

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

**“GESTION POR PROCESOS PARA LA EMPRESA IMPORTACIONES Y  
SERVICIOS EIRL CON EL FIN DE LOGRAR CERTIFICACION ISO 9001:2015,  
TRUJILLO 2021**

---

Línea de Investigación:  
Gerencia e Innovación

Autor(es):

Br. Diaz González, Félix José  
Br. Razuri Ruiz, Mary Stefani

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Dr. Sánchez Pacheco, Luis

**Secretario:** Mg. Jurado Rosas, Antenor

**Vocal:** Dr. Flores Bockos, Franklin.

**Asesor:**

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-1825-9542>

**TRUJILLO – PERÚ  
2021**

**Fecha de sustentación: 2021/08/06**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Gestión por procesos para la empresa importaciones y servicios EIRL con el fin de lograr certificación ISO 9001:2015, Trujillo 2021

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El Objetivo principal es Describir cómo se desarrolla la gestión por procesos en la empresa importaciones y servicios de la ciudad de Trujillo, teniendo en cuenta la certificación ISO 9001:2015

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

---

Br. Díaz González  
Félix José

---

Br. Razuri Ruiz  
Mary Stefani

## DEDICATORIA

Agradecer a Dios por la fortaleza que me brinda cada día, a mis padres por la educación que me dieron, a mis abuelos a mi Tia diana por su confianza, y a mi novia por motivarme a crecer.

Diaz Gonzalez, Felix Jose

A Dios por ser mi fuerza cada día, a mi Padre por ser mi mayor ejemplo de constancia y esfuerzo

A mi Madre por sus consejos y apoyo incondicional

A mis hermanos por su gran amor, y a mi novio por motivarme a seguir adelante .

Razuri Ruiz, Mary Stefani

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por su fortaleza que nos brinda cada día, a nuestros padres por el apoyo que nos dieron desde el inicio de nuestra formación académica, por su motivación constante para alcanzar nuestras metas, a los profesores que nos brindaron sus conocimientos, a nuestro asesor por su apoyo. Al gerente de la empresa Importaciones y Servicios EIRL, y todo el personal que nos apoyaron con la información para la elaboración de nuestro proyecto tesis.

Los autores

## RESUMEN

En el entorno tan competitivo donde se desarrolla el mundo empresarial es necesario contar con una estandarización de procesos, para ello es necesario contar con la certificación respectiva, de acuerdo al rubro de la organización para mejorar los resultados de la empresa reflejados en la mejora de la imagen de la organización y el aumento de la productividad. Por ello, la presente investigación tiene como objeto de estudio describir cómo se desarrolla la gestión por procesos en la empresa importaciones y servicios de la ciudad de Trujillo, teniendo en cuenta la certificación ISO 9001:2015 y se desarrolló bajo el diseño descriptivo, bajo la técnica de análisis documental.

La población estuvo conformada por la información desde el año de inicio de operaciones de la empresa Importaciones y Servicios EIRL. y la muestra estuvo determinada por la información analizada en el período 2018-2020, debido a que es información de año cerrado, para facilitar el análisis.

Para el análisis de la gestión por procesos se tomó en cuenta los 10 requisitos de la norma ISO 9001:2015: referencias normativas, política, manuales, contexto, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora continua. Y se llegó a la conclusión que la organización aun no cuenta con un sistema de gestión de calidad establecido en cumplimiento a la normativa ISO 9001:2015.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, Normativa ISO 9001:2015, certificación.

## ABSTRACT

In the highly competitive environment where the business world develops, it is necessary to have a standardization of processes, for this it is necessary to have the respective certification, according to the organization's heading to improve the results of the company reflected in the improvement of the image of the organization and increased productivity. For this reason, the present research aims to describe how process management is developed in the imports and services company of the city of Trujillo, taking into account the ISO 9001: 2015 certification and was developed under the descriptive design, under the documentary analysis technique.

The population was made up of the information from the year in which the company Importaciones y Servicios EIRL began operations. and the sample was determined by the information analyzed in the 2018-2020 period, since it is information from the closed year, to facilitate the analysis.

For the analysis of management by processes, the 10 requirements of the ISO 9001: 2015 standard were taken into account: normative references, policy, manuals, context, leadership, planning, support, operation, performance evaluation and continuous improvement. And it was concluded that the organization still does not have a quality management system established in compliance with the ISO 9001: 2015 standard.

**Keywords:** Process management, ISO 9001: 2015 standard, certification.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>1.1. Formulación del Problema</b> .....	10
<b>1.1.1. Realidad problemática</b> .....	10
<b>1.1.2. Enunciado del problema</b> .....	12
<b>1.2. Justificación</b> .....	12
<b>1.3. Objetivos</b> .....	13
<b>1.3.1. Objetivo general</b> .....	13
<b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....	13
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	14
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	14
<b>2.1.1. A nivel internacional</b> .....	14
<b>2.1.2. A nivel nacional</b> .....	15
<b>2.1.3. A nivel local</b> .....	15
<b>2.2. Marco teórico</b> .....	16
<b>2.2.1. Gestión estratégica de procesos</b> .....	16
<b>2.3. Marco conceptual</b> .....	26
<b>2.4. Hipótesis</b> .....	26
<b>2.5. Variables</b> .....	28
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	29
<b>3.1. Material</b> .....	29
<b>3.1.1. Población</b> .....	29
<b>3.1.2. Marco muestral</b> .....	29
<b>3.1.3. Unidad de análisis</b> .....	29
<b>3.1.4. Muestra</b> .....	29
<b>3.2. Métodos</b> .....	29
<b>3.2.1. Diseño de contrastación</b> .....	29
<b>3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos</b> .....	29
<b>3.2.3. Procesamiento y análisis de datos</b> .....	30

<b>IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	31
4.1. Presentación de resultados .....	31
4.2. Discusión de resultados .....	38
<b>CONCLUSIONES</b> .....	40
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	42
<b>REFERENCIAS</b> .....	43
<b>ANEXOS</b> .....	44



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Formulación del Problema**

#### **1.1.1. Realidad problemática**

A nivel global las empresas buscan usar de manera adecuada sus recursos, el control adecuado de sus procedimientos y el cumplimiento de normas y regulaciones de los diferentes mercados internacionales, la Norma ISO 9001 insta claramente la necesidad de establecer e integrar los procesos y elementos de la empresa para que sus operaciones sean de manera: sistémica, definida, estructurada y documentada para el cumplimiento de los requisitos del cliente, aumentar el nivel de calidad y mejorar la satisfacción del cliente.

En América latina y en el Perú concretamente la norma ISO 9001:2015 esta direccionado a las empresas hacia el cumplimiento de los requisitos y directrices para un sistema de gestión de la calidad, empleando el enfoque a procesos e incorporando el ciclo PHVA (Planear- Hacer-Verificar-Actuar). (Alzate, 2017, p.3), que implica la mejora y desarrollo de los procesos el uso y la conservación de una adecuada administración mediante un idóneo diseño, orientación y control, con la intención de ofrecer un servicio y/o producto de calidad y de esta manera avalar la cobertura de las necesidades y requerimientos del cliente o usuario.

A pesar de que la implementación de los sistemas de gestión de la calidad y su certificación es un proceso voluntario, soportado por las motivaciones, metas y políticas organizacionales (Sampaio et al, 2009, p. 38-58), el gran número de certificaciones a nivel mundial en ISO 9001 han hecho de esta norma un fenómeno universal con un

impacto significativo en los diferentes contextos económico, social y cultural.

