entre 18 a 22 C°.

c. Conocimiento de la organización.

Los conocimientos se mantienen en la información documentada de los procesos y la organización a través de la aplicación de los programas de capacitación aborda las necesidades y tendencias cambiantes para adquirir o acceder a nuevos conocimientos a fin de lograr mejoras en la conformidad del servicio

d. Competencias.

La Mype Market Sarita, ha establecido el “Procedimiento Reclutamiento Selección y Contratación – V1”, el cual define la metodología a seguir para asegurar que el personal que realice tareas para o en nombre de Market Sarita, sea competente, tomando como base una educación, formación o experiencia adecuada, asimismo que tomen la conciencia necesaria de la importancia de la conformidad con la Política del Sistema Integrado de Gestión Dichas competencias se encuentran establecidas en el MOF- “Manual de organización y funciones por cada puesto de trabajo”.

e. Comunicación

La Mype Market Sarita, ha establecido el “PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA” para establecer:

- Los canales de comunicación interna entre sus diferentes niveles,
- Matriz de comunicaciones.
- Las comunicaciones externas con las diferentes partes interesadas pertinentes, que pudieran estar relacionadas con el desempeño de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Información Documentada

La organización cuenta con un procedimiento para la identificación, creación, actualización, control de la información documentada.

Todos los documentos del SIG deben ser revisados como mínimo una vez al año, para su continua adecuación y mejora continua.

8. CLÁUSULA 8. OPERACIÓN (PHVA-HACER)

Planificación y Control Operacional, Provisión del Servicio

La organización, a través de cada una de sus áreas planifica, implementa las acciones determinadas en el capítulo 6, asegurando la provisión del servicio se encuentre bajo condiciones controladas y controla los procesos necesarios para la realización del servicio mediante los procedimientos siguientes:

Para el Sistema de Gestión de Calidad el control de las operaciones y aseguramiento de la preservación del producto se evidencia a través de la documentación asociada a la realización del producto descrita en los “Planes de Calidad”.

Para la gestión de adquisiciones se cuenta con el procedimiento denominado, “PROCEDIMIENTO DE COMPRAS”.

Además, para el SIG el control de proveedores se realiza según lo establecido en el “PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES”.

9. CLÁUSULA 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (PHVA-VERIFICAR)

SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La Mype Market Sarita, ha establecido los mecanismos para el seguimiento y medición de:

- Las características clave del proceso, criterios de control, la identificación y trazabilidad de los productos a través de los “Planes de Calidad”.
- Las características clave del producto, criterios de aceptación, equipo de medición a través de las “Especificaciones Técnicas”.
- Del desempeño de seguridad y salud ocupacional a través del “MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO” para mantener los equipos.
- A las acciones correctivas a través de “TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ATENCION QUEJAS Y RECLAMOS”.

a. Proceso de producto no conforme.

La Mype Market Sarita, ha establecido dentro del Sistema de Gestión de Calidad el “Procedimiento de Control de Producto No Conforme”, con el propósito de establecer e implementar las acciones a seguir cuando sea detectado un producto no conforme. El producto que no sea conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

b. Auditoría Interna.

El Consorcio DCDS, ejecuta auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información y evaluar la implementación y mejora del sistema de gestión de la calidad, los requisitos están definidos en el “PR-SIG-07 PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS”.

La información obtenida de las auditorías internas sirve como elemento de entrada para la Revisión por la Dirección.

c. Revisión por la dirección.

La alta dirección al menos una vez al año debe revisar el sistema de gestión de la calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización, se conserva información documentada en el “Acta de Revisión por la Dirección”.

10. CLÁUSULA 10. MEJORA (PHVA-ACTUAR)

La Mype Market Sarita, considera importante la determinación y selección las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

PROCESO DE ANALISIS Y MANEJO DE NO CONFORMIDADES y ACCIONES CORRECTIVAS

La Mype Market Sarita, ha establecido el “PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES, ATENCION QUEJAS Y RECLAMOS” con el objetivo de describir la forma en que se identifica e investiga las no conformidades potenciales y reales, así como la implementación y seguimiento de las acciones correctivas y preventivas consideradas en los Sistemas de Gestión de Calidad.

PROCESO DE REVISION POR LA DIRECCIÓN

La Mype Market Sarita, ha establecido el “PROCEDIMIENTO DE REVISION POR LA DIRECCION” el cual describe el mecanismo para llevar a cabo las revisiones el Sistema de Gestión de Calidad, implementado con el fin de asegurar su continua adecuación y su eficacia.

Así mismo identifica los documentos de entrada que deberán ser revisados y se establece el documento de salida donde se identifican las decisiones que deberán tomarse (coherentes con la mejora continua).

Asimismo, la compañía mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de Gestión de la calidad, considerando los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, a fin de evaluar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua

Anexo 07: Matriz FODA

ANÁLISIS FODA DE MARKET SARITA	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> a. Calidad y precio competitivo de nuestros servicios. b. Los servicios que presta son económicos. c. Cuenta con la maquinaria adecuada. d. Tiene capacidad para atender grandes demandas e. Mantiene una buena relación con la mayoría de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones económicas y políticas en crecimiento del país. La demanda creciente en el mercado en el cual se desempeña. Estabilidad en la tasa de interés. Crédito por parte del proveedor.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con seguridad permanente. No existe una base de datos de los clientes con su historial. No existen actividades de Marketing. 	<ul style="list-style-type: none"> La creación de nuevas empresas dedicadas al mismo rubro, con un ámbito de actuación provincial o regional, y con una alta tecnología y calidad del producto final. Existencia de empresas informales. Ingreso de competidores nacionales e internacionales, la principal amenaza son los bajos precios.

Anexo 08: Política de calidad de la organización.

EMPRESA:	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – ISO9001 -2015		
	MARKET SARITA		
VERSIÓN:	POLÍTICA DE CALIDAD		
FECHA:	10/01/2023	PREPARADO	Klelia Milagros
		O POR	Crispín
		REVISADO	
		POR	
		APROBADO	
		O POR	

Política de calidad – Market Sarita

Market Sarita es una empresa dedicada a la venta y comercialización de abarrotes, tiene como objetivo alcanzar un alto nivel en estándares de calidad, generando de esta manera confianza y bienestar tanto en sus clientes, colaboradores, así como en las otras partes interesadas. La gerencia general de la empresa es consciente de la importancia que tiene satisfacer las expectativas de sus clientes y respetar los estándares de calidad, dentro del nuevo marco empresarial del Desarrollo Sostenible. En ese contexto, la alta dirección de Market Sarita, se compromete a:

- ✓ Disponer en todo momento de los recursos necesarios para desarrollar las líneas de acción estratégicas que se ajusten a la consecución de tales fines.
- ✓ Cumplir con los requisitos legales vigentes y otros requisitos aplicables en materia de estándares de calidad.
- ✓ Mantener un compromiso de participación y consulta de trabajadores

Cajamarca, abril de 2023

Anexo 09: Procedimiento para reclutamiento y contratación del personal

A:	EMPRES			SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – ISO9001 -2015			
	MARKET SARITA						
: 01	VERSION					<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL</p>	
FECHA:	10/01/2023	PREPARAD		Klelia Milagros Crispín			
		O POR					
		REVISADO					
		POR					
		APROBAD					
		O POR					

1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL

Garantizar que el personal seleccionado cumpla con los requisitos y estándares de competencia en Calidad, Perfil y Efectividad de trabajo que la empresa y el cliente requieran o determinen, con cero accidentes dentro de todo el proceso.

2. ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todos los candidatos interesados en incorporarse como personal de todas las áreas de la empresa.

3. RESPONSABILIDADES.

3.1. Gerente General.

- ✓ Aprobar el procedimiento para su implementación.
- ✓ Evaluar y aprobar los requerimientos de personal.
- ✓ Aprobar los perfiles de puesto.

3.2. Jefe de Recursos Humanos.

- ✓ Revisar este procedimiento para su aprobación.

- ✓ Velar por el fiel cumplimiento del presente procedimiento.
- ✓ Elaborar el contrato del trabajador.
- ✓ Participar en el proceso de elaboración de los perfiles de puesto bajo su responsabilidad.
- ✓ Requerimiento de los suministros.
- ✓ *Presentación formal del nuevo trabajador a la empresa.*
- ✓ *Velar por el cumplimiento del presente procedimiento*

3.3. Gerentes y/o Jefes de Área.

- ✓ Participar en el proceso de elaboración de los perfiles de puesto bajo su responsabilidad.
- ✓ Realizar el requerimiento de personal al área de Recursos Humanos, respetando el presente procedimiento.
- ✓ Cumplir con el presente procedimiento.

3.4. Analista de Reclutamiento y Selección.

- ✓ Elaborar y actualizar este procedimiento, como mínimo una vez al año o cuando se requiere, a partir de su fecha de emisión.
- ✓ Aplicar este procedimiento con el apoyo del personal a su cargo.
- ✓ Verificar que el file del trabajador este completo.
- ✓ Apoyar en el cumplimiento del presente procedimiento.
- ✓ Inducción general.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

4.1. Manual de Organización y Funciones.(MOF)

Es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o pues de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal.

4.2. Currículo Vitae.

Es la documentación presentada por el postulante, donde además de la hoja de vida presentan los certificados que validen lo dicho en la hoja de vida.

4.3. Evaluación.

Es un proceso que nos permite conocer las características del postulante (habilidades, actitudes, intereses del postulante), mediante diferentes herramientas.

Nos permite comprobar la capacidad, destreza y habilidades del aspirante mediante pruebas prácticas y objetivas.

4.4. Reclutamiento.

Proceso correspondiente a la Gestión del Capital Humano que se encarga de atraer candidatos cuyas competencias, conocimientos y experiencia se correspondan con las mismas referidas en el Perfil de Puesto requerido.

4.5. Selección.

Es un proceso que nos permite identificar candidatos de acuerdo la identificación de necesidades de la organización, sus objetivos y resultados previos.

4.6. Contratación de personal.

La contratación de personal es el procedimiento que se lleva a cabo en una empresa para formalizar la relación laboral con un empleado que recién ingreso a la misma.

5. **PROCEDIMIENTO.**

5.1. Proceso de Reclutamiento.

5.1.1. El jefe de área o solicitante donde surge la necesidad del puesto, realizará su solicitud de requerimiento de personal a Gerencia General para su aprobación.

5.1.2. El Gerente General evalúa, autoriza y firma el requerimiento, como aceptación de dar inicio al proceso de selección de personal. El formato de Requerimiento de personal queda archivado en el área de recursos humanos en el archivador que lleva su mismo nombre.

5.1.3. El área de Recursos Humanos en coordinación con Gerencia General, determinarán si la convocatoria será interna o externa.