La necesidad de las organizaciones de ser más rentables y competitivas y, requiere la eficiencia en todos sus procesos, intentando encontrar satisfacer las necesidades y exigencias del cliente por medio del acatamiento de estándares de calidad, tratos pactados, fechas de culminación del servicio o entrega del producto, etcétera.

En este contexto la Empresa Importaciones y Servicios EIRL, que se dedica a la venta de repuestos, alquiler de maquinaria pesada y servicios en obra de construcción no cumple en su totalidad los requerimientos para la obtención y certificación de la norma ISO 9001:2015, y para lograrlo se necesita la orientación que implica el término de calidad y la optimización constante, mejorando la gestión de los procesos de naturaleza administrativa en toda la jerarquía organizacional.

Por esto se necesita formularse las siguientes premisas: ¿Los procesos en Importaciones y Servicios EIRL están orientados a la calidad y satisfacción del cliente? De lo contrario: ¿Cuáles son las permutaciones que se requiere ejecutar para encaminar estos procesos que nos permita obtener una buena percepción de calidad por parte del cliente?

Dada la situación, el actual análisis procurará detectar los errores en los procesos administrativos y operativos de Importaciones y Servicios EIRL. y sus razones, que producen que la organización no cumpla con las exigencias del cliente, y la calidad del producto y/o servicio, y proponer una iniciativa de optimización que posibilite darle una dirección conveniente a los procesos permitiendo remover la raíz de dichos inconvenientes.

### **1.1.2. Enunciado del problema**

¿Cómo se desarrolla la gestión por procesos en la empresa Importaciones y Servicios EIRL teniendo en cuenta que se desea lograr la certificación ISO 9001:2015, Trujillo 2021?

### **1.2. Justificación**

#### **- Teórica**

A nivel teórico se evidencia el uso de las proposiciones de la gestión por procesos y su estrecha relación con la calidad. Con el presente análisis se persigue consolidar esta interacción, admitiendo verificar que al utilizar las dos herramientas se obtiene el progreso de los resultados de forma efectiva y eficiente

#### **- Práctica**

La justificación práctica se da porque en el análisis se pretende solucionar los inconvenientes de administración de Importaciones y Servicios EIRL. y de sus procesos; por medio de una adecuada administración y normalización de los mismos

#### **- Metodológica**

La presente investigación descriptiva busca evidenciar eficacia y la aplicación de los materiales, técnicas, métodos y modelos de gestión presente en el ámbito problemático de Importaciones y Servicios EIRL, para obtener solucionar los mismos

#### **- Social**

Con los resultados de la investigación se podrán tomar medidas preventivas y/o correctivas y se podrán mejorar los procesos dentro

de la entidad en estudio, dando como consecuencia un mejor servicio a la sociedad.

### **1.3. Objetivos**

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

Describir cómo se desarrolla la gestión por procesos en la empresa Importaciones y Servicios EIRL, teniendo en cuenta la certificación ISO 9001:2015, Trujillo 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la situación actual de la empresa Importaciones y Servicios EIRL respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015 en el año 2021.
- Identificar los procesos clave para la empresa Importaciones y Servicios EIRL de la ciudad de Trujillo considerando la norma ISO 9001:2015 en el año 2021.
- Diseñar el mapa de procesos de la empresa Importaciones y Servicios EIRL en el año 2021.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. A nivel internacional**

Salazar (2019) en su investigación: “Diseño de la gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa INGEDIMET” para obtener el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Autónoma de Occidente en sus metas organizacionales, crea la necesidad de elaborar un estudio de toda su cadena de suministro y es por esta razón que se requiere una identificación de los procesos de la empresa, llevando inmediatamente al desarrollo de los diferentes procedimientos y procesos que conforman la cadena de suministro para garantizar mejoras, documentando mediante tablas y formatos necesarios para alcanzar a futuro la certificación de su sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015. Este antecedente se utiliza para contrastar la hipótesis y la discusión de los resultados.

González (2019) en sus tesis: “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada bajo la normativa ISO 9001:2015”, para optar el Título de Ingeniero Industrial plantea la adecuación del método sobre gestión de calidad enfocado en la normativa ISO 9001:2015, mediante el estudio de brechas y desarrollo de procedimientos con la finalidad del acondicionamiento de la Empresa para una futura implementación del Sistema. Llegó a concluir que al generar documentos se le brinda a la organización un sustento en la elaboración del sistema de gestión de calidad, el compendio de calidad ejecutado da acceso al conocimiento de los factores involucrados de la organización y unir lo requerido por la normativa en la totalidad de sus aspectos y colocando en contexto una real organización, ejecutando aplicabilidad y no aplicabilidad en los aspectos correspondientes.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Coaguila (2017) en su investigación: “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.” para optar el Título de Ingeniero Industrial propone implementar el modelo de Gestión por Procesos y Calidad para que la organización pueda alcanzar la cobertura de las necesidades y exigencias del cliente, respecto a disponibilidad, calidad específica y precio o costo, llegando a concluir que la comprobación de las labores planteadas a efectuar comparándolas con las raíces concretas de los inconvenientes, lo cual contribuirá efectivamente a alcanzar las metas propuestas, tomando acciones para que se conserven y permanezcan a lo largo del tiempo; y por último desde un examen financiero se afirma que la propuesta planteada es eficaz ya que se obtiene un VAN de S/.73,477.99.

Rentería (2019) en su investigación: Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019” para optar el Título de Ingeniero de Minas plantea la implementación de un el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 con el propósito de optimizar la confiabilidad del diagnóstico del estudio del laboratorio de Compañía Minera Azulcocha, Al implementar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 verificando que dicha norma es una herramienta esencial y significativa en la confiabilidad de los resultados para la satisfacción de los clientes.

### **2.1.3. A nivel local**

Díaz (2017) en su tesis: “Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de gestión docente en la universidad privada de la ciudad de Trujillo”, para obtener el grado de maestra en ingeniería

industrial, presentada a la Universidad Nacional de Trujillo en la que presenta un método de gestión de calidad tomando como referencia la norma ISO 9001:2015 que permitirá mejorar los procesos de gestión en el ámbito de la docencia en una casa de estudios superior particular, luego del análisis obtuvo 11 procedimientos, 11 matrices de responsabilidad, 47 indicadores e los procedimientos y 33 sugerencias de prácticas de mejora continua.

Blanco y Paredes (2018) en su investigación: Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Total Gas S.A.C. Trujillo, para optar el Título de Ingeniero industrial, cuyo objetivo fue aumentar el nivel de satisfacción de los clientes. Para cumplir con dicho objetivo, el estudio se basó en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, el enfoque por procesos que ésta aplica; además, del enfoque basado en riesgos. En el análisis de cumplimiento de la empresa se realizó una lista de verificación que contiene los requisitos de la norma, donde se obtuvo un porcentaje menor al 50% de cumplimiento, el cual evidenció las deficiencias que tiene la empresa en relación con la norma como la falta de información documentada y del control de los procesos. Con el desarrollo del SGC en la empresa, se establecieron nuevos procesos, matrices, diagramas de flujo, programas, registros y procedimientos necesarios para cumplir con los requisitos de la norma y aumentar el nivel de satisfacción de los clientes. Finalmente, a partir de una evaluación económica se concluyó que el sistema de gestión de calidad para la empresa es viable y rentable con un beneficio-costo de 1.14 y un VAN de 25,092.3 soles.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Gestión estratégica de procesos**

Para poder comprender a totalidad el significado de gestión por procesos es necesario detallar en primer lugar las afirmaciones de algunos autores respecto a procesos, así tenemos a:

Chang (1996) hace referencia al proceso como: “una secuencia de labores de costo añadido relacionados entre ellos, con la finalidad de convertir un recurso en un producto o servicio” (p. 08).

Zaratiegui (1999) muestra que “los procesos son el factor de mayor relevancia y el más amplio en las diligencias de las organizaciones vanguardistas, en particular son métodos que apoya la gestión en la Calidad Total” (p. 81).

Además, Zaratiegui (1999), expresa que “las organizaciones y/o compañías basan su eficiencia en el éxito de sus procesos” (p. 83). Por ello las empresas al concientizar esta realidad deciden cambiar su perspectiva en el compromiso del desarrollo de actividades, incrementando y orientando al criterio de proceso, direccionado al logro la satisfacción del cliente. En la década de los 80 y 90, el ámbito de contienda o disputa las organizaciones se identificaba por poseer un inferior ritmo de transformación; como consecuencia las organizaciones se caracterizaban como un grupo de unidades “sólidas”; gracias al ámbito poco dinámico que consentía a las organizaciones desenvolver sus ocupaciones con escasos problemas. No obstante, la dinámica variable del mercado de hoy, la calidad pasó de una fácil exigencia a ser una disposición congénita que tienen que consumir los productos y/o servicios.

De igual manera Pérez (2010) quien muestra que un proceso es “una sucesión metódica y sistemática de ocupaciones iterativas cuyo producto posee costo intrínseco para su cliente o usuario” (p.51).



La Normativa ISO 9000:2015 sugiere que un proceso es “un grupo de ocupaciones recíprocamente en relación que usan las entradas para conceder un resultado previsto”. (International Organization for Standardization, 2015)

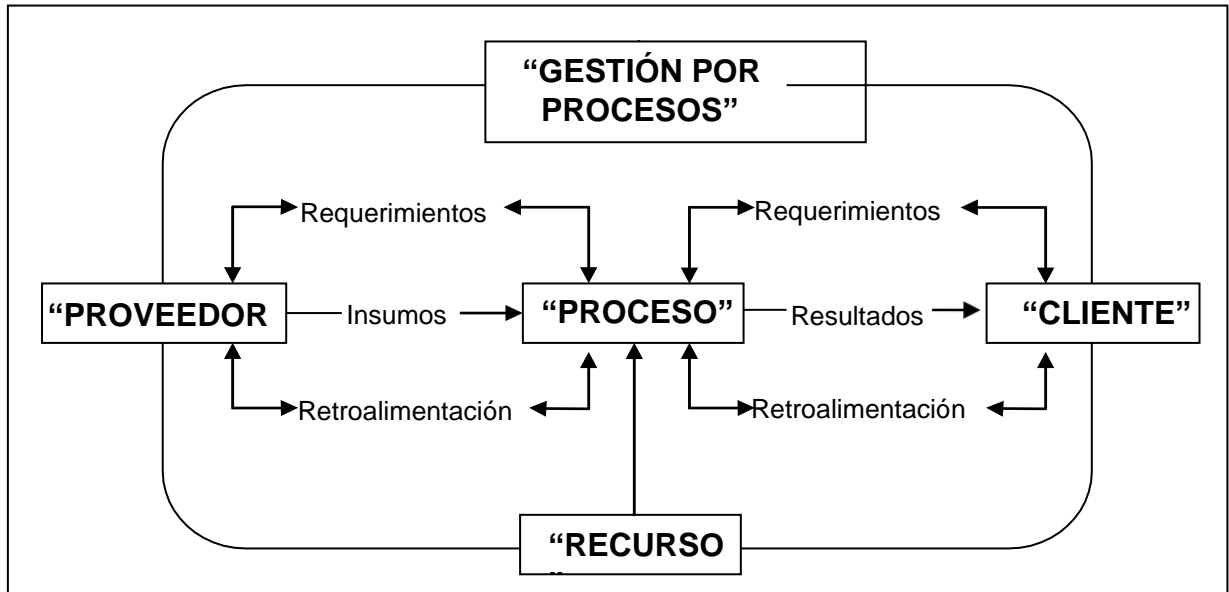
Los procesos simbolizan la creación, gestión y brindan a la organización una valoración para sus consumidores. Un desatino en las empresas “típicas”, es no tomar la correcta trascendencia a los procesos, debido a deficiente administración y control, teniendo como consecuencia un mal funcionamiento.

Por ello, la empresa que anhele cubrir los requerimientos y perspectivas del comprador o consumidor debe elegir una estructura organizacional que le consienta la adaptación a la transformación, lo que le permitirá tramitar estratégicamente sus métodos para el ajuste exitoso a los diversos espacios que enfrenten.

A continuación, en la Figura 1 se detalla la “Gestión por Procesos”.

**Figura 1.**

*Organizador visual de la Gestión por Procesos*



Fuente: Harrington H. (1995)

La administración por Procesos es la forma de agenciar a la compañía en su integridad basando los procesos, comprendiéndolo como una serie de ocupaciones y labores que creen costo sobre un componente de ingreso para lograr un efecto que logre las demandas y exigencias del comprador, sea interno o externo

#### 2.2.1.1. Tipos de procesos

Respecto a ello, los autores: Camisón, Cruz y Gonzáles (2006), señalan que los tipos de proceso se fraccionan en: estratégicos, clave u operativos y de soporte.

- Los llamados procesos estratégicos son los que ofrecen disposición al comercio, mediante el esclarecimiento y supervisión de las diplomacias, tácticas, fines. Esta clase impactan en la organización en su integridad debido a que dan parámetros y lineamientos a la totalidad de los procesos en la organización.

- **Procesos Clave u Operativos:** Esta clase añade costo al comprador, debido a que dan respuesta al motivo de ser del comercio (Továr & Mota, 2007). Son aquellos que poseen el efecto inmediato en el comprador debido a que principalmente son los procesos delegados a cambiar los ingresos en bienes o servicios conforme las necesidades del comprador.
- **Los procesos de apoyo o soporte:** ofrecen sustento a los procesos centrales, es decir a los operativos o claves, suministrando los medios precisos y secundando al desenvolvimiento de los mismos.

La categorización de los procesos es dependiente del tipo de organización, de esta forma un proceso podría ser catalogado como proceso de apoyo, en otra empresa, que desarrolle la misma actividad o no, podría ser un proceso operativo o un proceso estratégico

#### **2.2.1.2. Elementos y factores que intervienen en un proceso**

Pérez (2010), considera que los elementos fundamentales que todo tipo de proceso cuenta: inputs o entradas, secuencia de actividades y los outputs o salidas

- **Inputs:** se otorgan 2 características: recursos o insumos. Los primeros en mención facilitan el desenvolvimiento de las sistematizaciones y ejecución de labores de los procesos; dichos tienen la posibilidad de ser de diversa naturaleza: humanos, infraestructura, financieros, etcétera. Los insumos son recursos materiales que se procesa para obtención un producto (output).

- Sucesión de ocupaciones: perteneces al grupo de labores y/u actividades que poseen una continuación, y se interrelacionan entre sí, permitiendo el cambio de acceso (inputs) en salidas (outputs).
- Y los outputs o salidas: provienen de la resultante de la sucesión de ocupaciones, pueden ser bienes o servicios. Pérez (2010) asegura que el producto final u output debería disponer de un costo intrínseco, al alcance del comprador final.

Pérez (2010), afirma que en todo proceso es necesario considerar los siguientes factores:

- Personas: Son los individuos participantes en los procesos, operativos y de naturaleza administrativa a manera de la empresa u entidad
- Materiales: Pertenecen a la totalidad de elementos, que se transforman en un conjunto, podrían ser reconocidos en ocasiones en el producto final, pero que son importantes para el mismo.
- Recursos Físicos: Toma en cuenta las estructuras, conjuntos, herramientas, programa y hardware que se requieren para la realización de los procesos.
- Procedimientos: Encierra métodos de labores, normas, reglas y políticas destinadas al cumplimiento de los procedimientos de la empresa.
- Medio ambiente: es considerado el ámbito y propiedades tangibles donde se efectúa el proceso.