5.1.4. En caso fuese externa, se verifica si en la base de datos si se cuenta con personal calificado para el puesto; caso contrario, se procede a la elaboración de la convocatoria considerando los requisitos descritos en el manual organizacional de funciones, la cual será publicada en los diferentes medios y/o entidades regulares (bolsas de trabajo, medios de comunicación, página web, etc.).

5.1.5. La Jefatura de Recursos Humanos verifica si el puesto solicitado ya tiene un perfil en el cual basar la selección. En su defecto se procede a crear o elaborar su perfil de puesto.

5.1.6. Para el caso de clientes con compromisos sociales pactados que requieran personal no calificado, se tendrá en cuenta la solicitud del cliente y/o la necesidad que la obra requiera; para esto el área de RR.HH. solicitará al área correspondiente del cliente, el personal requerido. El cliente tiene que remitir una relación de candidatos, los mismos que provienen de su bolsa de trabajo. En estos casos se obvia el punto 5.1.3. del presente procedimiento.

5.2. **Recepción de Candidaturas y Pre-Selección Curricular.**

5.2.1. La Analista de Recursos Humanos se encargará de realizar la revisión y evaluación (primer filtro) de los currículos vitae de los postulantes según nivel de competencia y requerimiento del área usuaria, los mismos que serán guardados en la base de datos del área. En caso de existir una propuesta específica por parte del área solicitante se considerará como uno de los posibles candidatos.

5.2.2. Se realizará las llamadas telefónicas a los candidatos cuyos currículos vitae han pasado el primer filtro. En esta llamada se busca confirmar la información que se ve reflejado en el currículo vitae, la disponibilidad y brindarle algunos alcances de las condiciones del puesto (tiempo de contrato, régimen, etc.)

5.2.3. De los currículos vitae que queden seleccionados y con la confirmación de los candidatos a participar de dicho proceso se procede a presentarlos a Gerencia General, incorporando a cada uno de ellos a la Selección de Personal por Gerencia, para su visto bueno (V°B°) (segundo filtro) y posteriormente programar una entrevista con cada uno de ellos y los Jefes de Área.

5.3. Evaluación y Referencias laborales.

5.3.1. Para el caso de conductores deberán pasar una evaluación teórica – práctica de acuerdo al tipo de unidad a operar, o salvo solicitud expresa del área Usuaría.

5.3.2. Luego se pasará a realizar las evaluaciones Psico laborales utilizando diversas pruebas psico laborales (Psicométricas y proyectivas) según la descripción / perfil del puesto correspondiente.

5.3.3. Posteriormente se realizará las llamadas correspondientes a sus ex empleadores con el fin de Verificar los datos y obtener las referencias laborales según lo consignado en el Currículum Vitae.

5.3.4. El jefe de área en coordinación con la Gerencia General lleva a cabo una entrevista personal final, con la cual verifica y corrobora la experiencia laboral, evalúa competencias y conocimientos técnicos requeridos por el puesto y toma la última decisión, seleccionando al candidato que considere más idóneo para el puesto. Posterior a ello se da inicio a los trámites de ingreso.

5.3.5. En el caso de los candidatos que no queden seleccionados para el puesto, se les comunicara telefónicamente o vía correo electrónico.

5.4. Ingreso de Personal.

5.4.1. Al candidato que quede seleccionado se le indica la documentación que tiene que presentar para su contratación.

5.4.2. Una vez que el área de Recursos Humanos recibe los resultados del nuevo trabajador, se continúa con la contratación.

5.4.3. El personal que registre antecedentes policiales o penales, quedará automáticamente fuera del proceso de ingreso. En caso de homonimia el candidato seleccionado tendrá que presentar una constancia de homonimia emitida por el poder judicial.

5.5. Contratación de personal.

5.5.1. Un día previo o el mismo día de haber iniciado sus labores, el trabajador deberá presentar la documentación Pre-Contractuales.

5.5.2. El Jefe de Recursos Humanos en coordinación con el área legal procede a elaborar el contrato de trabajo y registrar al trabajador

5.5.3. El Jefe de Recursos Humanos, deberá solicitar lo siguiente:

5.5.4. El área de Recursos Humanos hace entrega al trabajador de los siguientes documentos:

- Reglamento Interno de Trabajo, el cargo de entrega se desglosa de la última página del reglamento y se conserva en el archivo de RRHH.
- Perfil de Puesto según MOF, una copia queda archivada en el área de recursos humanos en el archivador que lleva su mismo nombre.

5.5.5. El Jefe de Personal enviará un correo electrónico informando al responsable de la obra y al Administrador de Obra los datos del nuevo trabajador para que emita el respectivo registro permanente de control de asistencia.

5.6. Inducción General y Específica.

La Inducción General y Específica es brindada de acuerdo al procedimiento a la necesidad de Cliente.

5.7. Ingreso a su Puesto de Trabajo.

La implementación y designación del ambiente o lugar de trabajo lo realizará cada jefe de área según corresponda.

La presentación formal del personal nuevo a sus compañeros lo realizará el Jefe de Recursos Humanos en la reunión de cinco minutos al iniciar la jornada de trabajo, y a la vez difundirá vía correo electrónico dando la bienvenida e indicando sus datos (Nombre y Apellidos, Cargo a desempeñar, Correo y Número telefónico de ser el caso).

5.8. Permanencia.

5.8.1. Control de Asistencia.

Ante la inasistencia o permiso de un trabajador a su área de trabajo, este deberá informar a su Jefe Inmediato y regularizar con el Jefe de Recursos Humanos su Papeleta de Permiso dentro de las 24 horas. Solo en caso de enfermedad se podrá postergar el llenado del formato, sin embargo, se tendrá que informar el mismo día y hacer llegar el descanso medido correspondiente (Certificado de Incapacidad Temporal para el Trabajo – CITT) si fuese el caso.

5.8.2. Registro y Control de Ingresos y Salidas del Trabajador

La salida del trabajador en horas de trabajo, ya sea por motivos personales o razones de trabajos externos se darán con la autorización de su Jefe de área, así mismo deberán acercarse al área de Recursos Humanos para pedir su papeleta de salida, la cual será firmada por el trabajador, Jefe de Recursos Humanos y Jefe de área, entregando el físico al área de Seguridad Patrimonial la cual registrará la hora de ingreso y salida , finalmente deberá entregar al área de Recursos Humanos para su archivo y registro final.

5.8.3. Autorización de descuentos.

En caso se deba aplicar un descuento al trabajador (por pérdida de alguna herramienta, accesorio, etc.),

Se le aplicara un descuento previa autorización. Asimismo, en caso el trabajador requiera de un adelanto este deberá hacer una solicitud de préstamo

5.8.4. Medidas disciplinarias.

La elaboración de las Amonestaciones Escritas y/o Memorándum al personal estará a cargo de la Jefatura de Recursos Humanos en coordinación con los Jefes de Área, manteniendo en copia a la Gerencia General. El cargo firmado como muestra de aceptación del mismo será entregado al área de Recursos Humanos el cual quedará como registrado para su archivo.

5.9. Salida de Personal.

En caso el trabajador presente su carta de renuncia, esta será recibida por la Jefatura de Recursos Humanos, para luego informar al Jefe Inmediato y/o Gerencia General. Se le notificará al trabajador la aceptación o no de su solicitud.

De ser aceptada, se procederá a solicitar al trabajador la devolución de los implementos de trabajo (equipos y herramientas) al área que se los brindó, quien se encargará de dar el Visto Bueno (V°B°) de conformidad de entrega.

Se coordina vía correo electrónico con la clínica autorizada para que el trabajador pase su examen médico de retiro. Estos exámenes aplican a todo el personal y son acorde con los riesgos a los que estará expuesto en sus labores y los indicados por la Resolución Ministerial 312-2012 MINSA (Protocolo de Examen Médico).

5.10. Solicitud de Liquidación.

El Analista de Recursos Humanos, procede a elaborar el certificado de trabajo y se adjuntará con la liquidación, para la entrega respectiva dentro del tiempo indicado por ley. El asistente de Recursos Humanos de Obra tendrá que informar la fecha de cese, remitiendo vía correo electrónico, en la fecha en la que se termina la relación laboral, esto incluyendo los días libres que le corresponden, para que el analista de recursos humanos en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos proceda con los registros correspondientes.

Anexo 10: Objetivos de calidad

A:	EMPRES	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – ISO9001 -2015	
		MARKET SARITA	
: 01	VERSION	OBJETIVOS DE CALIDAD	
FECHA:	01/04/2023	PREPARAD O POR	Klelia Milagros Crispín
		REVISADO POR	
		APROBAD O POR	

La Mype Market sarita, se plantea y compromete con los siguientes objetivos de calidad:

1. Garantizar la aplicación de los principios de calidad al momento de la prestación del servicio al cliente.
2. Garantizar la prestación de los servicios de información al cliente y a sus colaboradores, para la correcta atención al cliente.
3. Asegurar el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.
4. Apoyar y promover la inducción y capacitaciones sobre la correcta atención al cliente.

Anexo 11: Procedimiento de compras

A:	EMPRES	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – ISO9001 -2015	
		MARKET SARITA	
: 01	VERSION	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS A PROVEEDORES	
FECHA:	10/01/2023	PREPARAD O POR	Klelia Milagros Crispín
		REVISADO POR	
		APROBAD O POR	

1.- OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto garantizar que las compras se realicen de acuerdo a los requerimientos del cliente interno, dentro de los plazos y costos preestablecidos para mantener un stock mínimo en el almacén.

2.- RESPONSABILIDADES.

Jefe de Logística y Almacén

Es el responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

Asimismo, es responsable de analizar, evaluar y controlar todas las compras generadas a fin de garantizar un stock mínimo de los productos que vende la Empresa •• Gerente

General

Aprobar el presente procedimiento

PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS.

Para las compras de proceso regular o común, se tiene que seguir el siguiente trámite

REQUERIMIENTO:

El jefe de almacén y logística debe verificar que haya siempre un stock mínimo de productos a vender en el almacén.

El jefe de almacén y logística, elabora el requerimiento de productos a pedir semanalmente de acuerdo a lo que se vende en la Empresa, evaluando a cada proveedor.

El Gerente de la empresa revisa el requerimiento realizado por el Jefe de Almacén y Logística a fin de avaluar y aprobar la compra.

La cotización y selección del proveedor, se realizará siguiendo el PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, y EVALUACION DE PROVEEDORES y estará a cargo del Jefe de Logística y aprobado por el Gerente General para luego ser remitida al proveedor mediante un e-mail y/o toma de pedido telefónico y gestionar su atención inmediata.

PAGO DE COMPRA: Los siguientes documentos: Orden de compra, Nota de Ingreso, comprobante de pago, cargo de entrega de facturas serán llevados por personal de logística hacia el área de contabilidad, quienes lo recepcionaran y programarán su cancelación de acuerdo a la aprobación del Gerente General y a las condiciones de la orden de compra (contado, contra entrega, crédito a 30 días, etc.).