### **2.2.2. Gestión por procesos**

Escudero (2013), señala que “el objetivo concluyente de la administración por procesos es el aseguramiento del desarrollo de forma ordenada, optimizando la efectividad y la complacencia de las partes involucradas en los procesos de una empresa” (p. 240).

Conforme con la Normativa ISO 9000:2015, “la Gestión por procesos” se fundamenta en la estandarización de los procedimientos englobando una serie de técnicas relacionadas entre sí por medio de relaciones de causa-efecto” y la dirección cimentada en Procesos se fundamenta en “la Caracterización y administración metódica de los procesos que forman parte de la organización y en específico en la reciprocidad de los mismos” (International Organization for Standardization, 2015, pág. 8). Dichas nociones se encuentran estrechamente relacionados por lo que es necesario una labor en equipo.

La Regla ISO 9001:2015 origina la aprobación de una dirección apoyada en procesos del desarrollo y perfecciona la efectividad de un Sistema de Gestión de Calidad con el objeto de acrecentar la complacencia del cliente por medio del acatamiento de sus exigencias. Esta Regla define en el punto 4.4.1 que “los procesos necesarios deben ser establecidos por la empresa para la aplicación del sistema de gestión de calidad” (International Organization for Standardization, 2015, pág. 6). En punto 4.4.1 b) se necesita “instituir la sucesión e interacción de estos procesos”

### **2.2.3. Los sistemas de gestión**

Hoy en día las organizaciones se desenvuelven en un ámbito cada vez más competitivo y globalizado, el cual obliga a las empresas que procuran poseer y lograr el triunfo, o seguir vigentes en el mercado, averiguar la manera de obtener efectos positivos.

El medio óptimo que permite elaborar los resultados requeridos en el gestionamiento de los procesos, ocupaciones y bienes de la organización guiándolos a la obtención de fines planeados. Ello acarrea a que las empresas acojan, métodos, nociones e instrumentos que permiten el acceso a la configuración e implantación de un Sistema de Administración conforme a sus ocupaciones y ámbito.

El objetivo de estos sistemas es contribuir a implantar metodologías, ocupaciones, labores, responsabilidades, dedicar recursos, entre algunos, que admitan a la empresa una administración dirigida al alcance y/o obtención de las metas propuestas por la misma

#### **2.2.4. Enfoque apoyado en los procesos de la norma ISO 9001:2015**

Entre las variaciones que se pueden apreciar entre la Normativa ISO 9001:2015, y su antecedente del año 2008, es el descenso ocho principios de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008) a siete principios de la actual adaptación de 2015.

El modelo de gestión de la calidad de la ISO 9001:2015, se establece sobre siete principios filosóficos definidos por el Comité Técnico de Normalización ISO/ TC 176 y descritos en la ISO 9000:2015.

1. Enfoque al cliente: el éxito sostenido de una organización se logra al satisfacer las necesidades del cliente (directo e indirecto) y superar sus expectativas. La interacción con el cliente proporciona una oportunidad de generación de valor.
2. Liderazgo: la unidad de propósito y el direccionamiento de la organización se constituye a partir del liderazgo en todos los niveles, lo cual propicia el logro de los objetivos
3. Compromiso de las personas: la organización debe contar con personas competentes, y proporcionarles empoderamiento para lograr mayor compromiso y motivación, para alcanzar los resultados previstos.

4. Enfoque a procesos: gestionar las actividades por procesos, asegurando su interacción y disponibilidad de los recursos para su operación, conducen a un sistema coherente para el logro de los resultados de una manera más eficaz y eficiente.
5. Mejora: es un proceso recurrente que permite mantener los niveles actuales desempeño, reaccionar a los cambios del contexto interno y externo, e identificar las oportunidades.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: la objetividad y confiabilidad de la toma de decisiones se basa en el análisis de los datos e información confiable y precisa del sistema.
7. Gestión de las relaciones: orientado a satisfacer las necesidades y expectativas no solo de los clientes y proveedores, sino de todas las partes interesadas, es decir que se gestionan las relaciones con el entorno interno y externo de la organización.

La comparación se presenta a continuación:

*Tabla 1.*

Comparativo de la Norma ISO 9001:2008 y la ISO 9001:2015

ISO 9001:2008 – Ocho “Principios de la Gestión de la Calidad”	ISO 9001:2015 – Siete “Principios de la Gestión de la Calidad”
P1- “Enfoque en el cliente”.	P1- “Enfoque en el cliente”.
P2- “Liderazgo”.	P2- “Liderazgo”.
P3- “Participación de las personas”.	P3- “Compromiso y Competencias de las personas”.
P4- “Enfoque basado en Procesos”	P4- “Enfoque basado en Procesos”.
P5- “Enfoque de sistema para la gestión”	P5- “Mejora”

P6- “Mejora continua”

P7- “Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones”.

P8- “Relaciones mutuamente beneficiosas”.

P6- “Toma de decisiones basada en la evidencia”

P7- “Gestión de las Relaciones”.

---

*Nota:* ISO 9001:2015

Se observa en el quinto principio que el Enfoque de sistema para la Gestión, fue eliminado en la Norma ISO 9001:2015, pero lejos de no estar presente explícitamente, se encuentra inmerso en el sétimo principio de la nueva Norma ISO 9001:2015.

Pese a la importancia de todos los principios para la implementar un correcto y optimo sistema de gestión, resalta el cuarto principio que mantiene que se consiguen efectos coherentes y previsibles a modo eficaz y eficiente al entender las operaciones y coordinar como procesos relacionados entre sí que funcionen como un sistema coherente” (ISO 9000:2015, p. 08).

En principio para abordar el enfoque asentado en procesos en un Método de Gestión de calidad, debe estar al tanto de la manera en que la Norma ISO 9001:2015 fundamenta que este fundamento debe ser tratado.

En el apartado 0.3.1 de la Regla ISO 9001:2015 “Sistemas de Administración de la Calidad – Exigencias”, se sugiere que: “Esta Normativa Mundial origina la aceptación de una dirección cimentada en procesos a llevar a cabo y mejorar la efectividad de un Sistema de Administración de Calidad, para incrementar la satisfacción del comprador

En el apartada 0.3.1 la regla ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos”, indica que: “Esta Normativa Internacional



origina la aceptación de un enfoque cimentado en procesos como desarrollo, implementación y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad, para acrecentar la buena percepción del cliente consumando las exigencias del cliente” (p. 02).

Para la Norma, cuando se acoge el enfoque en un Sistema de Gestión de Calidad se admite que la comprensión de la importancia para el desempeño de los requisitos, se respetan los métodos en contexto de aporte añadido, así como el alcance del desenvolvimiento eficiente del proceso y finalmente, el progreso continuo de los métodos con fundamento direccionado a la valoración de la data e investigación.

Principios de gestión de calidad

### **2.3. Marco conceptual**

- **Gestión**

Grupo de operaciones que se hacen para guiar y regir un comercio o una organización

- **Procesos**

Grupo de etapas continuas de un fenómeno o actividad compleja.

- **Certificación**

Documento destinado a una organización que valide la calidad.

- **Normas ISO 9001:2015**

Conjunto de fases de una normativa de carácter internacional que se agrupa en la totalidad de componentes de la gestión de calidad que una organización establece disponer para tener un sistema efectivo que le concede administrar y hacer mejor la calidad de sus productos o servicio sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.