ENTREGA: El proveedor hará entrega en el Almacén Central de la Mype Market Sarita, los productos e insumos requeridos en la fecha programada, adjuntando la guía de remisión y/o factura, a fin de dar conformidad de la recepción del material.

Anexo 12: Procedimiento de evaluación de proveedores

A:	EMPRES	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – ISO9001 -2015	
		MARKET SARITA	
: 01	VERSION	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN A PROVEEDORES	
FECHA:	10/01/2023	PREPARAD O POR	Klelia Milagros Crispín
		REVISADO POR	
		APROBAD O POR	

1.- OBJETIVO. - El presente documento tiene por objeto ggarantizar que la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores, se lleve a cabo de una forma adecuada para optimizar tiempo y recursos; además de identificar el proveedor que brinde calidad, precio, facilidad de pago, entre otras características. Adicionalmente re evaluar a los proveedores una vez al año.

2.- ALCANCE. - El procedimiento alcanza a todas las áreas de la Mype Market Sarita que requiera una compra o un servicio.

3. RESPONSABLES.

El Jefe de Logística y Almacenes: es responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

Gerente General: es el responsable de la aprobación del presente procedimiento.

4.- PROCEDIMIENTO

ELECCIÓN DE PROVEEDORES PARA SERVICIOS DE COMPRAS

Para los requerimientos de una compra o servicio, se considerará a los proveedores formales y calificados. Así también se considerará el proveedor sugerido por el cliente interno, previa evaluación de proveedor.

Para el caso que se tenga 02 o más cotizaciones respecto al mismo producto, se procederá a la selección tomando en cuenta: (i) Que cumpla con los requisitos establecidos por el Jefe de Logística. (ii) el Tiempo de entrega. (iii) Forma de pago. (iv) Costo y condiciones del servicio o producto.

Para la selección de proveedores participarán el Jefe de la Unidad Logística Almacén. En caso de contar con 01 proveedor (por motivos de tiempo, no existir en el mercado o no tener respuesta a las invitaciones) se registrará la justificación del caso, en el recuadro de observaciones. Luego de haber seleccionado al proveedor se procede con la colocación y comunicación de las ORDENES DE COMPRA y ORDENES DE SERVICIO.

Anexo 13: Auditorías internas y externas

A:	EMPRES	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – ISO 9001 -2015	
		MARKET SARITA	
: 01	VERSION	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS	
FECHA:	10/01/2023	PREPARAD O POR	Klelia Milagros Crispín
		REVISADO POR	
		APROBAD O POR	

1.- OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo Evaluar la concordancia del Sistema Integrado de Gestión en los aspectos de Calidad, con la versión vigente de la norma ISO 90012015 y si se ha implementado y mantenido de manera eficaz.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a los procesos de auditoría interna o externa en el establecimiento de la Mype.

3. RESPONSABLES

El presente procedimiento será aplicado por:

CAPÍTULO 1. Alta Dirección

CAPÍTULO 2. Comité SGC

CAPÍTULO 3. Auditores Internos

4. DEFINICIONES

- ❖ Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no - conformidad detectada.
- ❖ Auditor: Persona competente para llevar a cabo una auditoria.
- ❖ Auditor interno: Es el responsable de la dirección y conducción de la auditoría interna de una dependencia o entidad, con el fin de que cumpla los propósitos para los cuales fue creada y que opere o Funcione con la mayor eficacia y eficiencia posible.

las competencias del auditor interno son: (i) Contar con certificado de curso de formación como auditor por una empresa certificada y reconocida. – (ii) Profesionales con un conocimiento profundo de la cultura empresarial.
- ❖ Auditor líder: Persona que ha sido entrenada con éxito para llevar a cabo la calificación de auditores.
- ❖ Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría del sistema de gestión de la Mype Market Sarita.
- ❖ Auditoria especial: Auditoria especial programada fuera del Plan Anual de Auditorías Internas.
- ❖ Criterio de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para llevar a cabo una auditoria.
- ❖ Evidencia de la auditoria: Registros, declaraciones, hechos o cualquier otra información útil para calificar la auditoria de acuerdo a los criterios establecidos en el plan de auditoría, estos datos deberán ser verificables.

- ❖ Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- ❖ Experto Técnico: Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.
- ❖ Hallazgo de la auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoría. Pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría u oportunidades de mejora.
- ❖ Observación: Es un hallazgo pero que no llega a ser una no conformidad; sin embargo, podría generar desviaciones dentro del Sistema de Gestión.
- ❖ No- conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- ❖ Programa de auditoría: Una o más auditorias planificadas para un periodo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- ❖ Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente obligatoria o implícita (habitual o una práctica común para la organización). Un requisito especificado es aquel que se declara, por ejemplo, en un documento.

5.- PROCEDIMIENTO

- ❖ Planificación de auditoria
- ❖ El comité del SGC elabora el Programa Anual de Auditorías Internas y externas en coordinación con los Auditores internos y Gerencia.
- ❖ Preparación

El Equipo Auditor designado, elabora el Plan de Auditoría, donde se indica el objetivo y alcance de la auditoria, responsables a auditar, documentos de referencia, auditores responsables, procedimientos a seguir, recursos, día y hora de la auditoria. Este Plan de auditoría es entregado con anticipación al área auditada para su conocimiento.

El equipo auditor, antes de llevar a cabo la auditoria programada, revisa los registros y documentos relacionados al alcance de la auditoria. El Equipo SGC proporciona al equipo auditor el último informe de auditoría y los registros de acciones correctivas, con el objeto de familiarizarse con los hallazgos encontrados en anteriores auditorias.

❖ Ejecución

Antes de iniciar una auditoria, el auditor líder designado explica a los auditados el objetivo de la auditoria y presenta un resumen de la metodología que utilizará. Una vez terminada la auditoria el equipo auditor se reúne para evaluar los hallazgos y redactar las no conformidades, Solicitud de Acción Correctiva (SAC). El auditor designado presenta las no conformidades al responsable del área auditada en una reunión convocada para tal fin.

Posteriormente el responsable del área auditada y el auditor asignado investigan las causas de la no conformidad detectada durante la auditoria y propondrá las acciones correctivas en el formato de no conformidades, Solicitud de Acción Correctiva SAC según lo establecido en el PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES.

❖ Informe de auditoria

El equipo auditor designado elabora el Informe de Auditoría, el cual debe incluir:

- ✓ Objetivo y alcance de la auditoria
- ✓ Identificación del equipo auditor
- ✓ Resumen de Hallazgos
- ✓ Personas entrevistadas
- ✓ Firmas de los auditores designados

El informe es entregado a la Gerencia General dicho informe es difundido a todas las áreas auditadas para el levantamiento de los hallazgos. Las auditorías externas se ejecutarán según el Plan de Auditoria del proveedor de este servicio o del Cliente en coordinación con el Equipo SGC, el informe de las auditorías externas será difundido a todo el personal involucrado y para el levantamiento de los hallazgos se utilizará el formato de Solicitud de Acción Correctiva SAC.

❖ Seguimiento de las acciones correctivas.

El Equipo SGC coordina el seguimiento y el cierre de cada solicitud de acción correctiva de acuerdo al PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. Si como resultado del seguimiento se determina que la acción correctiva no fue efectiva, el responsable del seguimiento levanta otra SAC para que se evalúen nuevamente las causas de la no-conformidad y se proponga una nueva acción correctiva.

Anexo 14: Programa anual de auditorias

		SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – ISO9001 -2015	
EMPRESA:	MARKET SARITA		
VERSION: 01	PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS		
FECHA:	10/01/2023	PREPARADO POR	Klelia Milagros Crispín Navarro
		REVISADO POR	
		APROBADO POR	

Elaborado por:	
Actualizado por:	

AÑO 2023

CODIGO	SIG		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
	SIG - ISO-9001-2015 - CALIDAD	P	AIO	ASI	AIO	ASI								
		E	E	E	E	E								

LEYENDA	P	Programado
	E	Ejecutado

AIO: Auditoría Interna Oficina.

ASI: Auditoria de Seguimiento Interno.

Anexo 15: Procedimiento de revisión por la alta dirección

EMPRESA:	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – ISO9001 -2015		
	MARKET SARITA		
VERSION: 01	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN		
FECHA:	10/01/2023	PREPARADO POR	Klelia Milagros Crispín
		REVISADO POR	
		APROBADO POR	

Empresa		N.º Acta	
Líder			
Fecha		Hora inicio	Hora Fin
Lugar			
Norma	ISO 9001	Ohsas 18001	Iso 14001

ASISTENTES

Nombres y Apellidos	Área	Cargo/puesto	Vº Bº Aceptación

INVITADOS

Nombres y Apellidos	Área	Cargo/puesto	Vº Bº Aceptación

AGENDA

HORARIO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	OK

ACUERDOS TOMADOS / COMPROMISOS

Grado de cumplimiento de los objetivos y metas - ISO 9001-2015

N°	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN
N°	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN

Comunicación con el cliente - ISO 9001-2015

N°	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN
N°	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN

Cambios de circunstancias, evolución de requisitos legales

N°	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN
N°	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN

Necesidades de los recursos

N°	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN
N°	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN

CAPITULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

N°	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN
N°	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN

--	--	--	--	--

CAPITULO 5: LIDERAZGO

Nº	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN
Nº	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN

CAPITULO 6: PLANIFICACION

Nº	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN
Nº	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN

CAPITULO 7: SOPORTE

Nº	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN
Nº	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN

CAPITULO 8: OPERACIÓN

Nº	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN
Nº	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCION

CAPITULO 9: EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nº	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCION

N°	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN

CAPITULO 10: MEJORA

N°	Desarrollo	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN
N°	Recomendación para la mejora	Responsable	AVANCE ANTERIOR	AVANCE ACTUAL	FECHA DE EJECUCIÓN

Anexo 16: Procedimiento de tratamiento de no conformidades

A:	EMPRES			SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD – ISO9001 -2015	
	MARKET SARITA				
: 01	VERSION				
PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES					
FECHA:	10/01/2023	PREPARAD		Klelia Milagros Crispín	
		O POR			
		REVISADO			
		POR			
		APROBAD			
		O POR			

1. OBJETIVO:

Establecer y gestionar el proceso de evaluación de la satisfacción del cliente a fin de medir la percepción de los clientes respecto al cumplimiento de sus requerimientos por parte de la Mype Market Sarita y tomar las acciones pertinentes a fin mejorar dicha percepción.

2. ALCANCE:

El presente procedimiento aplica a todos los clientes de la Mype Market Sarita.

3. RESPONSABILIDADES:

- La alta dirección es responsable de asegurar el cumplimiento del presente procedimiento y de acuerdo a ello tomar las acciones de mejora.
- La gerencia son los responsables de realizar la satisfacción de los clientes.
- El jefe SIG es el responsable de realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones de mejora.