### **2.4. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

La gestión por procesos en la empresa IMPORTACIONES Y SERVICIOS EIRL de la ciudad de Trujillo, se desarrolla de manera parcial, por lo que no permitiría la certificación ISO 9001:2015.

### **Hipótesis específicas**

- La empresa Importaciones y Servicios EIRL no cumple los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015 en el año 2021.
- Los procesos clave para la empresa Importaciones y Servicios EIRL Se clasifican en procesos misionales, procesos de soporte y proceso estratégicos.
- la empresa Importaciones y Servicios EIRL de la ciudad de Trujillo si cuenta con un mapa de procesos donde se han identificado los requisitos de entrada, los procesos y requisitos de salida.

## 2.5. Variables

### 2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Escala de Medición
Gestión por procesos	“El objetivo concluyente de la administración por procesos es el aseguramiento del desarrollo de forma ordenada, optimizando la efectividad y la complacencia de las partes involucradas en los procesos de una empresa (Escudero, 2013)”	Para describir la gestión por procesos se hará un análisis de las siguientes definiciones	<b>Referencias Normativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de normas</li> </ul>	Lista de cotejo	Nominal
			<b>Política</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de política de calidad</li> </ul>		
			<b>Manuales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de manuales</li> </ul>		
			<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación de cuestiones internas y externas</li> </ul>		
			<b>Liderazgo Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso respecto al Sistema de Gestión de Calidad</li> </ul>		
			<b>Apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de recursos</li> </ul>		
			<b>Operación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de recursos</li> </ul>		
			<b>Evaluación de desempeño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información documentada</li> </ul>		
			<b>Mejora continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>oportunidades de mejora</li> </ul>		

Fuente: Elaboración propia de los autores

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **3.1. Material**

##### **3.1.1. Población**

La población estuvo conformada por la información referida a las actividades y procedimientos de las operaciones de la empresa Importaciones y Servicios EIRL.

##### **3.1.2. Marco muestral**

El marco muestral estuvo determinado por la información de los procesos de la empresa Importaciones y Servicios EIRL.

##### **3.1.3. Unidad de análisis**

Estuvo determinada por los procesos de cada área de la empresa en estudio.

##### **3.1.4. Muestra**

La muestra estuvo determinada por la información de los procesos y actividades de la empresa Importaciones y Servicios EIRL analizada en el período 2018-2020, debido a que es información de año cerrado, para facilitar el análisis.

#### **3.2. Métodos**

##### **3.2.1. Diseño de contrastación**

La actual investigación posee diseño descriptivo pues solo presentó información respecto a los procesos de la empresa en estudio

##### **3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos**

**Técnica:**

Se contó con la técnica de análisis documental pues se efectuó una exploración y estudio de los archivos con los que dispone la empresa en la actualidad, con la finalidad de adquirir información de las labores realizadas y de los procedimientos de trabajo.

Observación: A través de las visitas periódicas a la oficina y al taller de trabajo con la finalidad de observar las actividades y funciones desarrolladas basadas en los documentos y archivos expuestos en el periodo de análisis documental.

### **Instrumento**

Se trabajó con un Check list donde se tomó en cuenta los 10 requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.

Se trabajó la ficha resumen de análisis documental.

### **3.2.3. Procesamiento y análisis de datos**

Para el encausamiento de la información se tomó uso de la información actual de la empresa clasificada por fecha, área y nivel jerárquico. Se determinó la situación actual de la empresa por áreas y/o procesos en estudio, para identificar los problemas existentes, puntos frágiles y causas de problemas; así como el progreso de mejora.

Se presentaron tablas y gráficos de la información analizada con la finalidad de poder apreciar objetivamente dichas deficiencias. Por último, se elaboró un análisis para la elaboración de la propuesta de mejora.

## **IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **4.1. Presentación de resultados**

- **Situación actual de la empresa Importaciones y Servicios EIRL respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015.**

El diagnóstico de la empresa IMPORTACIONES Y SERVICIOS EIRL, se realizó en base al cumplimiento de los 10 requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, presentados a continuación.

1. Referencias Normativas: La empresa cuenta con registro de constitución de la empresa, régimen tributario, régimen laboral.
2. Política: No cuenta con una política de calidad establecida.
3. Manuales: Cuenta con manual de organización y funciones (MOF), no cuenta con manual de gestión de la calidad (MGC)
4. Contexto: No cuenta con matriz de partes interesadas sin embargo cuenta con mapa de procesos, más no con un mapa de procedimientos.
5. Liderazgo: La empresa cuenta con un organigrama funcional y quien ejerce el liderazgo en la empresa es el Gerente General.
6. Planificación: Dentro de este punto se puede afirmar que no cuenta con una matriz de compromisos para la calidad, además también no cuenta con una matriz de gestión de riesgos y gestión de oportunidades.

7. Apoyo: A la fecha no cuenta con una lista de documentos internos y externos ni tampoco con una matriz de comunicaciones internos y externos (IyE)
8. Operación: Cuenta un plan operativo, así como una misión y una visión, además cuenta con un presupuesto anual.
9. Evaluación de desempeño: No tiene establecido un instructivo para quejas o sugerencias, pero si cuentan con un libro de reclamaciones, del mismo modo no tiene establecido el instructivo para el recojo de la satisfacción del cliente y el manejo de la información documentada.
10. Mejora continua: No se tiene establecido el instructivo de acciones correctivas y oportunidades de mejora

Aquellos requisitos que no están establecidos se dejarán como una oportunidad de desarrollo y mejora.

**Tabla3:**

*Check list de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015 de la empresa Importaciones y Servicios EIRL*

<b>CHECK LIST ISO 9001:2015</b>			
<b>Nº</b>	<b>Apartado de las normas</b>	<b>Evaluación / Indicaciones</b>	<b>Valoración (*)</b>
<b>1</b>	Referencias normativas		CONFORME
<b>2</b>	Políticas		OBSERVACIÓN
<b>3</b>	Manuales		OPORTUNIDAD DE MEJORA
<b>4</b>	Contexto de la Organización		CONFORME
4.1	Comprensión de la Organización y su contexto		OPORTUNIDAD DE MEJORA
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		OPORTUNIDAD DE MEJORA
4.3	Determinación del alcance del SGC		OBSERVACIÓN
4.4	Sistema de Gestión y sus procesos		OPORTUNIDAD DE MEJORA
<b>5</b>	Liderazgo		OPORTUNIDAD DE MEJORA
5.1	Liderazgo y Compromiso		CONFORME
5.2	Política		CONFORME
5.3	Roles, responsabilidad y autoridad.		CONFORME
<b>6</b>	Planificación		OBSERVACIÓN
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.		OPORTUNIDAD DE MEJORA
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		OPORTUNIDAD DE MEJORA
6.3	Planificación de los cambios		OPORTUNIDAD DE MEJORA
<b>7</b>	Apoyo		CONFORME
7.1	Recursos		CONFORME
7.1.1	Generalidades		CONFORME
7.1.2	Personas		CONFORME
7.1.3	Infraestructura		OBSERVACIÓN
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos		NO CONFORME
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición		NO CONFORME
7.1.6	Conocimientos de la organización		CONFORME
7.2	Competencia		CONFORME
7.3	Toma de Conciencia		OBSERVACIÓN
7.4	Comunicación		CONFORME



7.5	Información documentada		CONFORME
<b>8</b>	<b>Operación</b>		
8.1	Planificación y control operacional		CONFORME
8.2	Requisitos para los productos y servicios		CONFORME
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios		
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente		CONFORME
8.5	Producción y provisión del servicio		CONFORME
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio		OBSERVACIÓN
8.5.2	Identificación y trazabilidad		OBSERVACIÓN
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos		NO CONFORME
8.5.4	Preservación		CONFORME
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega		OBSERVACIÓN
8.5.6	Control de los cambios		NO CONFORME
8.6	Liberación de los productos y servicios		CONFORME
8.7	Control de las salidas no conformes		OPORTUNIDAD DE MEJORA
<b>9</b>	<b>Evaluación del desempeño</b>		
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación		OPORTUNIDAD DE MEJORA
9.1.1	Generalidades		NO CONFORME
9.1.2	Satisfacción del cliente		OPORTUNIDAD DE MEJORA
9.1.3	Análisis y evaluación		OPORTUNIDAD DE MEJORA
9.2	Auditoría Interna		OPORTUNIDAD DE MEJORA
9.3	Revisión por la Dirección		NO CONFORME
<b>10</b>	<b>Mejora</b>		OPORTUNIDAD DE MEJORA
10.1	Generalidades		OPORTUNIDAD DE MEJORA
10.2	No Conformidad y acción correctiva		NO CONFORME
10.3	Mejor Continua		NO CONFORME

Como resultado del diagnóstico y evaluación se puede evidenciar que no se cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad implementado y con pase a certificación, se revisó las evidencias correspondientes a los capítulos 9 y 10 de ISO 9001:2015.

Para las ocho “No Conformidades” detectadas el diagnóstico y evaluación, deberá realizar el levantamiento inmediato o subsanación; la empresa podría realizar internamente el análisis de causas, correcciones y acciones correctivas para cada una de las no conformidades detectadas a fin de resolver y dar conformidad a los requisitos incumplidos, en caso de considerarlo conveniente.

Para las siete “Observaciones” identificadas en el diagnóstico y evaluación, deberá realizar el levantamiento inmediato o subsanación; la organización o entidad podría realizar internamente el análisis de causas, correcciones y acciones correctivas para cada una de las no conformidades detectadas a fin de resolver y dar conformidad a los requisitos incumplidos, en caso de considerarlo conveniente.

Para las catorce “Oportunidades de mejora” o “recomendaciones” queda a criterio de organización o entidad el implementarlas, sin embargo, se sugiere evaluar el potencial de mejora.

Finalmente, de acuerdo a las evidencias encontradas no cumple con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

➤ **Procesos clave para la empresa Importaciones y Servicios EIRL de la ciudad de Trujillo considerando la norma ISO 9001:2015.**

Dentro de los procesos claves de la empresa podemos encontrar de 3 tipos: procesos misionales, procesos de soporte y procesos estratégicos.

Dentro de los procesos misionales se encuentran: la gestión de bienes, gestión de servicios de alquiler y gestión de obras civiles. Los procesos misionales son los que se encargan de la producción de bienes y servicios de la cadena de valor y responden a las funciones sustantivas de la entidad, que en general permiten identificar desde la provisión de insumos hasta la venta y/o servicio final.

Dentro de los procesos de soporte se encuentran: la gestión de administración y gestión de la asesoría legal. En este proceso se da soporte y/o apoyo a los procesos misionales para el cumplimiento y la entrega oportuna de los productos y servicios, contando éstos con la calidad requeridas por el cliente.

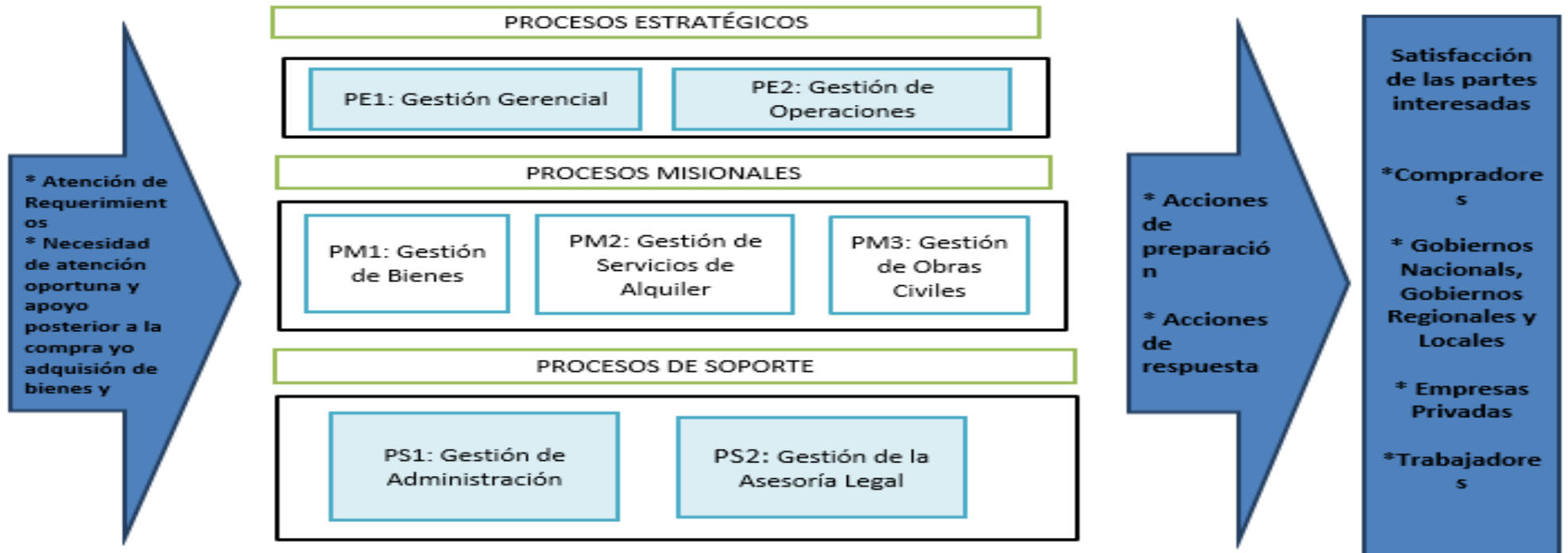
Dentro de los procesos estratégicos se pueden encontrar la gestión gerencial y la gestión de operaciones quienes velaran en todo momento por la funcionalidad y continuidad en los procesos misionales de la organización determinando las políticas internas estrategias objetivos y metas de la organización, así como asegurar su cumplimiento.

**Gráfico 2:**

*Mapa de procesos de la empresa Importaciones y Servicios EIRL.*

	<b>MATRIZ</b>	<b>CÓDIGO: I&amp;S-MT-04.1</b>
	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

<b>Actualizado al:</b>	<b>2021-07-03</b>
------------------------	-------------------



Fuente: Mapa de procesos de la empresa.

## 4.2. Discusión de resultados

La Normativa ISO 9000:2015 sugiere que un proceso es “un grupo de ocupaciones recíprocamente en relación que usan las entradas para conceder un resultado previsto”. (International Organization for Standardization, 2015).

En tanto Zaratiegui (1999) muestra que “los procesos son el factor de mayor relevancia y el más amplio en las diligencias de las organizaciones vanguardistas, en particular son métodos que apoya la gestión en la Calidad Total” (p. 81).

Luego de la revisión de la bibliografía y del análisis de resultados se puede afirmar que del objetivo general respecto a la describir de la gestión por procesos en la empresa Importaciones y Servicios EIRL de la ciudad de Trujillo, teniendo en cuenta la certificación ISO 9001:2015, se afirma que la organización aun no cuenta con un sistema de gestión de calidad establecido en cumplimiento a la normativa ISO 9001:2015, sin embargo existe la opción de replantear el diseño de los procesos, cuyo producto final será pensando en el bienestar y satisfacción del cliente..