4. DEFENICIONES Y ABREVIATURA:

4.1. Definiciones:

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Encuesta: Son aquellas entrevistas verbales o escritas que se realiza al cliente con el fin de medir el grado de satisfacción del producto suministrado.

Expectativa: Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Producto: Resultado de un proceso.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Reclamación: Manifestación, generalmente escrita, del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción y desacuerdo en aspectos esenciales de la prestación del servicio, pudiendo solicitar indemnización o compensación por los perjuicios que se le hubieran ocasionado.

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

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sugerencia: Manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recomendando alguna mejora en alguno de los aspectos relativos a la calidad del servicio prestado.

4.2. Abreviaturas:

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

5. PROCEDIMIENTO:

La Mype Market Sarita, ha realizado el mapeo de las partes interesadas pertinentes, ha identificado como partes interesadas internas a los colaboradores, gerentes y propietarios y como partes interesadas externas a los proveedores, competencia y clientes.

5.1. Medición de satisfacción de las partes interesadas internas.

5.1.1. Parte interesada Interna: colaboradores.

La participación de los trabajadores en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 puede mejorar su satisfacción en el trabajo.

Los colaboradores tienen diversas expectativas de satisfacción entre ellas está el cumplimiento de los lineamientos detallados en el contrato, buen ambiente de trabajo es por ello que la Mype Market Sarita, con la finalidad de fomentar y mantener buen clima laboral y lograr la satisfacción de sus colaboradores. La gerencia general realiza una encuesta que comprende una selección de preguntas relacionadas a la motivación y al clima laboral y es aplicada de manera semestral.

5.1.2. Parte Interesada Interna: Gerentes:

las expectativas que tiene es el compromiso de los trabajadores, por lo que la gerencia y SIG realiza la **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**, permitiendo saber cuáles son las flaquezas o debilidades y poder ser mejoradas, inclusive aumentar la capacidad de los mismos y por ende incrementar la productividad.

5.1.3. Parte Interesada Externa: Proveedores:

Entre las expectativas de los proveedores están los pagos puntuales, crecimiento empresarial, convertirse en socios estratégicos, ser clientes estables.

Anexo N.º17: Check List de la Norma ISO 9001-2015 aplicado después del diseño del Sistema de gestión de Calidad

CHECKLIST PARA ISO 9001: 2015 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA DIAGNOSTICAR LA SITUACION ACTUAL DE LA MYPE MARKET SARITA

N.º	REQUERIMIENTO	CUMPLIMIENTO						OBSERVACIONES
		0%	25%	50%	75%	100%	NA	
4. Contexto de la organización		91.07%						
4.1 Comprender la organización y su contexto								
1	La organización debe determinar los problemas externos e internos, que son relevantes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan su capacidad para lograr el resultado deseado (s) de su sistema de gestión de calidad.				x			
2	La organización debe actualizar dichas determinaciones cuando sea necesario. Al determinar cuestiones externas e internas pertinentes, la organización debe considerar los derivados de:							
	a) cambios y tendencias que pueden tener un impacto en los objetivos de la organización;				x			
	b) las relaciones con los y las percepciones y valores de las partes interesadas pertinentes;					x		
	c) las cuestiones de gobernanza, las prioridades estratégicas, políticas y compromisos internos; y					x		

7	Al determinar este ámbito, la organización debe considerar:							
	a) los problemas externos e internos mencionados en el apartado 4.1, y				X			
	b) los requisitos indicados en 4.2.				X			
8	Al afirmar el alcance, la organización debe documentar y justificar cualquier decisión de no aplicar el requisito de esta Norma Internacional y para excluirla del ámbito de aplicación del sistema de gestión de calidad. Dicha exclusión se limitará a la cláusula 7.1. 4 y 8, y no afectará a la organización "s capacidad o responsabilidad de asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, ni una exclusión se justifica sobre la base de la decisión de organizar un proveedor externo para realizar una función o proceso de la organización.					X		
9	El alcance deberá estar disponible como información documentada.					X		
4.4 Sistema de gestión de Calidad								
4.4.1 Generalidades								
10	La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de conformidad con los requisitos de esta Norma Internacional					X		
4.4.2 Enfoque basado en procesos								
11	La organización debe aplicar un enfoque basado en procesos a su sistema de gestión de calidad. La organización debe:							
	a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación en toda la organización;					X		

b) determinar los insumos necesarios y los resultados esperados de cada proceso;					X		
c) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;					X		
d) determinar los riesgos a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente, si los productos no deseados son entregados o interacción proceso es ineficaz;					X		
e) determinar los criterios, métodos, mediciones e indicadores de desempeño relacionados necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces;					X		
f) determinar los recursos y asegurar su disponibilidad;					X		
g) asignar responsabilidades y autoridades para procesos;					X		
h) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos;							
i) supervisar, analizar y cambiar, si es necesario, estos procesos asegurando que continúan entregando los resultados previstos; y					X		
j) asegurar la mejora continua de estos procesos.					X		
5. Liderazgo					75.00%		
5.1 Liderazgo y compromiso							
5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad							

13	La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad por:					X		
	a) garantizar que las políticas de calidad y objetivos de calidad se establecen para el sistema de gestión de calidad y son compatibles con la dirección estratégica de la organización;					X		
	b) la garantía de la política de calidad se entiende y sigue dentro de la organización;					X		
	c) velar por la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización;				X			
	d) promover el conocimiento del enfoque basado en procesos;							
	e) velar por que los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad están disponibles				X			
	f) comunicar la importancia de la gestión de calidad eficaz y de acuerdo con los requisitos del sistema de gestión de calidad y los requerimientos de bienes y servicios;				X			
	g) garantizar que el sistema de gestión de la calidad cumple sus salidas resultados previstos;				X			
	h) participar, dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;				X			
	i) la promoción de la mejora y la innovación continua; y				X			
	j) el apoyo a otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo, ya que se aplica a sus áreas de responsabilidad.				X			

5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes							
14	La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente, asegurando que:				X		
	a) los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente son identificados y abordados;				X		
	b) los requisitos del cliente se determinan y se cumplen;				X		
	c) se mantiene el enfoque en proveer consistentemente productos y servicios que satisfagan al cliente y los legales y reglamentarios aplicables;				X		
	d) Se mantiene el foco en la mejora de la satisfacción del cliente;				X		
5.2 Política de Calidad							
15	La alta dirección debe establecer una política de calidad que:				X		
	a) es apropiada para el propósito de la organización;				X		
	b) proporciona un marco para establecer objetivos de calidad;				X		
	c) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos aplicables, y				X		
	d) incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.				X		
	La política de calidad debe:						
	a) estar disponible como información documentada;				X		

	b) ser comunicada dentro de la organización;				X			
	c) estar a disposición de las partes interesadas, según proceda; y				X			
	d) ser revisada para su continua adecuación.				X			
5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades								
16	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para las funciones relevantes sean asignadas y comunicadas dentro de la organización.				X			
	La alta dirección debe ser responsable de la eficacia del sistema de gestión de calidad, y asignar la responsabilidad y autoridad para:							
17	a) garantizar que el sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de esta norma internacional, y,				X			
	b) la garantía de que los procesos interactúan y están dando sus resultados previstos,				X			
	c) informar sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad a la alta dirección y de cualquier necesidad de mejora, y				X			
	d) garantizar la promoción del conocimiento de las necesidades del cliente en toda la organización.				X			
6 Planificación					88.33%			
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades								

	Al planificar el sistema de gestión de calidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el apartado 4.1 y los requisitos mencionados en el punto 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:							
18	a) asegurar el sistema de gestión de la calidad puede alcanzar su resultado deseado (s),				X			
	b) asegurar que la organización pueda lograr de manera consistente la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,				X			
	c) prevenir o reducir los efectos no deseados, y				X			
	d) lograr la mejora continua.							
	La organización debe planificar:							
19	a) Acciones para hacer frente a estos riesgos y oportunidades, y				X			
	b) la forma de							
	1) integrar y poner en práctica las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad (ver 4.4), y					X		
	2) evaluar la eficacia de estas acciones.					X		
6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos								
	La organización debe establecer los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, niveles y procesos.					X		
20	Los objetivos de calidad deberán:							
	a) ser coherente con la política de calidad,				X			

	b) ser pertinentes para la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente,				X			
	c) ser medibles (si es posible),				X			
	d) tener en cuenta los requisitos aplicables,				X			
	e) supervisar,				X			
	f) comunicarse				X			
	g) actualizarse según corresponda.							
21	La organización conservará información documentada sobre los objetivos de calidad.					X		
	Quando se planifica la forma de lograr sus objetivos de calidad, la organización debe determinar:							
	a) ¿qué se hará,				X			
	b) qué recursos serán necesarios (véase 7.1),				X			
22	c) quien será responsable,				X			
	d) cuando se completará, y				X			
	e) cómo se evaluarán los resultados.				X			
6.3 Planificación de los cambios								
23	La organización debe determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del sistema de gestión de calidad.				X			

	c) Los sistemas de transporte, la comunicación y la información.				X			
7.1.3 Entorno del Proceso								
27	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de proceso y para asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente.				X			
7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición								
28	La organización debe determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito				X			
29	La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.				X			
7.1.5 Conocimiento								
30	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos y asegurar la conformidad de los bienes y servicios y la satisfacción del cliente. Se mantendrá Este conocimiento, protegido y puesto a disposición en caso necesario.				X			
31	La organización debe tener en cuenta su actual base de conocimientos dónde abordar las cambiantes necesidades y tendencias, y determinar la forma de adquirir o acceder a los conocimientos adicionales que sean necesarios. (Véase también 6.3)				X			

7.2 Competencia							
32	La organización debe:						
	a) determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad, y				X		
	b) asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia;				X		
	c) en su caso, tomar las acciones para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, y				X		
	d) retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.				X		
7.3 Conciencia							
33	Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:						
	a) la política de calidad,					X	
	b) los objetivos de calidad pertinentes,					X	
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad, y					X	
	d) las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del sistema de gestión de calidad.					X	
7.4 Comunicación							