Se puede afirmar que respecto al objetivo 1: Determinar la situación actual de la empresa Importaciones y Servicios EIRL respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015, se puede afirmar que la empresa cuenta con un registro normativo, así como con manual de organización y funciones (MOF), sin embargo no cuenta con una política de calidad establecida, ni con manual de gestión de la calidad (MGC), no cuenta con matriz de partes interesadas ni con un mapa de procedimientos, pero si con un mapa de procesos, además cuenta con un organigrama funcional pero no cuenta con matriz de compromisos para la calidad, a la fecha no cuenta con una lista de documentos internos y externos. Dispone de un plan operativo, misión y visión, cuenta con un libro de reclamaciones, más no con instructivo para quejas o sugerencias y

no tiene establecido el instructivo de acciones correctivas y oportunidades de mejora. Al respecto al respecto Coaguila (2017) afirma que la comprobación de las labores planteadas a efectuar comparándolas con las raíces concretas de los inconvenientes, contribuirá efectivamente a alcanzar las metas propuestas, tomando acciones para que se conserven y permanezcan a lo largo del tiempo

Respecto al objetivo 2: Identificar los procesos clave para la empresa Importaciones y Servicios EIRL de la ciudad de Trujillo considerando la norma ISO 9001:2015, se determinó que existen ocho no conformidades, siete observaciones y catorce oportunidades de mejora, al respecto Díaz (2017) en su investigación, luego del análisis obtuvo 11 procedimientos, 11 matrices de responsabilidad, 47 indicadores e los procedimientos y 33 sugerencias de prácticas de mejora continua

El objetivo 3 propuso el mapa de procesos de la empresa Importaciones y Servicios EIRL., donde se dejó en claro que los procesos claves de la empresa son procesos misionales, de soporte y estratégicos. Al respecto Gonzáles (2019) en sus tesis llegó a concluir que al generar documentos se le brinda a la organización un sustento en la elaboración del sistema de gestión de calidad, el compendio de calidad ejecutado da acceso al conocimiento de los factores involucrados de la organización y unir lo requerido por la normativa en la totalidad de sus aspectos y colocando en contexto una real organización, ejecutando aplicabilidad y no aplicabilidad en los aspectos correspondientes. Así mismo Coaguila (2017) en su investigación propone implementar el modelo de Gestión por Procesos y Calidad para que la organización pueda alcanzar la cobertura de las necesidades y exigencias del cliente, respecto a disponibilidad, calidad específica y precio o costo, llegando a concluir que la comprobación de las labores planteadas a efectuar comparándolas con las raíces concretas de los inconvenientes, lo cual contribuirá efectivamente a alcanzar las metas propuestas, tomando acciones para que se conserven y permanezcan a lo largo del tiempo.

## CONCLUSIONES

1. Se realizó el diagnóstico de la empresa de acuerdo a los 10 requisitos de la Norma ISO 9001:2015: referencias normativas, política, manuales, contexto, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora continua. Dentro de cada requisito se evaluaron los criterios que cada uno contiene, llegando a determinar en el diagnóstico ocho no conformidades, siete observaciones y catorce oportunidades de mejora.
2. Dentro de los procesos claves de la empresa podemos encontrar de 3 tipos: procesos misionales (gestión de bienes, gestión de servicios de alquiler y gestión de obras civiles), procesos de soporte (gestión de administración y gestión de la asesoría legal) y procesos estratégicos (gestión gerencial y la gestión de operaciones).
3. En el mapa de procesos se identifica los requisitos de entrada, los procesos y los requisitos de salida de las partes interesadas. Los requisitos de entrada son aquellos requisitos y necesidades de las partes interesadas: como compradores, gobiernos nacionales, regionales y locales, las empresas privadas y trabajadores; donde se plasma la necesidad de atención oportuna y apoyo posterior a la compra y/o adquisición de bienes y servicios. Los procesos considerados son: misionales, de soporte y estratégicos. En tanto en los requisitos de salida se consideró la satisfacción de las partes interesadas (las mismas de los requisitos de entrada), donde intervienen las acciones de preparación y de respuesta.
4. En conclusión, la organización aun no cuenta con un sistema de gestión de calidad establecido en cumplimiento a la normativa ISO 9001:2015.





## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la organización a estandarizar sus procesos.
2. Se exhorta a la alta dirección de creerlo conveniente, iniciar el proceso de implementación de la norma ISO 9001:2015 otorgar la certificación de calidad.
3. Se recomienda obtener una pre auditoría externa antes de la certificación, para ver su real adecuación a los requisitos de la Norma.

## REFERENCIAS

### **Capítulo 1** Referencias

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid- España: Pearson Educación.
- Chang, R. (1996). *Mejora continua de procesos*. Barcelona- España: Graniza.
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Díaz, R. (2017). *Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de gestión docente en una universidad privada de la ciudad de Trujillo*. Trujillo- Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Escudero, C. (2013). *Manual de Auditoría Médica*. Buenos Aires-Argentina: Editorial Dunken.
- González, J. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa "Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada" bajo la normativa ISO 9001:2015*. Puerto Montt- Chile: Universidad Austral de Chile.
- Harrington, J. (1995). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia: McGraw-Hill.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos (4ta ed.)*. Madrid- España: EISIC.
- Rentería, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Továr, A., & Mota, A. (2007). *CPIMC: Un Modelo de Administración por Procesos*.
- Zaratiegui, J. (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa*. *Economía Industrial*, VI(330), 81-88.

## ANEXOS

## RESEÑA DE LA EMPRESA

La empresa Importaciones y Servicios EIRL se dedica a la compra y venta de repuestos y también al servicio de alquiler de maquinaria pesada.

- **RUC:** 20397595782
- **Razón Social:** Importaciones y Servicios EIRL
- **Nombre Comercial:** Importaciones y Servicios EIRL
- **Tipo Empresa:** Empresa Individual de responsabilidad limitada (EIRL)
- **Fecha Inicio Actividades:** 16/12/1998
- **Actividad Comercial:** Compra venta de repuestos y alquiler de maquinaria
- **Dirección Legal:** Av. Nicolás de Piérola 760. Urbanización Primavera.

Importaciones y Servicios EIRL es una MYPE, del Sector comercio, que inició sus operaciones el 16 del mes de diciembre del 1998. La Empresa se dedica al alquiler de maquinaria pesada, a la venta de repuestos, mantenimiento, reparación de maquinaria pesada y ejecución de obras civiles.