	La organización debe determinar la necesidad de las comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo:								
34	a) en lo que se comunicará,						X		
	b) cuando para comunicarse, y						X		
	c) con el que comunicarse.						X		
7.5 Información documentada									
7.5.1 Generalidades									
	Sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir								
35	a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional,						X		
	b) información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del sistema de gestión de calidad.						X		
7.5.2 Creación y actualización									
	Al crear y actualizar la información documentada de la organización debe asegurarse apropiada:								
36	a) la identificación y descripción (por ejemplo, un título, fecha, autor, o el número de referencia),						X		
	b) formato (por ejemplo, el idioma, la versión del software, gráficos) y de los medios de comunicación (por ejemplo, papel, electrónico),						X		

	c) la revisión y aprobación por la idoneidad y adecuación.					X			
7.5.3 Control de la Información documentada									
	Información documentada requerida por el sistema de gestión de calidad y por esta norma internacional se deben controlar para garantizar:					X			
37	a) que está disponible y adecuado para su uso, donde y cuando sea necesario, y					X			
	b) que esté protegido de forma adecuada (por ejemplo, de pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o la pérdida de la integridad).					X			
	Para el control de la información documentada, la organización debe responder a las siguientes actividades, según corresponda								
38	a) la distribución, acceso, recuperación y uso,					X			
	b) el almacenamiento y conservación, incluyendo la preservación de la legibilidad,					X			
	c) el control de cambios (por ejemplo, control de versiones), y					X			
	d) la retención y disposición.					X			
8 Operación						76.05%			
8.1 Planificación y control operacional									

	La organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1, por							
	a) el establecimiento de criterios para los procesos					X		
	b) la aplicación de control de los procesos de acuerdo con los criterios, y					X		
39	c) mantener la información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.					X		
	La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles efectos adversos, según sea necesario.					X		
	La organización debe asegurarse de que la operación de una función o proceso de la organización es controlado por un proveedor externo (véase 8.4).							
8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes								
8.2.1 Generalidades								
40	La organización debe implementar un proceso de interacción con los clientes para determinar sus requisitos relativos a los bienes y servicios.					X		
8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios								
41	La organización debe determinar en su caso							

	a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega,				X			
	b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido,				X			
	c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, y				X			
	d) cualquier requisito adicional considera necesario por la organización.				X			
8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios								
	La organización debe revisar los requisitos relacionados con los bienes y servicios. Esta revisión se llevará a cabo antes del compromiso de la organización para suministrar bienes y servicios al cliente (por ejemplo, la presentación de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:							
	a) los requisitos de bienes y servicios se definen y se acordaron,				X			
	b) los requisitos del contrato o pedido que difieran de los expresados previamente se resuelven, y				X			
42	c) la organización es capaz de cumplir los requisitos definidos.				X			
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la revisión.				X			
	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, los requisitos de los clientes serán confirmados por la organización antes de la aceptación.				X			

	<p>Cuando se cambien los requisitos para bienes y servicios, la organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente se modifica y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.</p>					X			
8.2.4 Comunicación con el cliente									
	<p>La organización debe determinar e implementar disposiciones planificadas para la comunicación con los clientes, relativas a:</p>								
43	a) información de los bienes y servicios,					X			
	b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,					X			
	c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas (ver 9.1),					X			
	d) el manejo de la propiedad del cliente, en su caso, y					X			
	e) los requisitos específicos para las acciones de contingencia, en su caso.					X			
8.3 Proceso de planificación operacional									
44	<p>En la preparación para la realización de los bienes y servicios, la organización debe implementar un proceso para determinar lo siguiente, según sea apropiado,</p>								
	a) Requisitos para los bienes y servicios, teniendo en cuenta los objetivos de calidad pertinentes;					X			

	b) las acciones para identificar y abordar los riesgos relacionados con la consecución de la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades;				X			
	c) los recursos que serán necesarios derivados de los requisitos para los bienes y servicios;				X			
	d) los criterios para la aceptación de bienes y servicios;				X			
	e) la verificación requerida, validación, seguimiento, medición, inspección y actividades de ensayo a los bienes y servicios;				X			
	f) la forma en que se establecerán y comunicarán los datos de rendimiento; y				X			
	g) los requisitos de trazabilidad, la conservación, los bienes y servicios de entrega y las actividades posteriores a la entrega.				X			
	El resultado de este proceso de planificación debe presentarse de forma adecuada para las operaciones de la organización.				X			
8.4 Control de la prestación externa de bienes y servicios								
8.4.1 Generalidades								
45	La organización debe asegurarse siempre que los bienes y servicios externos se ajustan a los requisitos especificados.				X			
8.4.2 Tipo y alcance del control de la provisión externa								

46	El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores externos y los procesos proporcionados externamente, los bienes y servicios deberán ser dependiente						
	a) los riesgos identificados y los impactos potenciales, ISO / CD 9001				X		
	b) el grado en que se comparte el control de un proceso de previsión externa entre la organización y el proveedor, y				X		
	c) la capacidad de los controles potenciales.				X		
	La organización debe establecer y aplicar criterios para la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores externos en función de su capacidad de proporcionar bienes y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.				X		
	Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de las evaluaciones.				X		
8.4.3 Información documentada para los proveedores externos							
47	Información documentada se facilitará al proveedor externo describiendo, en su caso:						
	a) los bienes y servicios a ser prestados o el proceso a realizar,				X		
	b) los requisitos para la aprobación o la liberación de bienes y servicios, procedimientos, procesos o equipos,				X		
	c) los requisitos para la competencia del personal, incluida la cualificación necesaria,				X		
	d) los requisitos del sistema de gestión de calidad,				X		

	e) el control y seguimiento del rendimiento del proveedor externo que será aplicado por la organización,						
	f) cualquier actividad de verificación que la organización o su cliente, tiene la intención de realizar en los proveedor externos y locales.				X		
	g) los requisitos para el manejo de la propiedad de proveedores externos proporcionado a la organización.				X		
	La organización debe asegurarse de la idoneidad de los requisitos especificados antes de comunicárselos al proveedor externo.				X		
	La organización debe monitorear el desempeño de los proveedores externos. Se mantendrá la información documentada que describe los resultados de la supervisión.				X		
8.5 Desarrollo de productos y servicios							
8.5.1 Los procesos de desarrollo							
	La organización debe planificar e implementar los procesos para el desarrollo de bienes y servicios consistentes con el enfoque basado en procesos.				X		
48	En la determinación de las etapas y los controles de los procesos de desarrollo, la organización debe tener en cuenta:						
	a) la naturaleza, la duración y la complejidad de las actividades de desarrollo,				X		
	b) los clientes, los requisitos legales y reglamentarias que especifiquen las etapas del proceso particulares o controles,				X		

c) los requisitos especificados por la organización como algo esencial para el tipo específico de los bienes y servicios que se están desarrollando,				X			
d) las normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a poner en práctica,				X			
e) los riesgos y oportunidades asociados con determinadas actividades de desarrollo con respecto a:				X			
1) la naturaleza de los bienes y servicios que se desarrollarán y las consecuencias potenciales de fracaso				X			
2) el nivel de control de espera del proceso de desarrollo por los clientes y otras partes interesadas pertinentes, y				X			
3) el impacto potencial sobre la capacidad de la organización de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del cliente.				X			
f) los recursos internos y externos que necesita para el desarrollo de bienes y servicios,				X			
g) la necesidad de claridad con respecto a las responsabilidades y autoridades de los individuos y las partes involucradas en el proceso de desarrollo,				X			
h) la necesidad de que la gestión de las interfaces entre los individuos y las partes involucradas en la tarea de desarrollo o la oportunidad,				X			
i) la necesidad de participación de los grupos de clientes y grupos de usuarios en el proceso de desarrollo y su interfaz con la gestión del proceso de desarrollo,				X			

	j) la información documentada necesaria sobre la aplicación de los procesos de desarrollo, los productos y su adecuación, y				X		
	k) las actividades necesarias para la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicios.				X		
8.5.2 Controles de Desarrollo							
	Los controles que se aplican al proceso de desarrollo se asegurarán de que						
	a) los resultados que deben alcanzarse mediante las acciones de desarrollo está claramente definido,				X		
	b) las entradas están definidas a un nivel suficiente para las actividades de desarrollo emprendidas y no dan lugar a la ambigüedad, conflicto o falta de claridad,				X		
	c) las salidas están en una forma adecuada para su posterior uso en la producción de bienes y prestación de servicios, y el seguimiento y la medición correspondiente,				X		
49	d) los problemas y cuestiones que surjan durante el proceso de desarrollo se resuelven o manejados de otra manera antes de comprometerse a un trabajo de desarrollo o establecimiento de prioridades para que el trabajo,				X		
	e) los procesos de desarrollo previstas se han seguido, los resultados son consistentes con las entradas y el objetivo de la actividad de desarrollo se ha cumplido,				X		
	f) bienes producidos o servicios prestados, como consecuencia del desarrollo emprendido son aptos para el propósito, y				X		

	g) Control de cambio apropiado y gestión de la configuración se mantiene durante todo el desarrollo de bienes y servicios y cualquier modificación posterior de bienes y servicios.					X			
8.5.3 Transferencia de Desarrollo									
50	La organización debe asegurarse de que la transferencia del desarrollo a la producción o prestación de servicio sólo tiene lugar cuando las acciones en circulación o surgido del desarrollo se han completado o se gestionan de otro modo tal que no hay un impacto negativo en la organización "s capacidad de cumplir sistemáticamente con los requisitos del cliente, legales o los requisitos reglamentarios, o para mejorar la satisfacción del cliente.					X			
8.6 La producción de bienes y prestación de servicios									
8.6.1 Control de la producción de bienes y prestación de servicios									
	La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas.								
	Las condiciones controladas deben incluir, según corresponda:								
	a) la disponibilidad de información documentada que describe las características de los bienes y servicios;								
51	b) la aplicación de los controles;								
	c) la disponibilidad de información documentado que describa las actividades a realizar y los resultados obtenidos, según sea necesario;								
	d) el uso de equipo adecuado;								
	e) la disponibilidad, la aplicación y el uso de los dispositivos de seguimiento y medición;								

	f) la competencia del personal o su cualificación;						
	g) la validación y aprobación y revalidación periódica, de cualquier proceso de producción de bienes y prestación de servicios, donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;						
	h) la aplicación de los bienes y servicios de liberación, entrega y posteriores a la entrega; y						
	i) la prevención de la no conformidad, debido a un error humano, tales como errores no intencionales y violaciones de reglas intencionales.						
8.6.2 Identificación y trazabilidad							
	En su caso, la organización debe identificar las salidas de proceso con los medios adecuados.				X		
52	La organización debe identificar el estado de las salidas del proceso con respecto a los requisitos de medición de seguimiento y largo de la realización de los bienes y servicios.				X		
	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única de las salidas del proceso, y mantener como información documentada.				X		
8.6.3 Los bienes pertenecientes a los clientes o proveedores externos.							

53	La organización debe cuidar los bienes de propiedad del cliente o proveedores externos mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar el cliente o proveedor externo "s bienes suministrados para su utilización o incorporación en los bienes y servicios.						
	Si cualquier propiedad del cliente o proveedor externo se ha perdido, dañado o de otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente o el proveedor externo y mantener información documentada.						
8.6.4 Preservación de bienes y servicios							
54	La organización debe garantizar la preservación de los bienes y servicios, incluida las salidas del proceso, durante el procesamiento y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.				X		
	La preservación debe aplicarse también para procesar las salidas que constituyen partes de los productos o de cualquier salida del proceso físico que se necesita para la prestación del servicio.				X		
8.6.5 Las actividades posteriores a la entrega							
55	En su caso, la organización debe determinar y cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con la naturaleza y la vida útil de los bienes y servicios destinados.				X		

	El alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren tendrá en cuenta						
	a) los riesgos asociados con los bienes y servicios,				X		
	b) retroalimentación del cliente, y				X		
	c) los requisitos legales y reglamentarios.				X		
8.6.6 Control de los cambios							
56	La organización debe llevar a cabo el cambio de una manera planificada y sistemática, teniendo en cuenta el examen de las posibles consecuencias de los cambios (ver 6.3) y tomar medidas, según sea necesario, para asegurar la integridad de los bienes y servicios se mantienen.				X		
	Información que describe los resultados de la revisión de los cambios documentados, se mantendrán el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria.				X		
8.7 Liberación de bienes y servicios							
57	La organización debe implementar las actividades planificadas en etapas apropiadas para verificar que se cumplen los requisitos de bienes y servicios (véase el punto 8.3). Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				X		

	El despacho de las mercancías y servicios al cliente no procederá hasta que los planes establecidos para la verificación de la conformidad se han cumplido satisfactoriamente, a menos que sea aprobado por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Información documentada deberá indicar la persona (s) que autoriza la liberación de los bienes y servicios para su entrega al cliente.				X			
8.8 Bienes y servicios no conformes								
	La organización debe asegurarse de que los bienes y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencionado o entrega, que tendrá un impacto negativo en el cliente.				X			
58	La organización debe tomar acciones (incluidas las correcciones si es necesario) adecuadas a la naturaleza de la no conformidad y sus efectos. Esto se aplica también a los bienes y servicios detectados después de la entrega de las mercancías o durante la prestación del servicio no conforme.				X			
	Cuando los bienes y servicios no conformes se han entregado al cliente, la organización tendrá también la corrección apropiada para asegurar que se logra la satisfacción del cliente. Acciones correctivas apropiadas se aplicarán (véase 10.1).				X			
9 Evaluación del desempeño					81.50%			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación								

9.1.1 Generalidades							
59	La organización deberá tener en cuenta los riesgos y las oportunidades determinadas y deberá:						
	a) determinar lo que necesita ser monitoreado y medido con el fin de:				X		
	- Demostrar la conformidad de los bienes y servicios a las necesidades,				X		
	- Evaluar el desempeño de los procesos (ver 4.4),				X		
	- Garantizar la conformidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y				X		
	- Evaluar la satisfacción del cliente; y				X		
	b) evaluar el desempeño del proveedor externo (ver 8.4);				X		
	c) determinar los métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados;					X	
	d) determinar cuándo se llevarán a cabo el seguimiento y medición;					X	
	e) determinar cuándo se analizarán y evaluarán los resultados de seguimiento y medición; y					X	
f) determinar lo que se necesitan indicadores de desempeño del sistema de gestión de calidad.				X			
La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera que sea consistente con los requisitos de seguimiento y medición.				X			

	La organización conservará información documentada apropiada como evidencia de los resultados.					X		
	La organización debe evaluar el desempeño de la calidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad.					X		
9.1.2 Satisfacción del cliente								
	La organización debe supervisar los datos relativos a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen los requisitos.					X		
	En su caso, la organización debe obtener los datos relativos a:					X		
	a) la retroalimentación del cliente, y					X		
60	b) las opiniones de los clientes y las percepciones de la organización, sus procesos y sus productos y servicios.					X		
	Los métodos para obtener y utilizar dicha información se precisarán.					X		
	La organización debe evaluar los datos obtenidos para determinar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.					X		
9.1.3 Análisis y evaluación de datos								
61	La organización debe analizar y evaluar los datos correspondientes derivadas del monitoreo, la medición (véase 9.1.1 y 9.1.2) y otras fuentes pertinentes. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables.					X		
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán para:							

	a) para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia de la gestión de la calidad				X			
	b) para garantizar que los bienes y servicios pueden satisfacer constantemente las necesidades del cliente,				X			
	c) para asegurar que la operación y control de procesos es eficaz, y				X			
	d) identificar las mejoras en el sistema de gestión de calidad.				X			
	Los resultados del análisis y la evaluación se utilizarán como insumo para la revisión por la dirección.				X			
9.2 Auditoría Interna								
	La organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de calidad;				X			
	a) cumple				X			
	1) las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad; y				X			
	2) los requisitos de esta norma internacional;				X			
62	b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz. La organización debe:				X			
	a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa (s) de auditoría, incluida la periodicidad, los métodos, responsabilidades, requisitos de planificación y presentación de informes. El programa (s) de auditoría deberá tener en cuenta los objetivos de calidad, la importancia de los procesos en cuestión, los riesgos relacionados, así como los resultados de auditorías anteriores;				X			
	b) definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría;				X			

	c) seleccionar los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría;				X		
	d) garantizar que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación,				X		
	e) tomar las medidas adecuadas y sin dilaciones indebidas; y				X		
	f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.				X		
9.3 Revisión por la dirección							
	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.					X	
	Revisión por la dirección debe ser planeado y llevado a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización.					X	
63	La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:						
	a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;				X		
	b) los cambios en los problemas externos e internos que son relevantes para el sistema de gestión de calidad;				X		

c) la información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:							
1) las no conformidades y acciones correctivas;					X		
2) seguimiento y medición a los resultados;					X		
3) resultados de las auditorías;					X		
4) la retroalimentación del cliente;					X		
5) proveedor y cuestiones de proveedores externos; y					X		
6) desempeño de los procesos y conformidad del producto;					X		
d) oportunidades para la mejora continua.				X			
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con:							
a) las oportunidades de mejora continua, y				X			
b) cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.				X			
La organización conservará información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo las acciones tomadas.				X			
10. Mejora					75.00%		
10.1 No conformidad y acciones correctivas							

64	Quando se produce una no conformidad, la organización deberá:						
	a) reaccionar a la no conformidad, y en su caso				X		
	1) tomar medidas para controlar y corregirlo; y				X		
	2) hacer frente a las consecuencias;						
	b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir o se producen en otros lugares, por				X		
	1) la revisión de la no conformidad;				X		
	2) determinar las causas de la no conformidad, y				X		
	3) determinar si existen incumplimientos similares o podrían producirse;				X		
	c) poner en práctica las medidas oportunas;				X		
	d) revisar la eficacia de las medidas correctivas adoptadas; y				X		
	e) realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad, si es necesario.				X		
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				X		
	La organización conservará información documentada como evidencia de						
	a) la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente; y				X		
	b) los resultados de cualquier acción correctiva.				X		

10.2 Mejora							
65	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. La organización debe mejorar el sistema de gestión de calidad, los procesos y los productos y servicios, en su caso, a través de la respuesta a:						
	a) Los resultados del análisis de datos;				X		
	b) los cambios en el contexto de la organización;				X		
	c) cambios en el riesgo identificados (ver 6.1); y				X		
	d) nuevas oportunidades.				X		
	La organización debe evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar.				X		

Anexo N.º 18: *Registro de ventas de la empresa Market Sarita.*

MARKET SARITA

LIBRO DE VENTAS							
MES	ENERO			AÑO	2023		
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL CLIENTE		CONCEPTO	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	TOTAL
		RAZON SOCIAL/ APELLIDOS Y NOMBRES					
02/01/2023	001-00018	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	165.42	29.78	195.20
03/01/2023	001-00019	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	165.25	29.75	195.00
04/01/2023	001-00020	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	135.59	24.41	160.00
05/01/2023	001-00021	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	145.76	26.24	172.00
06/01/2023	001-00022	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	152.97	27.53	180.50
07/01/2023	001-00023	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	136.02	24.48	160.50
08/01/2023	001-00024	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	161.27	29.03	190.30
09/01/2023	001-00025	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	169.15	30.45	199.60
10/01/2023	001-00026	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	173.39	31.21	204.60
11/01/2023	001-00027	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	170.59	30.71	201.30
12/01/2023	001-00028	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	162.97	29.33	192.30
13/01/2023	001-00029	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	172.8	31.10	203.90
14/01/2023	001-00030	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	164.66	29.64	194.30
15/01/2023	001-00031	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	152.63	27.47	180.10
16/01/2023	001-00032	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	160.51	28.89	189.40
17/01/2023	001-00033	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	144.24	25.96	170.20
18/01/2023	001-00034	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	153.9	27.70	181.60
19/01/2023	001-00035	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	170.93	30.77	201.70
20/01/2023	001-00036	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	174.58	31.42	206.00

MARKET SARITA
Amerita Alcántara Sánchez
GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

21/01/2023	001-00037	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	147.88	26.62	174.50
22/01/2023	001-00038	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	151.61	27.29	178.90
23/01/2023	001-00039	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	138.47	24.92	163.39
24/01/2023	001-00040	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	144.15	25.95	170.10
25/01/2023	001-00041	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	139.92	25.19	165.11
26/01/2023	001-00042	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	128.64	23.16	151.80
27/01/2023	001-00043	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	122.97	22.13	145.10
28/01/2023	001-00044	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	135.08	24.31	159.39
29/01/2023	001-00045	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	137.12	24.68	161.80
30/01/2023	001-00046	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	123.64	22.26	145.90
31/01/2023	001-00047	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	126.53	22.78	149.31
TOTAL VENTAS MES DE ENERO DE 2023						5343.80

MARKET SARITA
America Alcántara Sánchez
America Alcántara Sánchez
GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

LIBRO DE VENTAS							
MES	FEBRERO			AÑO	2023		
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL CLIENTE	CONCEPTO	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	TOTAL	
		RAZON SOCIAL/ APELLIDOS Y NOMBRES					
01/02/2023	001-00048	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	161.44	29.06	190.50	
02/02/2023	001-00049	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	165.09	29.72	194.81	
03/02/2023	001-00050	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	132.29	23.81	156.10	
04/02/2023	001-00051	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	160.34	28.86	189.20	
05/02/2023	001-00052	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	153.98	27.72	181.70	
06/02/2023	001-00053	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	140.93	25.37	166.30	
07/02/2023	001-00054	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	157.8	28.40	186.20	
08/02/2023	001-00055	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	161.95	29.15	191.10	
09/02/2023	001-00056	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	157.37	28.33	185.70	
10/02/2023	001-00057	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	162.2	29.20	191.40	
11/02/2023	001-00058	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	148.22	26.68	174.90	
12/02/2023	001-00059	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	153.64	27.66	181.30	
13/02/2023	001-00060	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	134.66	24.24	158.90	
14/02/2023	001-00061	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	138.47	24.92	163.39	
15/02/2023	001-00062	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	155.17	27.93	183.10	
16/02/2023	001-00063	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	147.88	26.62	174.50	
17/02/2023	001-00064	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	151.53	27.28	178.81	
18/02/2023	001-00065	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	192.38	34.63	227.01	
19/02/2023	001-00066	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	169.58	30.52	200.10	

MARKET SARITA
CALLE 10
Amarita Alcantara Sánchez
C/OFENDE GENERAL

MARKET SARITA

20/02/2023	001-00067	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	164.66	29.64	194.30
21/02/2023	001-00068	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	150.17	27.03	177.20
22/02/2023	001-00069	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	145.08	26.11	171.19
23/02/2023	001-00070	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	132.88	23.92	156.80
24/02/2023	001-00071	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	136.95	24.65	161.60
25/02/2023	001-00072	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	127.03	22.87	149.90
26/02/2023	001-00073	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	130.42	23.48	153.90
27/02/2023	001-00074	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	135.93	24.47	160.40
28/02/2023	001-00075	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	149.92	26.99	176.91
TOTAL VENTAS MES DE FEBRERO DE 2023						4977.19

MARKET SARITA
Amerita Alcántara Sánchez
Amerita Alcántara Sánchez
GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

LIBRO DE VENTAS						
MES	MARZO				AÑO	2023
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL CLIENTE	CONCEPTO	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	TOTAL
		RAZON SOCIAL/ APELLIDOS Y NOMBRES				
01/03/2023	001-00076	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	149.92	26.99	176.91
02/03/2023	001-00077	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	135.93	24.47	160.40
03/03/2023	001-00078	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	130.42	23.48	153.90
04/03/2023	001-00079	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	127.03	22.87	149.90
05/03/2023	001-00080	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	136.95	24.65	161.60
06/03/2023	001-00081	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	132.88	23.92	156.80
07/03/2023	001-00082	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	145.08	26.11	171.19
08/03/2023	001-00083	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	150.17	27.03	177.20
09/03/2023	001-00084	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	164.66	29.64	194.30
10/03/2023	001-00085	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	161.44	29.06	190.50
11/03/2023	001-00086	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	165.09	29.72	194.81
12/03/2023	001-00087	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	132.29	23.81	156.10
13/03/2023	001-00088	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	160.34	28.86	189.20
14/03/2023	001-00089	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	153.98	27.72	181.70
15/03/2023	001-00090	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	140.93	25.37	166.30
16/03/2023	001-00091	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	161.95	29.15	191.10
17/03/2023	001-00092	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	157.8	28.40	186.20
18/03/2023	001-00093	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	134.66	24.24	158.90
19/03/2023	001-00094	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	155.17	27.93	183.10



MARKET SARITA
Amerita Alcántara Sánchez
GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

20/03/2023	001-00095	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	151.53	27.28	178.81
21/03/2023	001-00096	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	147.88	26.62	174.50
22/03/2023	001-00097	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	151.61	27.29	178.90
23/03/2023	001-00098	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	138.47	24.92	163.39
24/03/2023	001-000100	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	144.15	25.95	170.10
25/03/2023	001-000101	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	139.92	25.19	165.11
26/03/2023	001-000102	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	128.64	23.16	151.80
27/03/2023	001-000103	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	122.97	22.13	145.10
28/03/2023	001-000104	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	135.08	24.31	159.39
29/03/2023	001-000105	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	137.12	24.68	161.80
30/03/2023	001-000106	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	123.64	22.26	145.90
31/03/2023	001-000107	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	126.53	22.78	149.31
TOTAL VENTAS MES DE MARZO DE 2023						5244.19

MARKET SARITA
Amerita Alcántara Sánchez
Amerita Alcántara Sánchez
GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

LIBRO DE VENTAS							
MES	ABRIL	AÑO			2023		
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL CLIENTE		CONCEPTO	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	TOTAL
		RAZON SOCIAL/ APELLIDOS Y NOMBRES					
1/04/2023	001-000-108	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	139.15	25.05	164.20
2/04/2023	001-00-109	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	155.42	27.98	183.40
3/04/2023	001-000-110	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	158.25	28.49	186.74
4/04/2023	001-00-111	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	125.59	22.61	148.20
5/04/2023	001-000-112	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	135.76	24.44	160.20
6/04/2023	001-00-113	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	142.97	25.73	168.70
7/04/2023	001-000-114						
8/04/2023	001-00-115	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	151.27	27.23	178.50
9/04/2023	001-000-116	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	159.15	28.65	187.80
10/04/2023	001-00-117	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	153.39	27.61	181.00
11/04/2023	001-000-118	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	150.59	27.11	177.70
12/04/2023	001-00-119	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	152.97	27.53	180.50
13/04/2023	001-000-120	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	142.8	25.70	168.50
14/04/2023	001-00-121	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	144.66	26.04	170.70
15/04/2023	001-000-122	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	162.63	29.27	191.90
16/04/2023	001-00-123	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	150.51	27.09	177.60
17/04/2023	001-000-124	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	154.24	27.76	182.00
18/04/2023	001-00-125	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	143.9	25.90	169.80
19/04/2023	001-000-126	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	150.93	27.17	178.10
20/04/2023	001-00-127	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	174.58	31.42	206.00
21/04/2023	001-000-128	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	131.95	23.75	155.70
22/04/2023	001-00-129	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	133.31	24.00	157.31
23/04/2023	001-000-130	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	138.47	24.92	163.39
24/04/2023	001-00-131	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	134.15	24.15	158.30
25/04/2023	001-000-132	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	139.92	25.19	165.11
26/04/2023	001-00-133	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	138.64	24.96	163.60
27/04/2023	001-000-134	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	112.97	20.33	133.30
28/04/2023	001-00-135	CLIENTES VARIOS		COMPRA PRODUCTOS	117.08	21.07	138.15

MARKET SARITA
 Amerita Alcubara Sánchez
 GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

29/04/2023	001-000-136	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	138.12	24.86	162.98
30/04/2023	001-00-137	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	125.64	22.62	148.26
TOTAL VENTAS MES DE ABRIL DE 2023						4743.43

MARKET SARITA
Americita Alcántara Sánchez
Americita Alcántara Sánchez
GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

LIBRO DE VENTAS							
MES	MAYO			AÑO	2023		
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL CLIENTE	CONCEPTO	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	TOTAL	
		RAZON SOCIAL/ APELLIDOS Y NOMBRES					
2/05/2023	001-00-138	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	145.42	26.18	171.60	
3/05/2023	001-00-139	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	155.25	27.95	183.20	
4/05/2023	001-00-140	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	147.59	26.57	174.16	
5/05/2023	001-00-141	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	145.76	26.24	172.00	
6/05/2023	001-00-142	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	158.97	28.61	187.58	
7/05/2023	001-00-143	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	138.02	24.84	162.86	
8/05/2023	001-00-144	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	151.27	27.23	178.50	
9/05/2023	001-00-145	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	159.15	28.65	187.80	
10/05/2023	001-00-146	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	163.39	29.41	192.80	
11/05/2023	001-00-147	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	150.59	27.11	177.70	
12/05/2023	001-00-148	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	153.97	27.71	181.68	
13/05/2023	001-00-149	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	162.8	29.30	192.10	
14/05/2023	001-00-150	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	154.66	27.84	182.50	
15/05/2023	001-00-151	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	155.63	28.01	183.64	
16/05/2023	001-00-152	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	153.51	27.63	181.14	
17/05/2023	001-00-153	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	154.24	27.76	182.00	
18/05/2023	001-00-154	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	143.9	25.90	169.80	
19/05/2023	001-00-155	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	160.93	28.97	189.90	
20/05/2023	001-00-156	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	164.58	29.62	194.20	
21/05/2023	001-00-157	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	147.88	26.62	174.50	
22/05/2023	001-00-158	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	141.61	25.49	167.10	
23/05/2023	001-00-159	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	138.47	24.92	163.39	
24/05/2023	001-00-160	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	134.15	24.15	158.30	
25/05/2023	001-00-161	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	129.92	23.39	153.31	
26/05/2023	001-00-162	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	128.64	23.16	151.80	
27/05/2023	001-00-163	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	132.97	23.93	156.90	
28/05/2023	001-00-164	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	145.08	26.11	171.19	
29/05/2023	001-00-165	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	127.12	22.88	150.00	

MARKET SARITA
Amerita Alcántara Sánchez
 GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

30/05/2023	001-00-166	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	133.64	24.06	157.70
31/05/2023	001-00-167	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	136.53	24.58	161.11
TOTAL VENTAS MES DE MAYO DE 2023						5210.46

MARKET SARITA
America Alcantara Sanchez
GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

MES		LIBRO DE VENTAS				
JUNIO		AÑO 2023				
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL CLIENTE	CONCEPTO	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	TOTAL
		RAZON SOCIAL/ APELLIDOS Y NOMBRES				
1/06/2023	001-00-167	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	145.42	26.18	171.60
2/06/2023	001-00-168	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	165.42	29.78	195.20
3/06/2023	001-00-169	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	155.25	27.95	183.20
4/06/2023	001-00-170	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	138.59	24.95	163.54
5/06/2023	001-00-171	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	145.76	26.24	172.00
6/06/2023	001-00-172	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	150.97	27.17	178.14
7/06/2023	001-00-173	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	146.02	26.28	172.30
8/06/2023	001-00-174	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	151.27	27.23	178.50
9/06/2023	001-00-175	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	159.15	28.65	187.80
10/06/2023	001-00-176	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	163.39	29.41	192.80
11/06/2023	001-00-177	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	168.59	30.35	198.94
12/06/2023	001-00-178	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	162.97	29.33	192.30
13/06/2023	001-00-179	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	152.8	27.50	180.30
14/06/2023	001-00-180	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	164.66	29.64	194.30
15/06/2023	001-00-181	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	162.63	29.27	191.90
16/06/2023	001-00-182	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	160.51	28.89	189.40
17/06/2023	001-00-183	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	144.24	25.96	170.20
18/06/2023	001-00-184	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	147.9	26.62	174.52
19/06/2023	001-00-185	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	148.93	26.81	175.74
20/06/2023	001-00-186	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	164.58	29.62	194.20
21/06/2023	001-00-187	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	157.88	28.42	186.30
22/06/2023	001-00-188	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	141.61	25.49	167.10
23/06/2023	001-00-189	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	139.47	25.10	164.57
24/06/2023	001-00-190	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	146.15	26.31	172.46
25/06/2023	001-00-191	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	140.92	25.37	166.29
26/06/2023	001-00-192	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	127.64	22.98	150.62
27/06/2023	001-00-193	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	125.97	22.67	148.64
28/06/2023	001-00-194	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	135.08	24.31	159.39

MARKET SARITA
 Amerita Alcántara Sánchez
 GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

29/06/2023	001-00-195	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	147.12	26.48	173.60
30/06/2023	001-00-196	CLIENTES VARIOS	COMPRA PRODUCTOS	123.64	22.26	145.90
TOTAL VENTAS MES DE JUNIO DE 2023						5291.75

MARKET SARITA
Americita Alcántara Sánchez
AMERICITA ALCÁNTARA SÁNCHEZ
GERENTE GENERAL

Anexo N.º19: Registro de compras de la empresa Market Sarita.

MARKET SARITA

LIBRO DE COMPRAS						
MES	ENERO			AÑO	2023	
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL PROVEEDOR		CONCEPTO		TOTAL
		NOMBRES	DESCRIPCION DE COMPRAS	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	
03/01/2023	001-054029	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	198.14	35.67	233.81
04/01/2023	001-00125	CHALI	ABARROTOS	214.24	38.56	252.80
05/01/2023	001-02289	BIMBO	KEKES Y PAN	100.6	18.11	118.71
06/01/2023	001-005311	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	400	72.00	472.00
07/01/2023	001-002397	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	203.4	36.61	240.01
10/01/2023	001-056041	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	147.46	26.54	174.00
12/01/2023	001-00187	CHALI	ABARROTOS	139.83	25.17	165.00
14/01/2023	001-005875	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	210	37.80	247.80
15/01/2023	001-02365	BIMBO	KEKES Y PAN	78.5	14.13	92.63
17/01/2023	001-002417	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	144.19	25.95	170.14
19/01/2023	001-057019	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	164.92	29.69	194.61
20/01/2023	001-006052	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	198.32	35.70	234.02
24/01/2023	001-00217	CHALI	ABARROTOS	162.35	29.22	191.57
26/01/2023	001-002561	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	127.12	22.88	150.00
28/01/2023	001-006529	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	199.15	35.85	235.00
29/01/2023	001-058029	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	131.36	23.64	155.00
31/01/2023	001-02531	BIMBO	KEKES Y PAN	86.21	15.52	101.73
					0.00	0
TOTAL COMPRAS MES DE ENERO DE 2023						3428.83



MARKET SARITA
 Amerita Alcántara Sánchez
 GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

LIBRO DE COMPRAS						
MES	FEBRERO				AÑO	2023
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL PROVEEDOR		CONCEPTO		TOTAL
		NOMBRES	DESCRIPCION DE COMPRAS	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	
01/02/2023	001-059291	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	165.42	29.78	195.20
04/02/2023	001-00412	CHALI	ABARROTOS	210.17	37.83	248.00
06/02/2023	001-02691	BIMBO	KEKES Y PAN	89.15	16.05	105.20
06/02/2023	001-007421	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	347.46	62.54	410.00
07/02/2023	001-002714	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	191.97	34.55	226.52
10/02/2023	001-061000	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	160.59	28.91	189.50
11/02/2023	001-00498	CHALI	ABARROTOS	139.83	25.17	165.00
14/02/2023	001-007502	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	262.88	47.32	310.20
15/02/2023	001-02752	BIMBO	KEKES Y PAN	78.5	14.13	92.63
17/02/2023	001-002791	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	129.07	23.23	152.30
18/02/2023	001-061451	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	149.32	26.88	176.20
20/02/2023	001-007689	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	212.37	38.23	250.60
24/02/2023	001-00523	CHALI	ABARROTOS	136.27	24.53	160.80
25/02/2023	001-002845	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	124.24	22.36	146.60
28/01/2023	001-007737	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	171.61	30.89	202.50
TOTAL COMPRAS MES DE FEBRERO DE 2023					0.00	3031.24



MARKET SARITA
 Amerita Alicantara Sánchez
 GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

LIBRO DE COMPRAS						
MES	MARZO	AÑO		2023		
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL PROVEEDOR	CONCEPTO	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	TOTAL
		RAZON SOCIAL/ APELLIDOS Y NOMBRES	DESCRIPCION DE COMPRAS			
1/03/2023	001-063513	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	168.4	30.31	198.71
3/03/2023	001-00651	CHALI	ABARROTES	201.24	36.22	237.46
4/03/2023	001-02822	BIMBO	KEKES Y PAN	104.6	18.83	123.43
6/03/2023	001-007871	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	275.3	49.55	324.85
7/03/2023	001-002967	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	195.3	35.15	230.45
9/03/2023	001-063671	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	132.56	23.86	156.42
11/03/2023	001-00687	CHALI	ABARROTES	140.83	25.35	166.18
13/03/2023	001-007958	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	210	37.80	247.80
15/03/2023	001-02891	BIMBO	KEKES Y PAN	75.8	13.64	89.44
17/03/2023	001-003060	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	154.45	27.80	182.25
18/03/2023	001-063710	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	146.92	26.45	173.37
20/03/2023	001-008052	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	193.22	34.78	228.00
22/03/2023	001-00714	CHALI	ABARROTES	170.28	30.65	200.93
25/03/2023	001-003125	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	131.36	23.64	155.00
27/03/2023	001-008136	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	193.15	34.77	227.92
28/03/2023	001-063916	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	122.36	22.02	144.38
30/03/2023	001-02935	BIMBO	KEKES Y PAN	86.21	15.52	101.73
31/03/2023	001-00796	CHALI	ABARROTES	102.02	18.36	120.38
TOTAL COMPRAS MES DE MARZO DE 2023						3308.72

MARKET SARITA
Amerita Alcántara Sánchez
 GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

LIBRO DE COMPRAS						
MES	ABRIL	AÑO		2023		
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL PROVEEDOR	CONCEPTO	BASE	IGV 18%	TOTAL
		RAZON SOCIAL/ APELLIDOS Y NOMBRES	DESCRIPCION DE COMPRAS	IMPONIBLE		
3/04/2023	001-074031	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	135.21	24.34	159.55
4/04/2023	001-00822	CHALI	ABARROTOS	187.24	33.70	220.94
5/04/2023	001-03001	BIMBO	KEKES Y PAN	107.8	19.40	127.20
6/04/2023	001-009302	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	351.33	63.24	414.57
7/04/2023	001-003112	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	183.5	33.03	216.53
10/04/2023	001-075147	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	147.46	26.54	174.00
12/04/2023	001-00851	CHALI	ABARROTOS	137.83	24.81	162.64
14/04/2023	001-009411	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	210	37.80	247.80
15/04/2023	001-03085	BIMBO	KEKES Y PAN	87.5	15.75	103.25
17/04/2023	001-003187	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	134.91	24.28	159.19
19/04/2023	001-075176	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	164.92	29.69	194.61
20/04/2023	001-009491	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	179.32	32.28	211.60
24/04/2023	001-00914	CHALI	ABARROTOS	168.35	30.30	198.65
26/04/2023	001-003258	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	127.12	22.88	150.00
28/04/2023	001-009539	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	181.15	32.61	213.76
29/04/2023	001-075233	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	108.36	19.50	127.86
TOTAL COMPRAS MES DE ABRIL DE 2023						3082.16


MARKET SARITA
 Amerita Alcantara Sanchez
 GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

LIBRO DE COMPRAS						
MES	MAYO			AÑO	2023	
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL PROVEEDOR	CONCEPTO	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	TOTAL
		RAZON SOCIAL/ APELLIDOS Y NOMBRES	DESCRIPCION DE COMPRAS			
2/05/2023	001-076028	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	138.14	24.87	163.01
4/05/2023	001-001032	CHALI	ABARROTOS	144.24	25.96	170.20
5/05/2023	001-05247	BIMBO	KEKES Y PAN	110.6	19.91	130.51
6/05/2023	001-009698	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	322	57.96	379.96
8/05/2023	001-003398	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	176.32	31.74	208.06
10/05/2023	001-081040	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	137.46	24.74	162.20
12/05/2023	001-001121	CHALI	ABARROTOS	129.83	23.37	153.20
13/05/2023	001-009721	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	187.52	33.75	221.27
15/05/2023	001-05315	BIMBO	KEKES Y PAN	88.5	15.93	104.43
17/05/2023	001-003499	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	154.19	27.75	181.94
19/05/2023	001-081244	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	161.92	29.15	191.07
20/05/2023	001-009961	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	158.32	28.50	186.82
24/05/2023	001-001245	CHALI	ABARROTOS	162.35	29.22	191.57
26/05/2023	001-003533	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	137.12	24.68	161.80
27/05/2023	001-0010122	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	169.15	30.45	199.60
29/05/2023	001-081357	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	121.36	21.84	143.20
31/05/2023	001-05581	BIMBO	KEKES Y PAN	106.21	19.12	125.33
					0.00	0
TOTAL COMPRAS MES DE MAYO DE 2023						3074.17

MARKET SARITA
Amerita Alcantara Sanchez
 GERENTE GENERAL

MARKET SARITA

LIBRO DE COMPRAS						
MES	JUNIO	AÑO		2023		
FECHA	COMPROBANTE	INFORMACION DEL PROVEEDOR	CONCEPTO	BASE IMPONIBLE	IGV 18%	TOTAL
		RAZON SOCIAL/ APELLIDOS Y NOMBRES	DESCRIPCION DE COMPRAS			
3/01/2023	001-081532	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	148.14	26.67	174.81
4/01/2023	001-001321	CHALI	ABARROTOS	174.24	31.36	205.60
5/01/2023	001-06591	BIMBO	KEKES Y PAN	125.6	22.61	148.21
6/01/2023	001-0010158	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	162.25	29.21	191.46
7/01/2023	001-003627	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	163.4	29.41	192.81
10/01/2023	001-081619	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	157.46	28.34	185.80
12/01/2023	001-001475	CHALI	ABARROTOS	149.83	26.97	176.80
14/01/2023	001-0010193	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	168.32	30.30	198.62
15/01/2023	001-06634	BIMBO	KEKES Y PAN	112.5	20.25	132.75
17/01/2023	001-003756	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	144.19	25.95	170.14
19/01/2023	001-081788	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	164.92	29.69	194.61
20/01/2023	001-0010233	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	171.32	30.84	202.16
24/01/2023	001-001569	CHALI	ABARROTOS	152.35	27.42	179.77
26/01/2023	001-003805	MEGAMARCA	LECHE, YOGURT	137.12	24.68	161.80
28/01/2023	001-0010286	BACKUS	CERVEZA Y AGUA MINERAL	169.15	30.45	199.60
29/01/2023	001-081814	COCA COLA	GASEOSA Y AGUA MINERAL	141.36	25.44	166.80
31/01/2023	001-06902	BIMBO	KEKES Y PAN	106.21	19.12	125.33
TOTAL COMPRAS MES DE JUNIO DE 2023					0.00	3007.06

MARKET SARITA
Amerita Alcántara Sánchez
 GERENTE GENERAL