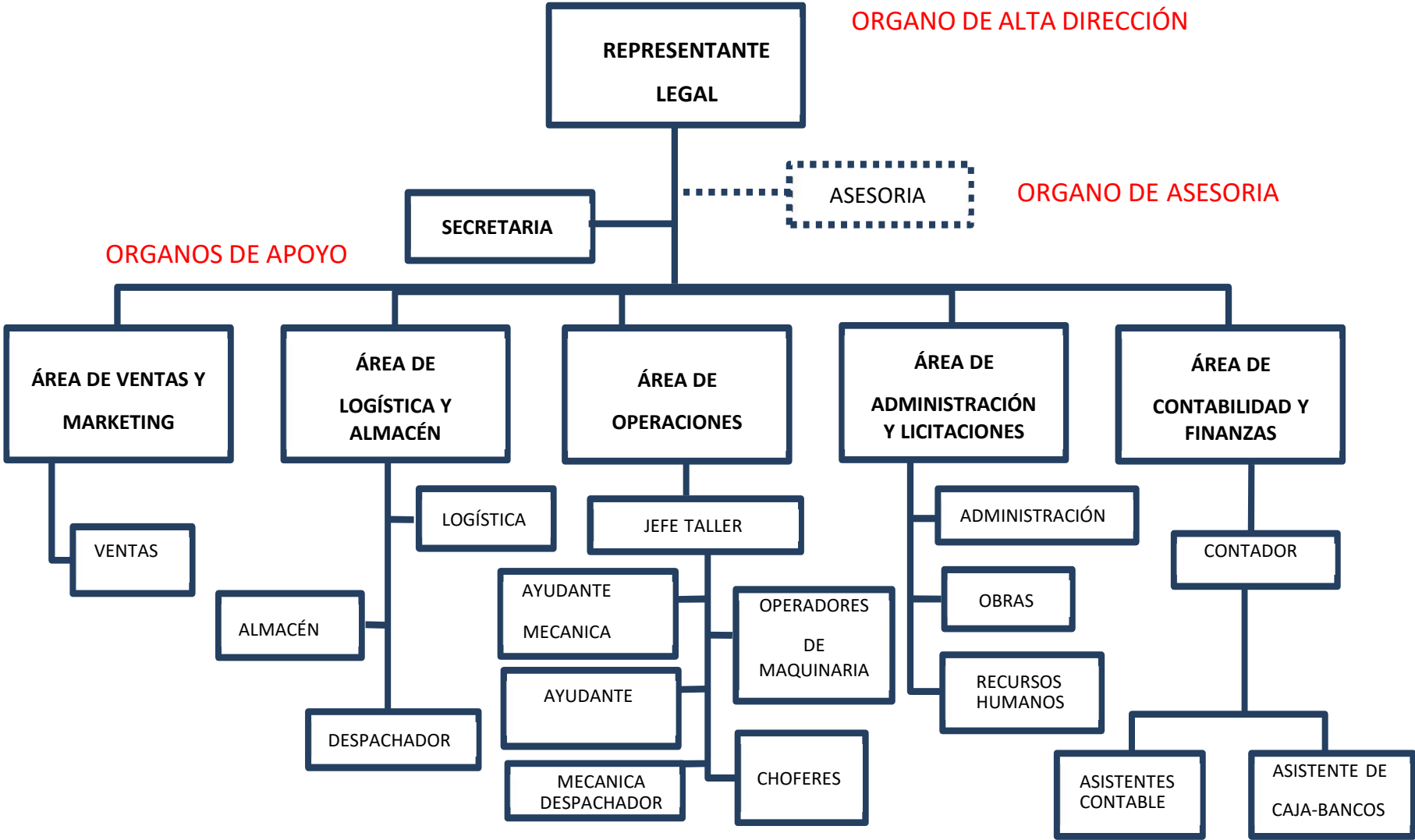
Cuya misión es: somos una empresa dedicada a la prestación de servicios en alquiler de maquinaria y unidades de transporte, venta de repuestos para maquinaria pesada y mantenimiento, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, cumpliendo con las exigencias en calidad con la finalidad de sobrepasar sus expectativas.

La empresa cuenta la visión de ser al 2024 una empresa líder en el mercado a nivel nacional, brindando nuestros productos de

calidad, perfeccionando continuamente los procesos y servicios, con la finalidad de satisfacer plenamente a nuestros clientes, trabajadores proveedores y a la comunidad en general.

A continuación, se presenta el organigrama para tener una visión clara de cómo se encuentra estructurada la empresa.

Gráfico: Organigrama de la empresa Importaciones y Servicios EIRL



<b>CUESTIONES INTERNAS</b>	
<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDAD</b>
<p><b>F1.</b> Tenemos una trayectoria de 8 años en el sector de la construcción.</p> <p><b>F2.</b> Cuenta con oficina, equipos, maquinaria pesada y materiales propios.</p> <p><b>F3.</b> Mediana organización, controlada directamente por la Alta Dirección.</p> <p><b>F4.</b> Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección en la promoción de controles anti soborno.</p> <p><b>F5.</b> Cuenta con personal especializado en el mantenimiento de máquina pesada y equipos.</p> <p><b>F6.</b> Colaboradores capacitados en materia de seguridad ocupacional y medio ambiente.</p> <p><b>F7.</b> La organización no se encuentra vinculada en situaciones y/o actos de soborno.</p>	<p><b>D1.</b> No contar con un sistema de gestión de seguridad, salud en el trabajo, medio ambiente y antisoborno implementado y certificado.</p> <p><b>D2.</b> No se cuenta con procesos de gestión en cada área.</p> <p><b>D3.</b> Falta de personal clave en seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.</p> <p><b>D4.</b> No se cuenta con criterios de seguridad, medio ambiente y antisoborno para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores.</p> <p><b>D5.</b> Falta de controles antisoborno en la organización para los socios de negocio.</p> <p><b>D6.</b> No se cuenta con criterios antisoborno para la selección del personal.</p> <p><b>D7.</b> No se tiene un plan de respuesta a emergencia alineado a la pandemia de la COVID-19.</p>
<b>CUESTIONES EXTERNAS</b>	
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>AMENAZA</b>

<p><b>O1.</b> Estado peruano ha incrementado la inversión en el sector construcción para la reactivación económico.</p> <p><b>O2.</b> Desastres naturales en distintas provincias del país.</p> <p><b>O3.</b> El OSCE solicita requisitos de seguridad, medio ambiente y antisoborno.</p> <p><b>O4.</b> Requisitos antisoborno en las contrataciones del estado.</p> <p><b>O5.</b> Alto nivel de proveedores para la adquisición de materiales en obra.</p>	<p><b>A1.</b> Paralización de las obras por la pandemia de la COVID-19.</p> <p><b>A2.</b> Afectación ambiental por el uso de insumos químicos que se utilizan en las obras y en los mantenimientos de los equipos de construcción.</p> <p><b>A3.</b> Alto nivel de delincuencia y extorción en el país.</p> <p><b>A4.</b> Paralización de actividades de construcción por los desastres naturales “fenómeno del niño”.</p> <p><b>A5.</b> Inestabilidad política y políticos involucrados en actos de corrupción.</p> <p><b>A6.</b> Funcionarios públicos solicitan dadas.</p> <p><b>A7.</b> Competencia desleal.</p>
---	--



### PLANIFICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

<b>N°</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>CARGO</b>	<b>PLAZO</b>
1	Implementar y Certificar un Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional, medio ambiente y antisoborno	JUAN FRANCISCO RAZURI VÁSQUEZ	GERENTE GENERAL	Noviembre 2020 a Diciembre 2020
2	Establecer programas de capacitaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional, medio ambiente y antisoborno	JOSÉ FLORES REYES	RESPONSABLE SIG	Noviembre 2020 a Diciembre 2020
3	Elaborar a la descripción de competencias por puestos de trabajo incluyendo los lineamientos de Seguridad, Salud Ocupacional, medio ambiente y antisoborno	MARI RAZURI RUIZ	RESPONSABLE DE ADMINISTRACIÓN	Noviembre 2020
4	Establecer criterios de Seguridad, Salud Ocupacional, medio ambiente y antisoborno para proveedores y subcontratistas	ENRIQUE LLANOS PÉREZ	RESPONSABLE DE LOGÍSTICA	Noviembre 2020
5	Elaborar un plan de respuesta ante emergencia por cada obra incluyendo los lineamientos de la COVID - 19	JOSÉ FLORES REYES	RESPONSABLE SSOMA	Noviembre 2020
6	Elaborar un plan de vigilancia, prevención y control frente a la COVID - 19	JOSÉ FLORES REYES	RESPONSABLE SSOMA	Noviembre 2020
7	Designar a un oficial de cumplimiento para el sistema de gestión antisoborno	JUAN FRANCISCO RAZURI VÁSQUEZ	GERENTE GENERAL	Noviembre 2020

## ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO

