REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL SECTOR AVÍCOLA, CASO SÚPER FRESQUITOS, AREQUIPA 2021

Tesis presentada por los bachilleres:

Grovas Tejada, Gino Paolo

Valdivia Loaiza, Aldair Josef.

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Administración de Empresas

Asesor:

Mg.Rivero Fernandez Renzo Rimaneth

Arequipa – Perú.

2022

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 03 de Diciembre del 2021

Dictamen: 004349-C-EPAE-2021

Visto el borrador del expediente 004349, presentado por:

2014400501 - VALDIVIA LOAIZA ALDAIR JOSEF
2014244201 - GROVAS TEJADA GINO PAOLO

Titulado:

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMAISO 9001:2015 PARA LA MEJORA DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL SECTOR AVÍCOLA, CASO SÚPERFRESQUITOS, AREQUIPA 2021

Nuestro dictamen es:

APROBADO

0238 - VERA BALLON ERNESTO LUIS
DICTAMINADOR

1047 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID
DICTAMINADOR

2587 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO
DICTAMINADOR

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA:

Este proyecto es dedicado a mi familia especialmente a mi madre por todo su apoyo incondicional a lo largo de mi vida. Estas son las personas que más quiero en este mundo y que siempre serán la fuente de inspiración para todos mis proyectos de vida.

En agradecimiento a mi madre, padre y hermana por todo el apoyo que me brindaron hasta la culminación de este proyecto, a mi asesor por su guía y consejos y a la organización por todas las facilidades brindadas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Índice de contenido

CAPITULO I MARCO TEORICO 13
1.1. Problema. 14
1.2. Descripción. 14
1.2.1. Campo, área y línea: 15
1.2.2. Tipo de problema: 15
1.2.3. Variables: 15
a) Análisis de variables 15
b) Operacionalización de variables 15
c) Matriz de consistencia 17
1.2.4. Interrogantes Básicas. 18
a. Interrogante General. 18
b. Interrogantes Específicas. 18
1.3. Justificación. 18
1.4. Objetivos. 19
1.4.1. Objetivos Generales. 19
1.4.2. Objetivos Específicos. 19
1.5. Marco Teórico. 19
1.5.1. La Logística 19
1.5.2. Origen de la Logística. 20
1.5.3. Alcance de la Logística. 22
1.5.4. La Cadena de Suministros en las Empresas. 23
1.5.5. Creación del Valor Agregado. 25
1.5.6. Logística de Abastecimiento. 26
1.5.7. Logística Interna. 29
1.5.8. Logística de salida o de distribución. 32
1.5.9. Aportes de expertos al concepto de calidad 33
1.5.10. Definición de calidad 38
1.5.11. Administración de la calidad total. 39
1.5.12. Antecedentes ISO-9000 40
1.5.13. Sistema de gestión de calidad (SGC) 41
1.5.14. Normal ISO 9001:2015 42
1.5.15. Hipótesis. 53
CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL 54
2.1. Técnicas e Instrumentos. **55**
a. Entrevista: **55**
b. Revisión Documental: **55**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

c. Observación de Campo: **55**
2.2. Estructura de los instrumentos. 55
2.3. Campo de Verificación. 56
2.3.1. Ámbito. 56
2.3.2. Temporalidad. 56
2.3.3. Unidad de estudio (Población y Muestra). 56
2.4. Estrategias de Recolección de Datos. 56
CAPITULO III DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACION 57
3. Diagnóstico de la organización **58**
3.1. Descripción de la empresa **58**
3.1.1. Razón social 58
3.1.2. Localización 58
3.1.3. La empresa y su clasificación industrial internacional uniforme - CIIU 58
3.2. Antecedentes 58
3.3. Análisis de la situación Externa. 59
3.3.1. Análisis PESTEL. 59
3.4. Análisis de la situación Interna. 70
3.4.1. Análisis AMOFHIT. 70
3.5. PORTER. 84
3.5.1. Análisis de las fuerzas competitivas. 84
3.6. Diagnóstico de la gestión de la calidad actual en el área de logística de la empresa avícola Súper Fresquitos **95**
3.7. Análisis de los resultados de la evaluación **119**
CAPITULO IV: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 126
4. Diseño del sistema de gestión de la calidad **127**
4.1. Capítulo IV contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015 127
4.2. Capítulo V liderazgo de la norma ISO 9001:2015 130
4.3. Capítulo VI planificación de la norma ISO 9001:2015 133
4.4. Capítulo VII Apoyo de la norma ISO 9001:2015 141
4.5. Capítulo VIII operación de la norma ISO 9001:2015 176
4.6. Capítulo IX evaluación del desempeño según la norma ISO 9001:2015 194
4.7. Capitulo X mejora de la norma ISO 9001:2015 198
Conclusiones **200**
Recomendaciones **201**
Referencias bibliográficas **203**
ANEXOS **206**
Anexo 1: Documentos del SGC 207

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables 16
Tabla 2. Matriz de consistencia 17
Tabla 3. Las partes interesadas del sistema de gestión de calidad 43
Tabla 4. Rivalidad entre competidores 86
Tabla 5. Amenaza de nuevos entrantes 87
Tabla 6. Amenazas de productos sustitutos 88
Tabla 7. Poder de negociación de los compradores 89
Tabla 9. Fortalezas 90
Tabla 10. Oportunidades 91
Tabla 11. Debilidades 91
Tabla 12. Amenazas 92
Tabla 13. Matriz EFE 92
Tabla 14. Matriz EFI 93
Tabla 15. Matriz FODA 94
Tabla 16. Ponderación de información recolectada 96
Tabla 17. Análisis del grado de implementación de la norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad para el área logística de la empresa Súper Fresquitos 97
Tabla 18. Resultado del diagnóstico de la auditoría realizada a la empresa Súper Fresquitos 119
Tabla 19. Contexto de la organización según la norma ISO 9001:2015 120
Tabla 20. Liderazgo según la norma ISO 9001:2015 121
Tabla 21. Planificación y objetivos de calidad según la norma ISO 9001:2015 121
Tabla 22. Apoyo según la norma ISO 9001:2015 122
Tabla 23. Operaciones según la norma ISO 9001:2015 123
Tabla 24. Evaluación del desempeño según la norma ISO 9001:2015 124
Tabla 25. Mejora según la norma ISO9001:2015 124
Tabla 26. Matriz de las partes interesadas 128
Tabla 27. Política de calidad 132
Tabla 28. Impacto de los riesgos y oportunidades 134
Tabla 29. Probabilidad de ocurrencia 135
Tabla 30. Criterio para determinar riesgos clave y oportunidades 136
Tabla 31. Matriz de riesgos y oportunidades 137
Tabla 32. Matriz de indicadores clave u objetivos 140
Tabla 33. Ficha caracterización del proceso 142
Tabla 34. Manual de funciones de jefe de granja. 145
Tabla 35. Manual de funciones de granjero de levante 146

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 36. Manual de funciones de granjero de postura 146
Tabla 37. Manual de funciones del director de ventas 147
Tabla 38. Manual de funciones de transportistas 148
Tabla 39. Manual de funciones de estibadores 149
Tabla 40. Probabilidad de la matriz IPERC 152
Tabla 41. Matriz IPERC 153
Tabla 42. Procedimiento de capacitaciones 160
Tabla 43. Procedimiento de capacitaciones 161
Tabla 44. Procedimiento de recursos humanos 164
Tabla 45. Código para la identificación de tipo de proceso 170
Tabla 46. Código para el tipo de documento 170
Tabla 47. Estructura de encabezado de formatos 171
Tabla 48. Estructura de pie de página para formatos 171
Tabla 49. Formatos para la estructura y codificación de procedimientos, manuales, instructivos y planes 172
Tabla 50. Formato para la aprobación de documentos 173
Tabla 51. Gestión de registros guardados para el procedimiento de control de documentos 175
Tabla 52. Procedimiento de producción de huevo comercial de gallina 177
Tabla 53. Procedimiento de comercialización 186
Tabla 54. Proceso de pago 187
Tabla 55. Evaluación de satisfacción del cliente 188
Tabla 56. Atención de reclamos o sugerencias 189
Tabla 57. Gestión de registros guardados para el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas 193
Tabla 58. Gestión de registro para el procedimiento de auditoria interna 197

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Índice de figuras

Figura 1. Gestión integrada del sistema logístico interno 23
Figura 2. Estructura básica de una cadena de suministros 24
Figura 3. Cadena de abastecimiento..... 25
Figura 5. Esquemática del apoyo 48
Figura 6. Planificación, control operacional y requisitos para los productos 50
Figura 7. Diseño y desarrollo de los productos y servicios 51
Figura 8. Control de los procesos, productos y servicios suministrador externamente 51
Figura 9. Control de los procesos, producción y provisión del servicio, liberación de los productos y servicios, control de las salidas no conformes 52
Figura 10. Evaluación del desempeño 52
Figura 11. Perú, producción de huevo de gallina para consumo por meses, según año 63
Figura 12. Perú, producción de huevo de gallina para consumo Enero 2020 - Abril 2021... 64
Figura 13. Organigrama de la empresa Súper Fresquitos 71
Figura 14. Huevo rosado..... 72
Figura 15. Huevo blanco 73
Figura 16. Huevo extra..... 73
Figura 17. Clasificación por tamaño 74
Figura 18. Presentación de 30UND..... 74
Figura 19. Presentación de huevo blanco por 180 UND..... 75
Figura 20. Presentación de huevos extra por 15UND 75
Figura 21. Almacén de Súper Fresquitos 76
Figura 22. Centro de distribución 77
Figura 23. Centro de distribución 77
Figura 24. Centro de distribución 78
Figura 25. Comunicación de Súper Fresquitos en banners a camiones. 78
Figura 26. Comunicación de Súper Fresquitos en banners a pickups 79
Figura 27. Infraestructura interior de los galpones de Súper Fresquitos..... 79
Figura 28. Infraestructura exterior de los galpones de Súper Fresquitos..... 80
Figura 29. Crianza en jaulas de Súper Fresquitos..... 80
Figura 30. Recolección de huevos de gallina 81
Figura 31. Acopio y empaquetado de los huevos de gallina..... 81
Figura 32. El proceso de producción de los huevos comerciales de gallina 83
Figura 33. Porcentaje de implementación por capitulo 120
Figura 34. Mapa de procesos..... 130
Figura 35. Propuesta de organigrama para empresa Súper Fresquitos 133
Figura 36. Flujo proceso de no conformidades y acciones correctivas 191

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 37. Ciclo PHVA del sistema de gestión de calidad 199

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Introducción

El mayor oferente de proteína animal a nivel mundial es la industria avícola, debido a diferentes factores como los precios competitivos. La avicultura demanda bajo consumo de agua, demanda menor espacio, una rápida capacidad de multiplicación, tiene mejor conversión alimenticia y ninguna limitante de consumo.

El huevo de gallina es un comestible importante para el hombre desde hace muchos años, el consumo de este se ha extendido por todo el mundo, debido a que es un alimento sustancial en la dieta de la población por su contribución de proteína animal. Formando parte de la canasta básica seguido de otros alimentos esenciales.

Principalmente en la región costa del Perú se concentra la avicultura nacional, debido a que ofrece condiciones favorables para la crianza avícola. El hecho de importar la mayoría de sus insumos usados en la crianza reta a mejorar la productividad para ser más competitivos.

La calidad es un concepto confuso debido a las diferentes perspectivas como: en base al producto, en base al usuario, en base al valor hasta incluso su manufactura. Será tomado el enfoque al cliente como la norma ISO 9001:2015 indica.

Para mantenerse en un mundo altamente competitivo, el éxito de las empresas depende de una alta productividad y eficiencia. La competencia se basa en la búsqueda por disminuir los costos y/o la diferenciación de productos. Los productores de huevos de gallina en su cadena de suministro tienen que cumplir con la legislación sobre la protección del medio ambiente, el bienestar animal y seguridad alimentaria.

La implementación de la norma ISO 9001:2015 es una diferencia competitiva que conlleva otra serie de mejoras como: la satisfacción del cliente, la mejora de la calidad en los productos, se mejora la satisfacción de los colaboradores, se cumple con los requisitos de los clientes, permite participar en concursos públicos, ofrece productos en mercados internacionales y satisface los requisitos legales y reglamentarios.

Actualmente la empresa Súper Fresquitos no cuenta con sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 que sería la mejor alternativa para mejorar sus procesos y sus productos que ofrecen a sus clientes. La logística avícola se caracteriza por un número considerable de procesos entre los cuales se incluyen; la recepción de pollita bebe hasta la distribución de los huevos de gallina, por lo que desde el momento en que se inicia hasta que culmina existen una serie de actividades que permitan una gestión adecuada hacia el objetivo principal: surtir de productos de calidad al mercado.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la empresa avícola Súper Fresquitos, y elaborar un diagnóstico de cómo se encuentra su sistema de gestión de la calidad para elaborar una propuesta basada en la norma internacional ISO 9001:2015 para la mejora del área logística.

El hallazgo más importante durante la auditoria es que el sistema de gestión de calidad era casi ausente y la documentación era insuficiente. Los procesos de la avícola están basados en la "guía de manejo" de las gallinas ponedoras comerciales Hy-line Brown (línea de gallinas de postura que utilizan para la producción de huevos de gallina) donde se señala la mejor forma para criar a las gallinas para alcanzar su máxima productividad, tomar en cuenta factores sanitarios, de bienestar animal e inocuidad.

La norma internacional exige determinar las cuestiones externas e internas que afecten la capacidad para lograr los resultados planificados en el sistema de gestión de calidad estos están de desarrollados mediante el análisis y matriz FODA, análisis PESTE, las fuerzas competitivas de Porter y un análisis AMOFHIT.

La auditoría de la norma está compuesta principalmente por los capítulos IV, V, VI, VII, VIII, IX, X de la norma ISO 9001:2015 siendo los demás capítulos de carácter normativo genéricos, esta auditoria será el punto de partida para desarrollar la propuesta basada en la norma internacional. No aplica el apartado 8.3 diseño y desarrollo de productos ya que el huevo de gallina es un producto diseñado por la naturaleza, manteniendo sus cualidades naturales. No aplica el apartado 8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos porque la avícola no cuenta con estos. Por ultimo no aplica el apartado 8.2.1 la manipulación o control de la propiedad del cliente. Estos apartados no afectan la capacidad de la empresa de asegurarse de la conformidad de sus productos.

La propuesta es desarrollada según los capítulos mencionados como el contexto de la organización y su alcance al centrarse en el área logística. El establecimiento de la política de calidad, el apoyo es decir los recursos humanos, ambientales y de infraestructura necesarios para proporcionar productos. Las operaciones y sus procesos enfatizados, la ficha de conformidad para el control de las salidas de las no conformidades. La evaluación del desempeño para evaluar la satisfacción del cliente y la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

Palabras clave: avícola, calidad, logística, sistemas de gestión de calidad, implementación, auditoria.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Abstract

The present investigation has ass objective to analyze the Súper Fresquitos poultry company, and prepare a diagnosis of how its quality management system is in order to prepare a proposal based on the international standard ISO 9001: 2015 for the improvement of the logistics area.

The most important finding during the audit is that the quality management system was almost absent and the documentation was insufficient. The processes of the poultry are based on the "management guide" of the commercial Hy-line Brown laying hens (line of laying hens used for the production of chicken eggs) where the best way to raise the hens is indicated To achieve maximum productivity, take into account health, animal welfare and safety factors.

The international standard requires determining the external and internal issues that affect the ability to achieve the planned results in the quality management system, these are developed through the SWOT analysis and matrix, PESTE analysis, Porter's competitive forces and an AMOFHIT analysis.

The audit of the standard is mainly composed of chapters IV, V, VI, VII, VIII, IX, X of the ISO 9001: 2015 standard, the other chapters of a generic regulatory nature, this audit will be the starting point to develop the proposal based on international standard. Section 8.3 design and product development does not apply since the chicken egg is a product designed by nature, maintaining its natural qualities. Section 8.5.3 property belonging to customers or external suppliers does not apply because the poultry farm does not have them. Finally, section 8.2.1 does not apply to the manipulation or control of the client's property. These sections do not affect the ability of the company to ensure the conformity of its products.

The proposal is developed according to the chapters mentioned as the context of the organization and its scope by focusing on the logistics area. The establishment of the quality policy, the support that is to say, the human, environmental and infrastructure resources necessary to provide products. The operations and their emphasized processes, the conformity sheet for the control of the outputs of the non-conformities. Performance evaluation to assess customer satisfaction and continuous improvement of the quality management system.

Key words: poultry farm, quality, logistics, quality management systems, implementation, audit.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO I
MARCO TEORICO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.1. Problema.

Determinar los cambios que se generan al implementar la norma ISO 9001:2015 en el área de logística y distribución del sector avícola

1.2. Descripción.

La Industria Avícola tiene una gran presencia en el mercado de los bienes de primera necesidad, desde ya hace tantos años como productos paralelos a éste, que conforman la canasta básica y no es de sorprenderse que esta industria a través de los años haya alcanzado tal desarrollo llegando a formar industrias complejas.

El aumento en el crecimiento de la población ha desencadenado un incremento en la demanda de este producto, reflejando esto en las grandes y pequeñas industrias de ponedoras, ya que la producción supera los millones de huevos, satisfacer esta demanda conlleva a la tecnificación en el proceso de crianza, recolección, almacenamiento y distribución, encontrando variados factores en esta cadena de producción, de tal manera que estos de forma conjunta implicarán en la eficiencia del producto final.

La empresa del sector avícola SÚPER FRESQUITOS S.A.C., es una empresa Arequipeña, dedicada a la producción y venta por mayor de huevos, esta cuenta con un galpón con más de cien mil gallinas ponedoras, produciendo a diario alrededor el 90% de sus gallinas, es decir noventa mil huevos promedio, su galpón está ubicado en el distrito de la Joya del departamento de Arequipa, ahí también se encuentra su planta de procesamiento y preparación de dietas, de acuerdo a las especificaciones solicitadas por su zootécnico, y ser distribuidas a sus granjas.

La Empresa SÚPER FRESQUITOS S.A.C. maneja una considerable cantidad de productos superando a granjas locales Micros y PYMES, contribuyendo con su producto en el mercado de Arequipa, Puno y Cuzco. Debito a la gran cantidad de producto (Huevos) es que se tiene problemas en el área de logística y distribución afectando así la productividad de la empresa. La dirección de la empresa “Súper Fresquitos” ha presentado problemas a la hora de acopiar sus productos (huevos) en su logística y para la distribución a sus clientes conforme a la cantidad, calidad y tiempos correctos, Existen competidores locales como no locales de los que debemos diferenciarnos con un mejor proceso de distribución y logística.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Optar por la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en la empresa “Súper Fresquitos”, será más que un impulso con el sello de calidad para una mayor competitividad en el sector y por qué no en las fronteras abiertas.

1.2.1. Campo, área y línea:

- Campo: Ciencias Económico Administrativa.
- Área: Administración de Empresas.
- Línea: Logística.

1.2.2. Tipo de problema:

- Relacional - Causal (Existen dos variables. siendo una causa y otro efecto, es decir una es dependiente y la otra independiente).

1.2.3. Variables:

a) Análisis de variables

- Variable dependiente: Mejora del Área Logística del Sector Avícola.
- Variable independiente: Sistema de Gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015.

b) Operacionalización de variables

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 1.
Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador
Variable independiente • Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015	• Elementos de gestión de calidad para el Abastecimiento.	• Conformidad de las normas ISO para el abastecimiento.
	• Elementos de gestión de calidad para la logística interna.	• Conformidad de las normas ISO para la logística interna.
	• Elementos de gestión de calidad para la logística de salida.	• Conformidad de las normas ISO para la logística salida.
	• Elementos de gestión de calidad para la cadena de suministro.	• Conformidad de las normas ISO para la cadena de suministro.
Variable Dependiente: • Mejora del Área Logística del Sector Avícola.	• Abastecimiento.	• Ratios de abastecimiento
	• Logística Interna.	• Ratios de inventarios
	• Logística de Salida.	• Radios de Distribución.
	• Gestión de la Cadena de Suministro (SCM).	• Reportes de conformidad del área.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

c) Matriz de consistencia

Tabla 2.
Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicador
Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 para el área de logística y distribución del sector avícola, caso “Súper Fresquitos”, Arequipa 2021.	• ¿Cómo mejorará la logística mediante la implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015? • ¿Cómo se desarrolla la implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en el sector avícola?	• Determinar la mejora del sistema logístico en base a la aplicación de un Sistema de Gestión según la norma ISO 9001: 2015. • Mejorar la efectividad del área logística del sector avícola mediante la implementación del sistema de gestión según la norma ISO9001: 2015	• Dado que se propone la implementación de la gestión de calidad según la norma ISO9001:2015, es probable que se logre la mejora del área logística del sector avícola caso Súper Fresquitos.	• Sistema de Gestión de Calidad Según la Norma ISO 9001:2015.	• Conformidad de las normas ISO para el abastecimiento. • Conformidad de las normas ISO para la logística interna. • Conformidad de las normas ISO para la logística interna. • Conformidad de las normas ISO para la cadena de suministro.
				• Mejora del Área Logística del Sector Avícola.	• Ratios de abastecimiento. • Ratios de inventarios. • Ratios de Distribución. • Reportes de conformidad del área.

Nota: elaboración propia Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 202

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.2.4. Interrogantes Básicas.

a. Interrogante General.

- ¿Cómo mejorará la logística mediante la implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015?

b. Interrogantes Específicas.

- ¿Cómo se desarrolla la implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en el sector avícola?
- ¿Cómo mejorará la gestión del área de logística en el sector avícola?

1.3. Justificación.

1.3.1. Justificación Personal.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo el aporte al sector avícola esperando que este ayude al sector en sí y sobre todo a la empresa "Súper Fresquitos" que ha tenido el buen gesto de cedernos su información.

1.3.2. Justificación Práctica.

La investigación tendrá un impacto en la empresa "Súper Fresquitos", contribuyendo con la implementación del sello de calidad que otorga la ISO 9001:2015.

1.3.3. Justificación Social.

Esta tendrá un aporte social hacia el sector avícola, pudiendo tomar como punto de referencia esta investigación las pequeñas y medianas empresas.

1.3.4. Justificación Económica.

La propuesta de implementación de la ISO 9001: 2015, ayudará a la empresa "Súper Fresquitos" en el ahorro de costos por la mejora de la gestión logística y distribución, como también el aumento de sus ingresos reflejado en la calidad de sus servicios y productos.

1.3.5. Justificación Teórica.

La implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO9001:2015 en una empresa ya sea dirigida a un área en específico o en su totalidad implica una gestión de tal magnitud la cual coloca en práctica los estudios

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

tanto de logística, producción, calidad, entre otros, es decir la aplicación de la administración en su totalidad.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivos Generales.

- Determinar la mejora del sistema logístico en base a la aplicación de un Sistema de Gestión según la norma ISO 9001: 2015.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Implementar un sistema de gestión de calidad para el área de logística según la norma ISO9001:2015.
- Mejorar la efectividad del área logística del sector avícola mediante la implementación del sistema de gestión según la norma ISO9001: 2015.

1.5. Marco Teórico.

1.5.1. La Logística

La logística consiste en planificar todas las actividades necesarias para llevar a cabo un proyecto y que este dé el resultado esperado. Para esto las variables que lo establecen deben ser las indicadas, planteando las relaciones que existen, es por esto que la logística realmente no viene siendo un concepto nuevo en nuestro entorno: se trata de un proceso mental que antecede a cualquier situación final en la que pretendamos tener éxito. (Gómez Aparicio, 2013, p.8).

Se establece que la logística es una labor interdisciplinaria, está vincula las diferentes áreas de una compañía, ya sea desde el abastecimiento hasta los servicios postventa; recorriendo así toda la cadena de suministros como las materias primas, planificación, el almacenamiento, stock, proceso de producción, empaques y embalajes, transporte, distribución y flujo de información. (Mora García, 2010, p.6).

Según Granada et. al. (2008, p.29) La logística coordina y determina en forma precisa, el producto correcto con el cliente correcto, el tiempo y lugar correcto; por esto la logística no es una actividad funcional sino un modelo, no es una función operacional, sino un mecanismo de planificación, es la forma de pensar que incluso permite minimizar la inseguridad en el futuro desconocido de una organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La logística es parte esencial del desarrollo de la cadena de suministros, ya que este planifica, pone en acción y examina el flujo y almacenamiento efectivo y eficiente de los bienes y servicios, como también de la información relacionada, desde su origen (elaboración de un producto) hasta su término, buscando cumplir los requerimientos de los clientes. (Ballou, 2004, p.26).

1.5.2. Origen de la Logística.

Antecedente: La palabra logística proviene de la raíz griega "Logis", que significa cálculo y del latín "logística", este término fue empleado en la Antigua Roma dado al administrador o Intendente de los ejércitos del Imperio. También se cree que nace del vocablo "loger", de origen francés; el significado es habitar o alojar. esto hace referencia al Mayor General "des Logis", miembro de un Estado Mayor, este se encargaba del acomodo o distribución de las tropas en las diferentes campañas. (Clúster Logistic de Catalunya, 2017)

Carreño S. (2018, p.8). indica que la logística viene siendo una actividad realizada por el hombre desde que empezó a almacenar y transportar sus mercancías, quiere decir que desde tiempos de antaño; sin embargo, aunque parezca irónico, no encontramos una definición formal del término sino hasta 1985, año en que el National Council of Physical Distribution Management (NCPDM), fundado en 1963 en los Estados Unidos, cambia de nombre a Council of Logistic Management (CLM), hecho con el cual se define formalmente el término de logística.

Se entiende sobre la logística, que esta se remonta a los primeros días cuando el humano almacenaba su comida en las cuevas con el único propósito de tener comida durante periodos largos de sequías, inviernos ó escasez de estos, gestionando estos recursos para su supervivencia, hoy en día lo conocemos como el proceso de aprovisionamiento (Logística de Abastecimiento) y el control de inventarios (Gestión de Almacenes), es que desde entonces a lo largo de los siglos la logística viene evolucionando constantemente en las organizaciones, adaptándose y formando parte importante de estas.

a. Evolución de la logística

Mora G. (2010, p.4) plantea la evolución a través de los años de la siguiente manera:

- Los orígenes (1950). Inició período de crecimiento e incremento en la demanda, la capacidad de producción y venta exceden la distribución. las

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

empresas fabrican productos con premura y los venden con regularidad, pero el mayor problema es entregarlos a tiempo y de manera eficiente.

- La transición (1960). El tiempo de respuesta era "«hoy» mismo", ya que los centros de distribución están copados de productos que el mercado demanda; los medios de transporte fueron la prioridad del desarrollo, especialmente el ferrocarril en Europa y el transporte terrestre en Norteamérica.

- Tiempos de respuestas (1980). Los conceptos de distribución física y gestión de materiales se introdujeron. Debido a los diversos cambios, la economía pasó por períodos de retroceso y crecimiento. Directivos de distribución física empezaron a analizar programas de mercadeo y temas relativos al servicio al cliente. Los directores del área de distribución física empezaron a ser respetados por sus colegas de mercadeo y finanzas.

- Gestión de materiales (1980). Apareció la idea de gestión de materiales. Esta adoptó pronto una postura proactiva en el diseño de la estrategia de fabricación. En cuanto a la idea del desarrollo de distribución física y gestión de materiales jugó un papel importante la rápida expansión de los computadores, otro aspecto de importancia es la disponibilidad de capital como su costo (una escasez de capital es crítica, ya que distribución física y gestión de materiales son procesos de indispensable capital). En los ochenta surgió el desarrollo de novedosos servicios de distribución como racionalización de servicios de transporte.

- Globalización (1990). En los noventa las operaciones a nivel internacional, importación y exportación adquieren importancia. Las multinacionales destacan por su capacidad de llevar operaciones internacionales, fabricación especializada y estrategias de mercadeo globales. La globalización exige a toda empresa ser competitiva y capaz de realizar operaciones en compras, fabricación o producción, entre otras, sin perder los bajos costos teniendo en cuenta el país al cual se expandirá. Esta perspectiva ha evidenciado la obligación de gestionar la logística a nivel mundial. Esta nueva logística debe ser capaz de controlar procesos complejos como las inversiones dentro y entre un gran número de naciones con leyes, culturas, niveles de desarrollo económico y aspiraciones diferentes.

- Actualidad: La logística evolucionó de tal forma que ya no solo abarca clientes o proveedores tanto nacionales como globales, está también realiza una

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

retroalimentación “feedback” de todas las gestiones, las empresas están implementando conceptos de logística a todas tus áreas.

b. Objetivos de la Logística.

Es primordial entender que el objetivo de la logística es desarrollar el incremento en las ventajas competitivas, captar y retener clientes, logrando un creciente ingreso en los beneficios económicos adquiridos por la producción y comercialización de los bienes y servicios; en la interacción de las siguientes actividades es que se logra tal desempeño:

- Distribución física
- Aprovisionamiento de materias primas
- Manejo de información
- Tiempos de respuesta
- Control del nivel de inventarios
- Estudio de la demanda
- Servicio al cliente

Todos los puntos mencionados se traducen en una valoración de retorno de la inversión realizada, con un incremento de la rentabilidad. (Mora García, 2010, p.11).

1.5.3. Alcance de la Logística.

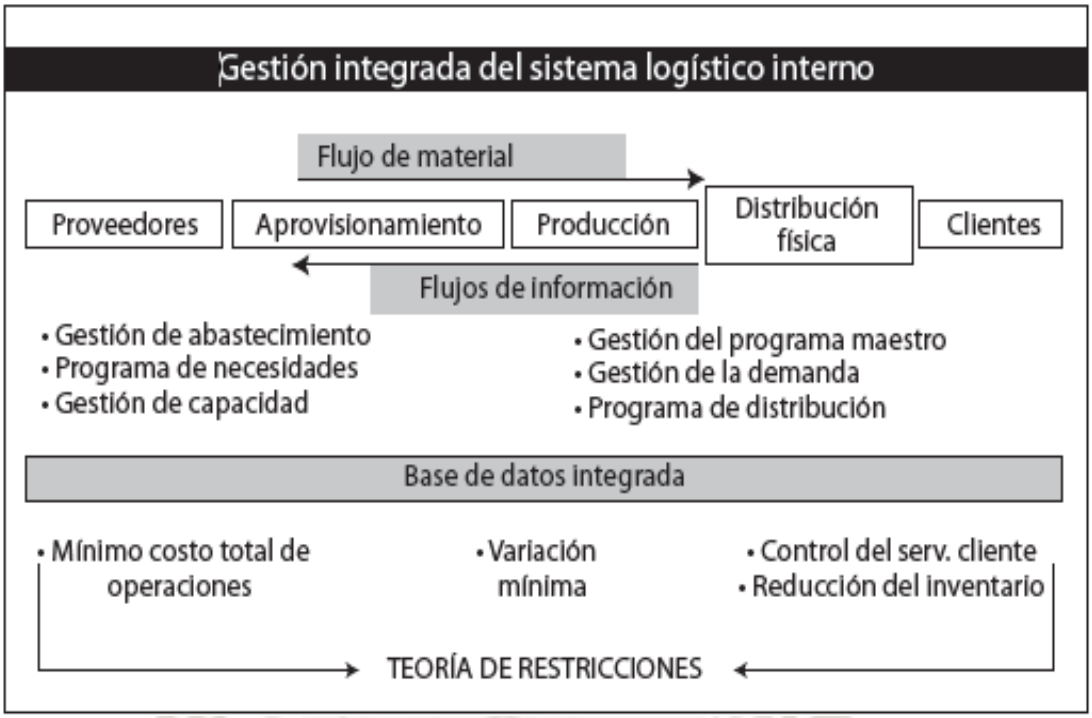
La aplicación de la logística en las empresas más allá de establecer cómo se deben mover las mercancías como por ejemplo si es necesario un estibador o un montacargas, de igual forma establecer una fecha u horario para el movimiento, inicio de producción, entre otros. Conlleva a la logística a no ser sólo considerado una función del almacenamiento, manejo de materiales y transporte, sino es un método de dirección y gestión que está estrechamente ligado a sus requerimientos. El resultado de esta implementación genera una nueva estructura en los costos logísticos los cuales son óptimos y flexibles. (Mora García, 2010, p.13).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 1.
Gestión integrada del sistema logístico interno



Nota: tomado de gestión logística integral (Mora García, 2010)

1.5.4. La Cadena de Suministros en las Empresas.

Antecedente: La administración de la cadena de suministros (SCM), este término surgió recientemente en los últimos años, este lleva la esencia de la logística integrada; El manejo de la cadena de suministros acentúa las interacciones las cuales se dan en las aras de una empresa tales como marketing, logística, producción entre otras, como también la interacción que se dan entre empresas independientes en el contexto legal del producto. También integra la planificación y gestión de toda actividad involucrada en la selección del abastecimiento, suministro, producción y cualquier actividad de gestión logística. Sin dejar de lado la gestión y la colaboración con los proveedores, intermediarios, proveedores de servicios externos, clientes. En esencia, integra la gestión tanto de la oferta y la demanda dentro y fuera de la empresa. (Ballou, 2004, p.4).

Mora G. (2010, p.14). Define la tarea de un “Supply Chain Manager” como la gestión integrada de la cadena de suministros este tiene un alcance tanto en clientes, operadores, proveedores, para los cuales este no es un cautivo de dichas áreas anexas; todo lo opuesto, este es un optimizador e integrador de tácticas y estrategias; de tal forma que este tendrá el poder suficiente para tomar decisiones sobre las áreas funcionales de las compañías.

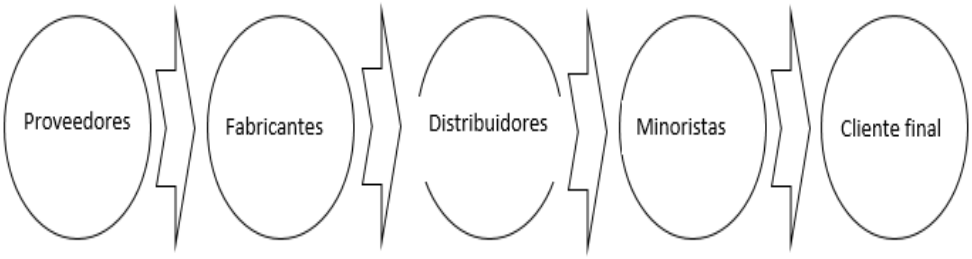
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Debemos entender que el flujo de materia prima (materiales) en una organización es un proceso clave el cual se debe gestionar de manera conjunta facilitando así la centralización de las actividades logísticas en una sola área. (Carreño Solís, 2018, p.11)

Figura 2.
Estructura básica de una cadena de suministros



Nota: adaptado de Cadena de Suministros y Logística (Carreño Solís, 2018).

La Logística y cadena de suministros son un conjunto de actividades utilitarias como él (transporte, control de inventarios, almacenamiento, etc.) estas se repiten varias veces a lo largo del canal de flujo de una empresa, siguiendo el proceso de materia prima la cual se convierten en productos terminados y se añade el valor agregado. (Ballou, 2004, p.7)

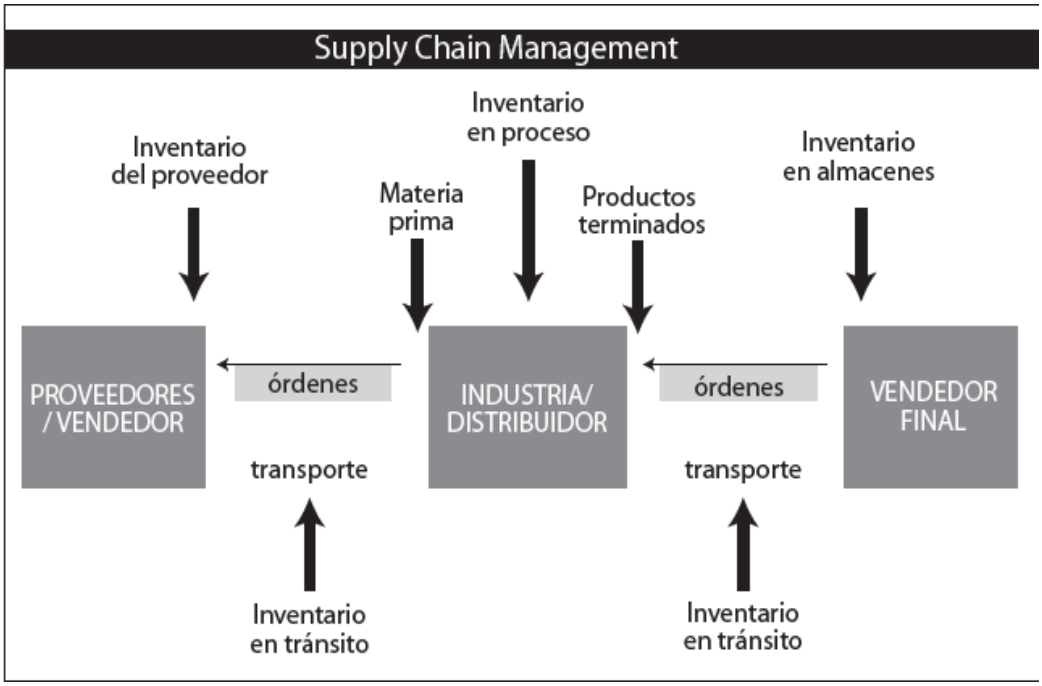
El proceso de planificar, implementar y controlar de manera óptima todo flujo y almacenamiento de bienes y servicios desde su inicio hasta el término con el cliente final buscando satisfacer los requerimientos de este. Para que exista seguimiento y rastreabilidad de los productos es primordial que todo proceso logístico sostenga un flujo de la información mediante Tics y Software(ERP) especializados para el control y validación de la cadena de suministros. (Universidad Tecnológica de Chile. et al., 2017, p.15).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 3.
Cadena de abastecimiento



Nota: tomado de Gestión Logística Integral (Mora García, 2010).

Entonces de esta manera, la gestión integrada de la cadena de suministro depende estrechamente de la calidad de información que estos obtienen. por consiguiente, es importante saber de dónde obtener dicha información y cómo procesarla. Actualmente solo obtener información de ventas a los clientes implica tener poca visibilidad de la demanda real y está a su vez resulta un círculo vicioso, la cual las lleva a niveles de stock elevados y a su vez manejar stock elevados aumentan el lead time de la cadena completa. Esto conlleva a que las decisiones tomadas sean en función de los pedidos de clientes y no en el análisis de los datos reales de venta. Esta mala estimación de la demanda resulta en errores en la previsión, los cuales son nuevamente absorbidos en el stock por consiguiente en la cadena. (Mora García, 2010, p.15).

1.5.5. Creación del Valor Agregado.

La logística crea valor en los clientes, proveedores como accionistas de una organización. El valor de la logística se manifiesta en términos puntuales de tiempo y lugar. Todos los productos y servicios no cuentan con valor, a no ser que estos estén en propiedad de clientes en dos aspectos: el cuándo (tiempo) y dónde (lugar) ellos deseen consumirlos. (Mora García, 2010, p.32).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Todo proceso brinda un valor agregado, desde su inicio hasta el final de la producción, desde el empaque hasta el consumidor final, esto garantiza que el producto sea el correcto y esté disponible en el momento y lugar indicado. Deben existir sistemas de medición orientados al aumento de la eficiencia del sistema total. El ECR (Respuesta Eficiente al Consumidor) está enfocado en reducir el tiempo y eliminar costos en el proceso básico de valor agregado de la cadena de abastecimiento. (Iván Granada et al., 2008, p.150).

En el mercado, las ventas como las organizaciones de logística hallaron caminos nuevos para trabajar en conjunto y con esto sus clientes claves para poder suministrar a los consumidores el valor agregado, la logística juega un rol importante en el mercado enfocado hacia el cliente. (Mora García, 2008, p.122).

1.5.6. Logística de Abastecimiento.

Ballou. (2004, p.130). Establece que el abastecimiento son las operaciones conjuntas que realiza una empresa con la finalidad de gestionar de la mejor forma tanto los materiales y artículos básicos para su funcionamiento. El aprovisionamiento comprende tres funciones: compras, almacenamiento y gestión de stocks. La gestión de aprovisionamiento son las operaciones realizadas por la empresa para abastecer sus materiales básicos para realizar toda actividad de fabricación y comercialización estas comprenden la planificación y las gestiones de compras, almacenar y utilizar técnicas las cuales permitan mantener las existencias con un stock mínimo al menor costo posible.

Entonces este es uno de los principales procesos logísticos, el cual se concentra en la adquisición de materia prima las cuales son registradas en los inventarios iniciales hasta los finales, se priorizan las actividades que sean necesarias para completar y cumplir el abastecimiento de los productos básicos de una empresa, dejando así estos listos para su transformación, Por consiguiente, compone la actividad de gran alcance que es la Gestión de Inventarios y su rendimiento.

a. Gestión de Compras.

Se define la función de compras como el conjunto de operaciones que tiene como tarea suministrar, con las mejores condiciones posibles, aquellos productos que son necesarios para alcanzar los objetivos planteados por la dirección de la empresa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Para una organización, las compras componen una función profundamente especializada, esta se debe realizar de un modo racional y siempre con la meta de comprar un producto con las siguientes condiciones: calidad justa, cantidad justa, precio justo, en el momento justo y con la entrega al tiempo justo. (Universidad Tecnológica de Chile. et al., 2017, p.24).

Gómez A. (2013, p.88). Dice que el departamento de compras tiene como objetivo primario proporcionar los componentes necesarios que se deban adquirir exterior para completar el proceso de producción, con la cantidad óptima y al coste mínimo. Este es el departamento encargado de negociar precios de materia básica con los proveedores.

Se interpreta la gestión de compras como el primer punto de los costos de la cadena logística. Estos se asocian a los recursos, insumos y personal preciso el cual efectuará la compra de materia prima y/o productos terminados a un proveedor. Cualquier descuido o exceso en la compra tendrá efectos negativos en los almacenamientos o bodegas, provocando sobrecostos en el manejo de inventarios. (Mora García, 2010, p.135).

Carreño S (2018, p.122). Plantea que la gestión de compras es el área funcional encargada de conseguir los materiales necesarios para las operaciones de una empresa, con la cantidad necesaria, momento y lugar exacto, con la calidad conveniente y al mejor precio, de esta manera asegurando la continuidad de las operaciones.

b. Fase en la gestión de compra.

Dentro de las funciones propias del área de compras encontramos:

- Localizar, seleccionar y establecer fuentes de abastecimiento.
- Selección de proveedores en criterio a sus actividades.
- Cotizar precios, calidad y transporte.
- Negociar condiciones de entrega, pago y devoluciones.
- Emitir órdenes de compra.
- Recepción y almacenaje de materiales.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Realizar la clasificación de los materiales.
- Control de existencias.

Para poder cumplir todas estas funciones se debe de contar con controles de información en todo momento, canales variados de proveedores, como precios del mercado, llevándonos a adquisiciones con el costo mínimo. (Gómez Aparicio, 2013, p.88).

c. Sistematización de compras.

En el proceso de compras se presentan tres aspectos fundamentales:

- Direccionamiento: Punto en el que se define la estrategia de compras de la organización.
- Gestión: Este punto busca mercados y/o proveedores, gestión y desarrollo de suplidores como compras del día a día.
- Apoyo: Información y herramientas para la toma de decisión. (Mora García, 2010, p.67).

d. Almacenamiento.

El almacenaje es uno de los principales fundamentos del proceso logístico, además de guardar mercancías, protegerlas y conservarlas durante determinado tiempo, esto también ayuda en la labor de despachos. Es importante tener en cuenta que los bienes deben almacenarse según su tipo de empaque y su tiempo de tránsito estimado. (Iván Granada et al., 2008, p.166).

Mora G. (2010, p.108) plantea que la función de almacenamiento comprende un conjunto de operaciones las cuales tienen como objetivo el ocuparse de los materiales, productos, etc., que una organización mueve, conserva y manipula para la consecución de sus fines fabriles y comerciales

El almacenamiento como el manejo de los productos los cuales cuentan con un lugar primordial en los puntos esenciales de la red de la cadena de suministros. Se describe como almacenamiento: "transportación a cero millas por hora". El almacenamiento se enfoca en las características y los costos de las actividades de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

este y el manejo de materiales. Se valora que estas acciones pueden aspirar hasta un 20% de los costos de distribución física de una organización, esto conlleva a que las tomas de decisiones del área de almacenamiento son merecedoras de consideraciones cuidadosas. (Ballou, 2004, p. 469).

i.Principios de almacenamiento:

Mora G. (2010, p. 101) plantea siete principios dados para permitir que las operaciones sean eficiente, tanto en costos como en tiempos de ejecución y calidad de los procesos:

- Una unidad más grande.
- Rutas más cortas.
- Aprovechar los espacios pequeños.
- Tiempo más corto.
- Mínimo número de manipulaciones.
- Agrupar y recolectar.
- Línea balanceada.

1.5.7. Logística Interna.

La logística interna en definición es la parte de la logística que hace relación al conjunto de flujos tanto materiales como de información en una organización que se producen dentro de éste, como los movimientos de mercancía en un almacén, el control del stock, almacenamiento, inventarios entre otros. (Mecalux Esmena, 2019).

Mora G. (2010, p.29.) establece que la logística interna en las organizaciones entra muchas veces en conflicto con las áreas afines, ya que su principal misión es controlar el flujo y sincronizar la demanda de los recursos logísticos. Este papel contradice los objetivos de áreas como comercial y de compras, que tiene sus propias políticas, estas son generalmente contrapuestas a la gestión logística. La logística interna se enfoca más en la nacionalización de los recursos logísticos; evitar derroches y errores en los pronósticos y ejecución de actividades.

a. Operaciones logísticas:

El manejo de las operaciones de la logística interna tiene como responsabilidad diseñar un sistema logístico, planificarlo con las actividades correspondientes para su administración, ejecución, control y desempeño de la cadena de suministros:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

como el manejo de inventarios, almacenamiento, stock, etc. (Carro Paz & Gónzales Gómez, 2013, p. 22).

Mora G. (2010, p.242). presenta un modelo para la operacionalización de la logística interna llamada SCOR (*Supply Chain Operation Referente*) ósea modelo de referencias de las operaciones en la cadena de abastecimiento, está se aplica para integrar las operaciones logísticas mediante métricas o indicadores que optimizan la cadena de abastecimiento, siguiendo una estructura la cual se divide en Planeación, Abastecimiento, Producción, Distribución y Retorno.

b. Inventarios:

Ballou R.(2004, p. 326) establece que los inventarios son acumulaciones de materias tanto primas, provisiones, componentes, trabajo en proceso y productos terminados los cuales aparecen a lo largo del canal de producción y de logística de una empresas, con frecuencia los inventarios se hayan como en los almacenes, patios, en tiendas, equipo de transporte y en los estantes de las tiendas de menudeo. Tener inventarios disponibles puede costar entre 20 y 40% de su valor. Es por esto que se tiene que administrar cuidadosamente los niveles de inventario teniendo en consideración un buen sentido económico. Actualmente se ha realizado un avance para reducir estos inventarios mediante diferentes sistemas, como el justo a tiempo (*just-in-time*).

La función básica de los inventarios es la acumulación de materias primas, provisiones, componentes, trabajo en proceso y productos terminados de una empresa, esto con la finalidad de llevar en conteo de las existencias en forma exacta en los diferentes puntos de la cadena de suministros, Los inventarios también generan flexibilidad a las operaciones logísticas. (Universidad Tecnológica de Chile. et al., 2017, p. 83).

i.Gestión moderna de Inventarios.

Los inventarios son bienes utilizables los que se encuentran almacenados en algún punto específico del tiempo. Su función es básica, la cual consiste en el desglose de las existencias, es decir, separar las actividades internas de una empresa como manufactura, comercialización y distribución. Este debe encontrar el equilibrio

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ideal, brindando el mayor nivel de servicio posible con el menor nivel de inventario. (Mora García, 2010, p.59).

Mora G. (2010, p. 59). Indica que, si un bien no está disponible en el momento en que el cliente lo solicita, la venta se perderá y en algunas circunstancias las ventas futuras. Por el contrario, si se tienen altas cantidades de productos, nos encontraremos con altos costos asociados a los costos de oportunidad de tener recursos de capital invertidos innecesariamente en dichas mercancías. El objetivo fundamental de la buena administración de inventarios es mantener la cantidad suficiente para que no se presenten ni faltas (stockouts) ni excesos (overstock), esto en un proceso fluido de producción y comercialización. Esto nos lleva a tener una adecuada inversión de los recursos de una empresa y un nivel óptimo de costos de administrar el inventario.

c. Gestión de Stocks.

Mora G. (2008, p. 71). La historia nos demuestra que la buena gestión de stocks es señal de eficacia y sabiduría. Antiguamente la gestión de inventarios se basaba en almacenar víveres en los años de abundancia, previéndolos de escasez, Esta acción los convirtió en los poseedores de un stock muy superior al de sus enemigos. Actualmente, es bien sabido que al manejar un buen stock conlleva grandes beneficios. Se dice que lo más importante es lo que rodea a los stocks. Detrás de todo esto se encuentra una organización, una buena gestión y, sobre todo, un capital humano.

El manejo de las políticas de inventarios pierde sentido cuando la administración no sabe qué hay disponible en su inventario. La puntualidad en los registros permite a las organizaciones orientarse en aquellos artículos que son más necesarios, en vez de tener la seguridad de que “algo de todo” está en inventario. Una organización es capaz de determinar con exactitud qué está disponible ya que en base a esto será capaz de tomar decisiones acertadas acerca de pedidos, programación, embarque entre otros. Se debe tener un buen registro de entradas y salidas, como también la seguridad del almacén. Un almacén bien organizado tendrá acceso limitado, buen mantenimiento, y áreas de almacenamiento para alojar cantidades fijas de inventario. (Universidad Tecnológica de Chile. et al., 2017, p.91).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Los fabricantes, al igual que los distribuidores, mantienen inventarios para satisfacer la demanda, Si se mantienen stocks a niveles elevados, eso puede maximizar el servicio a los clientes. Esto conlleva a que el punto de vista de los clientes, las existencias elevadas son deseables. (Mora García, 2008, p.74).

1.5.8. Logística de salida o de distribución.

Hablar de logística de distribución define como usar el espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías materiales, en esta definición hay dos funciones dominantes: El almacenamiento y el manejo de materiales (distribución). La función de un almacenaje en el ciclo de abastecimiento de una empresa depende de la naturaleza de ésta. En algunas otras será un punto de pasajero donde se descompone el flujo de materiales, conformado por unidades de empaque para despachar las cantidades que necesitan los clientes. En este caso, el almacenaje no tiene tanta relevancia como el manejo de materiales (distribución). (Mora García, 2010, p. 75).

Carreño S. (2018, p. 221). Indica que la distribución física estudia aquella parte de la cadena que se relaciona con el flujo de productos terminados desde el comienzo de este hasta el consumidor final, que es aquel que compra el producto para su consumo individual. También, abarca el flujo inverso de mercaderías, desde el cliente hasta los productores. En su recorrido hasta el consumidor final, el producto sale de las instalaciones del fabricante, pasa a través de distribuidores y minoristas o detallistas, cada uno de los cuales tiene a su vez instalaciones de almacenamiento, políticas de renovación de stocks y usan medios de transporte para mover dichos productos. El conjunto de empresas conformadas por fabricantes, distribuidores y minoristas los cuales exploran necesidades con los clientes finales se les llama canales de distribución.

Carro P. & Gonzales G. (2013, p. 10). Establecen en un sentido más general, que al hablar del canal de distribución como ruta a tomar un producto desde la fase de producción hasta llegar al consumidor final. El tamaño de los canales de distribución puede verse incrementado debido a los intermediarios. Estos pueden ser largos o cortos, Según el número de estos que intervengan, el intermediario suelen ser puramente comerciales, los cuales tienen varias ventajas en su intervención como:

- Financiamiento para las empresas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Absorción porcentual importante del riesgo.
- Reducción de costos de almacenamiento y transporte
- Proximidad al consumidor.
- Reducción de contactos entre fabricantes y consumidores.

a. Objetivos de la logística de distribución.

Mora G. (2010, p.100) plantea que la gestión logística de distribución de los objetivos y funciones modernos de esta, son 3:

- Minimizar el costo total de las operaciones:
- Suministrar los niveles adecuados de servicio:
- Complementar procesos productivos:

b. Centros de distribución:

Se determina que un centro de distribución es el eslabón más importante de la cadena de suministros y de las operaciones logísticas ya que éste recibe, almacena, prepara y controla todas las existencias para sus clientes en general. Al hablar de los centros de distribución nos referimos a que estos poseen una gran capacidad de almacenamiento en diversas condiciones. (Universidad Tecnológica de Chile. et al., 2017, p. 125).

1.5.9. Aportes de expertos al concepto de calidad

a. William Edward Deming

Nunca describió la calidad de una forma precisa. Para él la variación es el principal elemento responsable de la mala calidad. Con el fin de reducir la variación, Deming planteó un ciclo constante que se compone del diseño del bien o servicio, producción o prestación de los servicios, pruebas y ventas, posteriormente estudios de mercado, seguidamente rediseño y mejora. La teoría manifiesta que la mejoría en la calidad causa menores costos debido a que el resultado tiene menos errores, menos demoras, mejor uso del tiempo y el material y existe un menor reproceso. Estos costos más bajos otorgan una mejoría en la productividad. Con mejor calidad y precios más bajos, una organización consigue mayor participación en el mercado, y así perdurar, ofreciendo más empleo (Evans & Lindsay, 2020, p.51)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Deming destacó el rol que la administración debe tomar mejorando la calidad, así definió a esta última como el mejoramiento prolongado de un sistema (ventas, diseño, producción y administrativos) estable en sentido estadístico, este significa que a los atributos de la calidad de toda la compañía se les deban tomar mediciones y que estén supervisadas a lo largo del tiempo. Estas mediciones al tener una variación permanente alrededor de un promedio fijo significa que el sistema es estable (Schroeder et al., 2011, p. 165)

Deming y otros pioneros de la calidad manifiestan que los problemas de calidad mayormente se producen por los sistemas deficientes y no por los empleados, ellos manifiestan que los trabajadores no deben ser culpados por los inconvenientes de la calidad. La administración debe cambiar el sistema para aumentar la calidad. (Schroeder et al., 2011, p. 166)

Figura 4.
Los principios de Deming

Requisitos para un negocio cuya administración planea ser competitiva en el suministro de bienes y servicios que tengan un mercado.

1. **Crear una constancia de propósito** hacia el mejoramiento de productos y servicios con la meta de ser competitivo y permanecer en el negocio a largo plazo en lugar de buscar las utilidades a corto plazo.
2. **Adoptar la nueva filosofía** rehusándose a permitir los niveles de errores, defectos y retrasos comúnmente aceptados. Asumir la necesidad del cambio.
3. **Abandonar la dependencia sobre las inspecciones en masa.** En lugar de ello, basarse en la incorporación de la calidad en el producto en primer lugar y en medios estadísticos para el control y el mejoramiento de la calidad.
4. **Terminar con la práctica de conceder operaciones de negocios únicamente con base en la etiqueta de precio.** En vez de ello, minimizar el costo total. Reducir el número de proveedores eliminando aquellos que no puedan proporcionar una evidencia de control estadístico de los procesos.
5. **Mejorar constantemente, y para siempre, los sistemas de producción** con el fin de optimizar la calidad y la productividad y para reducir, de esta manera, constantemente los costos.
6. **Instituir la capacitación** y la recapacitación de todos los empleados.
7. **Hacer que la administración y los supervisores se concentren en el liderazgo** de sus trabajadores para ayudarlos a realizar un mejor trabajo.
8. **Expulsar el temor.** No culpe a los empleados por *problemas de sistema*. Motivar comunicaciones eficaces bidireccionales. Eliminar la administración por control.
9. **Abolir las barreras entre los departamentos.** Fomentar un equipo de trabajo entre áreas diferentes como investigación, diseño, manufactura y ventas.
10. **Eliminar programas, exhortaciones y eslóganes** que requieran nuevos niveles de productividad sin aportar mejores métodos.
11. **Quitar las cuotas arbitrarias**, los estándares de trabajo y los objetivos que interfieran con la calidad. En lugar de ello, sustituir el liderazgo y el mejoramiento continuo de los procesos de trabajo.
12. **Apartar las barreras** (sistemas deficientes y administración deficiente) que privan a la gente de un orgullo en su trabajo.
13. **Fomentar una educación y un automejoramiento** de por vida en todos los empleados.
14. **Hacer que todo mundo trabaje en la implantación de estos 14 puntos.**

Nota: tomado de administración de operaciones conceptos y casos contemporáneos (Schroeder et al., 2011)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

b. Philip Crosby.

La filosofía de calidad de Crosby se resume en esencia en lo que él denomina los "absolutos de la administración de calidad" y los "elementos fundamentales de la mejora". Los absolutos de la administración de calidad están compuestos por los siguientes puntos: (Evans & Lindsay, 2020, p.65)

- "Calidad significa cumplimiento con los requisitos, no elegancia". Para que los requisitos no se interpreten erróneamente es necesario establecerlos en forma clara. La variación de resultados son los problemas de calidad, ya que son problemas de no cumplimiento o conformidad. Una vez determinados los requisitos, la calidad se considera sólo basándose en si han sido alcanzados. Por ello, es necesario que la administración, determine con precisión los requisitos y no suponer que los trabajadores operativos los sobre entienden. (Evans & Lindsay, 2020, p.65)

- "No existen los llamados problemas de calidad". Los departamentos o personas que provocan los problemas, son ellos mismos que deben identificarlos. Una organización puede atravesar por problemas de manufactura, contabilidad, diseño, atención al cliente, etc. Es decir, la calidad se origina en las mismas áreas operativas y no en el departamento de calidad, por consiguiente, las mismas áreas son responsables por esa clase de problemas. (Evans & Lindsay, 2020, p.65)

- "La economía de calidad no existe". Las acciones vinculadas con no hacer las cosas bien desde la primera vez es lo que cuesta dinero. La calidad no cuesta. Siempre será más barato hacer las cosas bien la primera vez. Crosby sostiene la economía de calidad no cuenta con ningún significado (Evans & Lindsay, 2020, p.65)

- "La única medida de desempeño es el costo de la calidad que es el gasto derivado del no cumplimiento". El programa de Crosby requiere medir y dar a conocer a todos lo que cuesta la mala calidad. Señala que la mayoría de las organizaciones gastan de 15 a 20 por ciento de dinero de las ventas en costos asociados con la calidad. Una organización con un programa de administración de calidad bien gestionado puede lograr costos de calidad menores a 2.5 por ciento de sus ventas, principalmente en las categorías de evaluación y prevención (Evans & Lindsay, 2020, p.65)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- "La única forma de desempeño es cero defectos". No nos molesta cometer algunos errores en nuestro trabajo…el error es humano. No obstante, estas normas no las conservamos al tratarse de nuestra vida personal. Si fuera el caso deberíamos esperar que un porcentaje de recién nacidos fueran dejados caer por las enfermeras, deberíamos esperar no frecuentemente recibir menos de lo debido al cobrar un cheque de nómina. No toleramos estas normas como individuos. tenemos doble norma: una para nuestro trabajo y otra para nosotros mismos. La mayoría de los errores humanos se deben a la falta de conocimiento y la falta de atención (Evans & Lindsay, 2020, p.65)

c. Joseph M. Juran

La trilogía de Juran es un enfoque de la administración el cual se basa en: planear, controlar y mejorar la calidad. (Cantú, 2011, p.18)

Para la época en que planteó esta estructura, eran pocas las organizaciones que desarrollan esfuerzos de mejoramiento o planificación. Juran trajo una modificación cultural significativa al pensamiento de la administración (Evans & Lindsay, 2020, p.63)

i.Planeación de calidad

El mapa de planeación de calidad es una serie universal de pasos de entrada y salida. Aplica para todo tipo de producto, proceso u organización (Cantú, 2011, p.21).

- Determinar los clientes.
- Reconocer sus necesidades.
- Interpretar las necesidades al idioma de la empresa.
- Producir productos con características que satisfagan de forma óptima las necesidades de los clientes.
- Las características del producto deben ser producidas por un proceso capaz de lograrlas.
- Entregar este proceso a operación.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ii.Control de la calidad

Este proceso administrativo consta de las siguientes etapas

- Determinar el cumplimiento vigente del proceso
- comparar el cumplimiento actual con los objetivos de la calidad (real frente a estándar)
- Proceder en la diferencia (Gutiérrez, 2020, p. 42)

iii. Mejoramiento de la calidad

Esta fase se fundamenta en la elaboración de todas las mejoras proyecto por proyecto. Por ello se necesita constituir un comité o consejo de calidad que coordine, diseñe e institucionalice la mejora de la calidad anual. Este consejo deberá establecer la forma de abordar cada proyecto, que deberá incluir selección, nominación, declaraciones de misión y publicación del proyecto. Se aconseja elegir para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas responsables del desarrollo, así como de conceder premios y reconocimientos públicos para condecorar los éxitos alcanzados (Cantú, 2011, p. 21)

d. Armand V. Feigenbaum.

Las ideas sobre la calidad provienen principalmente de su libro “Control Total de Calidad” publicada en 1951, por ello se le reconoce como el primer autor en introducir esa frase (Gutiérrez, 2020, p. 45)

El control total de la calidad es un sistema efectivo que comprende toda la organización e implica la práctica de actividades con orientación hacia el cliente. Este sistema se conforma del desarrollo de calidad, los esfuerzos de mejora de calidad y el mantenimiento de calidad. (Gutiérrez, 2020, p. 45)

La idea de los costos de la calidad fue otro de sus grandes aportes, fue él quien resalta por primera vez la importancia de los costos como una manera de demostrar lo que cuesta la no calidad, se categorizan en: costos de evaluación, de prevención, por fallas externas y por fallas internas (Gutiérrez, 2020, p. 45)

Asimismo, desarrolla el concepto de planta oculta, este tiene la idea de hacer énfasis en que hay mucho trabajo extra o re trabajo que se hace para enmendar los defectos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

y errores. Lo que quiere decir es que hay una planta oculta en el interior de todas las organizaciones de manufactura. (Gutiérrez, 2020, p. 45)

e. Kaoru Ishikawa

Es reconocido como uno de los creadores de los círculos de la calidad. Estos círculos de calidad son grupos de personas dentro de una misma zona de trabajo donde se dedican a generar mejoras. El diagrama de Ishikawa o el diagrama de causa efecto es otro de sus aportes. En su libro ¿Qué es el control total de calidad? recopila sus principales experiencias e ideas acerca de la calidad. Donde indica que el Control Total de Calidad es una nueva filosofía administrativa que debe implantarse como una de las principales metas de la organización (Gutiérrez, 2020, p. 43).

1.5.10. Definición de calidad

Se puede apreciar la calidad desde la atención que los celadores brindan a la entrada del establecimiento, incluso la efectividad de las señales preventivas. Con el objetivo de la excelencia, nada debe escapar del proceso. La calidad es participación en el mercado, rentabilidad, productividad; son elementos que de una forma coordinada y en conjunto representan el éxito empresarial. Alcanzar la calidad se ha convertido en la estrategia fundamental a largo plazo. (Maldonado, 2018, p 16)

La constante búsqueda de hacer las cosas mejor, a un menor costo y más rápido, a través de los tres componentes de una estrategia de calidad: control, mejora e innovación, ha provocado un cambio constante en los conceptos y procedimientos de la calidad. (Gutiérrez, 2020, p.11)

La calidad puede llegar a ser un concepto ambiguo debido a que las personas toman la calidad de acuerdo con diversos criterios fundamentados en sus funciones individuales. Profesionales ni asesores de negocios concuerdan en una definición universal, administradores de 86 empresas provenientes del este de los EE. UU dieron varias respuestas entre ellas: (Evans & Lindsay, 2020, p. 6)

- Perfección.
- Consistencia.
- Eliminación de desperdicios.
- Velocidad de entrega.
- Observancia de las políticas y procedimientos.
- Proveer un producto bueno y útil.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Hacerlo bien la primera vez.
- Complacer o satisfacer a los clientes.
- Servicio y satisfacción total para el cliente.

La gestión de enfoque al cliente ha sido uno de los elementos clave que ha aportado la calidad a la administración de las organizaciones, esto significa considerar que la razón principal de una organización es contemplar las necesidades de los clientes. (Gutiérrez Pulido, 2020, p. 48)

La gestión de calidad tiene como enfoque principal cumplir todos los requisitos del cliente y considerar exceder sus expectativas. El éxito sostenido se logra cuando una organización conserva y atrae la confianza de los clientes y demás partes interesadas pertinentes. Todos los aspectos en la interacción de los clientes proporcionan oportunidades de añadir más valor para ellos. Buscar las necesidades actuales y futuras de los clientes y otras partes interesadas colaboran con el éxito sostenido de la organización. (Gutiérrez, 2020, p.48)

1.5.11. Administración de la calidad total.

Las iniciativas para la calidad a un comienzo tenían una orientación a reducir los errores en los productos, defectos y servicios a través de la medición estadística y otros instrumentos, las organizaciones reconocieron que no es posible alcanzar mejoras perdurables sin un interés significativo hacia la calidad de las prácticas administrativas habituales. Los administradores comenzaron a comprender que los procedimientos que utilizaron para escuchar a los clientes e instaurar relaciones a largo plazo, establecer estrategias, evaluar el desempeño, estudiar datos, capacitar y premiar a los empleados, ofrecer y diseñar servicios, productos y proceder como líderes de las organizaciones son los componentes que efectivamente dan cabida a la calidad, dan resultados para el negocio y satisfacen las necesidades de los clientes. Es decir, consideraron que la calidad de la administración es tan fundamental como la administración de la calidad. Según las organizaciones comenzaron a incorporar técnicas de calidad a los sistemas administrativos, la idea de la administración o gestión de la calidad total o TQM (Total Quality Management, TQM) se hizo popular debido a que asumió un nuevo rol que tomó todos los aspectos en el funcionamiento de una organización (Evans & Lindsay, 2020, p. 15)

Los productos, bienes o servicios son la imagen y el reflejo de la organización, son necesarios para las operaciones en el mercado, y estos se deben controlar y medir

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

como la variable principal de la gestión, los productos, bienes o servicios que el mercado acepta, deben plasmar la calidad de toda la empresa. (Alessio Ipinza, 2002, p.56)

1.5.12. Antecedentes ISO-9000

Cuando los soldados de diferentes países quisieron ayudarse unos a otros durante la segunda guerra mundial, se llevaron una gran sorpresa: las armas y municiones eran diferentes, las tuercas no coincidían con los tornillos, el tamaño de las herramientas variaba por nación. Esto fortaleció la necesidad de estandarizar procedimientos y productos que ya había empezado en 1906 en el área electrotécnica al crearse la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC, del inglés International Electrotechnical Comission). En 1926 también se fundó la Federación Internacional de las Asociaciones Nacionales de Normalización (ISA, del inglés International Federation of The National Standardizing Associations), que fue un pionero en esta área. Sus actividades culminaron en 1942 (Gutiérrez, 2020, p. 64)

Los delegados de 25 países se reunieron en Londres, Inglaterra en 1946, tomaron la decisión de crear una nueva organización con el objetivo de facilitar la coordinación internacional y la unificación de estándares industriales". Le dieron el nombre de Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization) y le dieron las siglas ISO, que es un prefijo griego el cual significa igual (Gutiérrez, 2020, p. 64)

Las organizaciones tenían la necesidad de implementar sistemas de aseguramiento de calidad en la década de 1980, con el objetivo de complementar los requisitos técnicos sobre los productos y servicios, y garantizar a los clientes que se alcanzaría la calidad de manera sólida. Pero se debía tomar en cuenta muchos y variados enfoques de cómo debería ser un sistema que asegure la calidad. Así la ISO formó un comité técnico, y después de muchos años de investigación, se aprobaron las normas serie ISO-9000 (Gutiérrez, 2020, p.64)

El propósito inicial de la norma ISO-9000 se ve reflejado en la introducción de 1987 que afirmaba:

La calidad de los bienes y servicios son los componentes principales en la operación de una organización. Existe una tendencia mundial de los clientes por una mayor exigencia en las expectativas y requisitos con afinidad a la calidad estos últimos años. Las empresas comerciales, industriales o gubernamentales, son proveedores

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

de bienes o servicios que buscan satisfacer las necesidades de los clientes o requerimientos del usuario. Frecuentemente estos requerimientos se manifiestan como especificaciones, estas especificaciones no garantizan por ellas mismas asegurar que los requerimientos del usuario se logren sólidamente, cuando existen desviaciones, defectos con las especificaciones o en el sistema de la organización constituido para el logro del bien o prestación de servicios. Como consecuencia se ha concluido en el desarrollo de normas de sistemas de calidad que alcancen los requerimientos de los bienes o servicios expresados en las especificaciones técnicas. (Gutiérrez, 2020, 65)

La norma ISO-9000 estuvo enfocada hacia la realización hacia la calidad de conformidad. No se incorporaron las necesidades de los clientes al estándar original. Al fabricar cualquier producto, no importaba si no era vendido, mientras que la organización tuviera un sistema de calidad para confirmar que se pudo hacer lo que se había comprometido. Es en el año 2000 donde la ISO-9000 incluyó las expectativas de los clientes, el liderazgo, administrativo, las mejoras continuas con el objetivo de que la calidad satisficiera los requisitos de los consumidores y no sólo tomar la aprobación de las especificaciones (Schroeder et al., 2011, p. 167)

1.5.13. Sistema de gestión de calidad (SGC)

Para comprender que es un SGC, primeramente, es conveniente detallar lo que comprendemos por sistema de gestión global (SGG): Son un conjunto de componentes de una organización que se encuentran relacionados para instaurar objetivos, políticas y procesos para alcanzar objetivos. Las políticas son los grandes propósitos que tienen las organizaciones, así también, los objetivos indican los resultados más importantes que se quieren lograr. De esta forma, el SGC es una porción de un sistema de gestión vinculado con la calidad. El desafío de un conveniente SGC es que apoye a consolidar el sistema de gestión global y alcanzar los objetivos de la organización. Los principales beneficios para una empresa al implementar un SGC son: (Gutiérrez, 2020, p. 69)

- La aptitud para conceder bienes y servicios que vayan a satisfacer los requerimientos de los clientes
- Mejorar las posibilidades de incrementar la satisfacción de los clientes
- Evidenciar la conformidad de los requisitos de un SGC específico.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.5.14. Normal ISO 9001:2015

a. Alcance

Esta norma internacional cuenta con requisitos genéricos y el objetivo es que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tamaño, tipo y el producto proporcionado. (Gutiérrez, 2020, 72)

La norma específica que un sistema de gestión de calidad necesita

- Demostrar la capacidad para entregar regularmente servicios y productos que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentos aplicables
- Incrementar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema incorporando los procesos para la mejora del sistema y ratificar la conformidad con los requisitos de los clientes, legales y reglamentos aplicables.

b. Referencias normativas

Este capítulo hace referencia a la norma ISO-9000:2005: Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario que es indispensable para la implementación de la norma ISO-9001. (Gutiérrez, 2020, p. 72)

c. Términos y definiciones

Este capítulo al igual que el anterior, hace referencia a la norma ISO-9000 que contiene los términos y definiciones aplicables en norma ISO-9001. Además, se señala que cuando se utilice el término “producto”, éste también puede significar “servicio” (Gutiérrez, 2020, p. 72)

d. Contexto de la organización

i. Conocimiento de la organización y su contexto

Las cuestiones internas y externas deben ser determinadas por la organización, que son concernientes para su dirección estratégica, propósito y que comprometen su capacidad para lograr los objetivos previstos en su sistema de gestión de calidad. (Gutiérrez, 2020, p. 72)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ii.Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a los efectos en la capacidad de la organización para suministrar productos y servicios que satisfacen las necesidades de los clientes, legales y reglamentarios aplicables, se debe identificar según (Gutiérrez, 2020, p. 73)

- Las partes interesadas concernientes al sistema de gestión de calidad
- Los requisitos correspondientes para el sistema de gestión de calidad, como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3.
Las partes interesadas del sistema de gestión de calidad

Parte interesada	Necesidad
Proveedores	Sostenibilidad y asociación
Sociedad	Protección al ambiente y responsabilidad social
Empleados	Calidad de vida laboral
Accionistas	Crecimiento y rentabilidad sostenibles
Clientes	Calidad y confiabilidad del producto y servicio

Nota: tomado de calidad y productividad (Gutiérrez Pulido, 2020)

iii.Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad

Se debe establecer el alcance del sistema de gestión de calidad, qué productos y servicios, departamentos, sedes aplica el SGC (Gutiérrez, 2020, p. 73)

iv.Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La norma reconoce a un proceso como las actividades en sus conjuntos interrelacionadas o que interactúan entre sí, usan entradas con el fin de suministrar los resultados preestablecidos (Gutiérrez, 2020, p.75)

La norma fija el aspecto para cada uno de los procesos

- Identificar las entradas requeridas y salidas esperadas de estos procesos.
- Identificar la interacción y secuencia de estos procesos
- Determinar y utilizar los criterios y métodos (incluye el seguimiento, los indicadores, las mediciones y el control de estos procesos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Disponer los recursos necesarios para estos procesos y comprometer su disponibilidad
- Señalar las autoridades y responsabilidades para estos procesos
- Tomar los riesgos y oportunidades determinados en conformidad al capítulo de planificación
- Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para ratificar de que los procesos logran los resultados previstos.
- Mejorar el sistema y los procesos de gestión de la calidad

En la medida en que sea necesario, la organización debe

- Conservar información documentada para apoyar la operación de sus procesos.
- Mantener la información documentada para tener la seguridad de que los procesos se realizan de acuerdo a lo planificado

e. Liderazgo

i.Generalidades

Esta norma indica

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización
- Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos del negocio de la organización
- Fomentando el uso del enfoque en procesos y el pensamiento basado en riesgos
- Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad se encuentren disponibles
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme a los requisitos del sistema de gestión de la calidad
- Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para colaborar a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Fomentando la mejora
- Apoyando otros roles pertinentes de la dirección para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad

ii. **Establecimiento de la política de calidad**. Esta tiene que ser apropiada y en el marco de referencia para establecer los objetivos de calidad (Gutiérrez, 2020, p.75)

iii. **Comunicación de la política de calidad.** Comunicarse, entenderse y aplicarse.

iv. **Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

Debe asignarse los roles, responsabilidades, y autoridades pertinentes al sistema de gestión de calidad, como reflejo del compromiso de la alta dirección. Se asigna autoridad y responsabilidad para (Gutiérrez, 2020, p.75)

- Asegurar de que el sistema de gestión de la calidad es acorde con los requisitos de esta norma internacional
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización
- Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad permanece cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad

f. Planificación.

En este capítulo debemos identificar los riesgos y oportunidades, se entiende que lo relativo a riesgos es determinar qué factores podrían ocasionar que el sistema de calidad y los procesos difieran de los resultados planificados. Así también planificar los objetivos de calidad para lograrlos (Gutiérrez, 2020, p. 75)

i. **Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

La organización debe considerar las cuestiones del contexto de la organización, así como de las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el propósito de (Gutiérrez, 2020, p. 75)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos
- Incrementar los efectos deseables
- Reducir o prevenir los efectos no deseados
- Alcanzar la mejora

La organización debe planificar:

- Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades
- La forma de implementar e integrar las acciones en los procesos del sistema de gestión de la calidad
- La forma de determinar la eficiencia de estas acciones (Gutiérrez, 2020, p.76)

ii.Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

- La organización debe establecer objetivos de calidad.

Estas deben aplicarse para los niveles y funciones pertinentes, así como también a los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad (Gutiérrez, 2020, p. 76)

Los objetivos de calidad deben:

- Ser acordes con la política de calidad
- Ser medibles
- Considerar los requisitos aplicables
- Ser concernientes en la conformidad de los productos y servicios, con el objetivo del aumento de la satisfacción del cliente
- Ser objeto de seguimiento
- Comunicarse
- Actualizarse según corresponda

La información documentada acerca de los objetivos de la calidad debe ser mantenida por la organización (Gutiérrez, 2020, p.76)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar
    - Qué se va hacer
    - Qué recursos se necesitarán
    - Quién será responsable
    - Cuándo se finalizará
    - Cómo se evaluarán los resultados (Gutiérrez, 2020, p.76)
- Planificación de los cambios

En el momento en que la organización, por necesidad, determine los cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos se deben realizar planificadamente. (Gutiérrez, 2020, p.76)

g. Apoyo

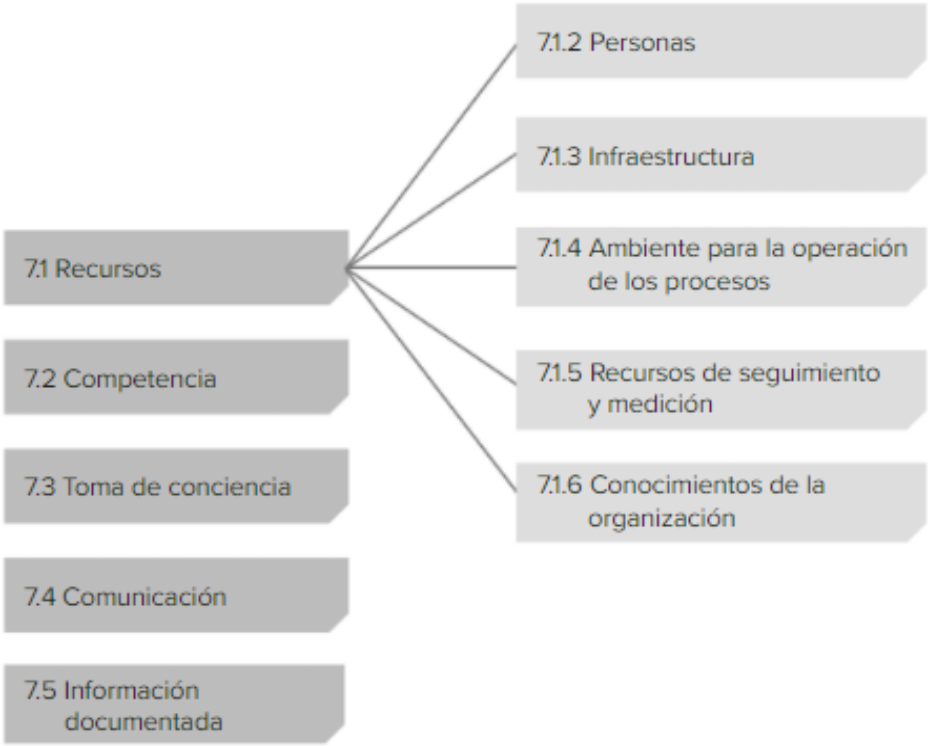
Este capítulo se centra en asegurar el apoyo necesario de la organización para la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad, en la siguiente figura se ve la forma esquemática de este apoyo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 5.
Esquemática del apoyo



Nota: tomado de calidad y productividad (Gutiérrez Pulido, 2020)

i.Generalidades

La organización debe considerar:

- Las limitaciones y capacidades de los recursos internos existentes
- Qué se necesita conseguir de los proveedores externos (Secretaria Central de ISO, 2015, p. 6)

ii.Personas

La organización debe proporcionar y determinar las personas necesarias para implementar eficazmente el sistema de gestión de calidad y para la operación y control de los procesos (Secretaria Central de ISO, 2015, p. 6)

iii.Infraestructura

La organización debe proporcionar, determinar y mantener una infraestructura apta para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. La infraestructura puede incluir: (Secretaría Central de ISO, 2015, p. 6)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Edificios y servicios asociados
- Equipos, incluyen software y hardware
- Recursos de transporte
- Tecnologías de información y comunicación

iv.Ambiente para la operación de los procesos

La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de los procesos y para alcanzar la conformidad de los productos y servicios. Se considera un ambiente adecuado la combinación de factores físicos y humanos, como: (Secretaria Central de ISO, 2015, p. 6)

- Sociales (Ambiente tranquilo, libre de conflictos, no discriminatorio)
- Psicológicos (Cuidado de las emociones, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento)
- Físicos (Temperatura, humedad, calor, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido)

Estos factores pueden variar principalmente debido a los productos y servicios suministrados

v.Recursos de seguimiento y medición

La organización debe suministrar los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se desarrolle la medición o seguimiento para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. La organización debe cerciorarse de que los recursos proporcionados: (Gutiérrez, 2020, p.76)

- Sean apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas
- Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua de su propósito

vi.Trazabilidad de las mediciones

La organización como parte esencial para procurar confianza puede considerar la trazabilidad de las mediciones como un requisito en la validez de los resultados de medición, el equipo de medición debe (Gutiérrez, 2020, p.77)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación
- Identificarse para precisar su estado
- Protegerse contra ajustes, deterioro o daño que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición

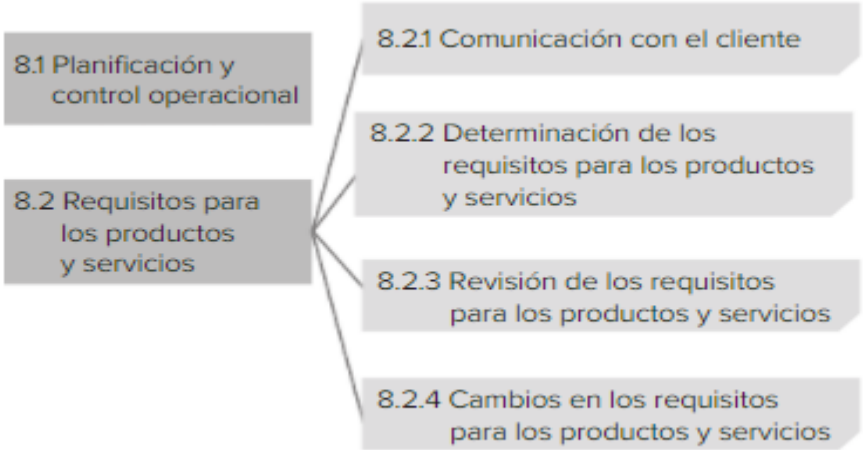
vii.Conocimientos de la organización

La organización debe definir los conocimientos requeridos para la operación de sus procesos y para alcanzar la conformidad de los productos y servicios. (Gutiérrez, 2020, p.77)

h. Operación

En las figuras 6, 7, 8 y 9 se muestra el esquema de cláusulas de operación en total son 7 secciones y 19 subsecciones, comenzando por planificación y control operacional, y terminando con el control de las salidas no conformes. (Gutiérrez, 2020, p.78)

Figura 6.
Planificación, control operacional y requisitos para los productos



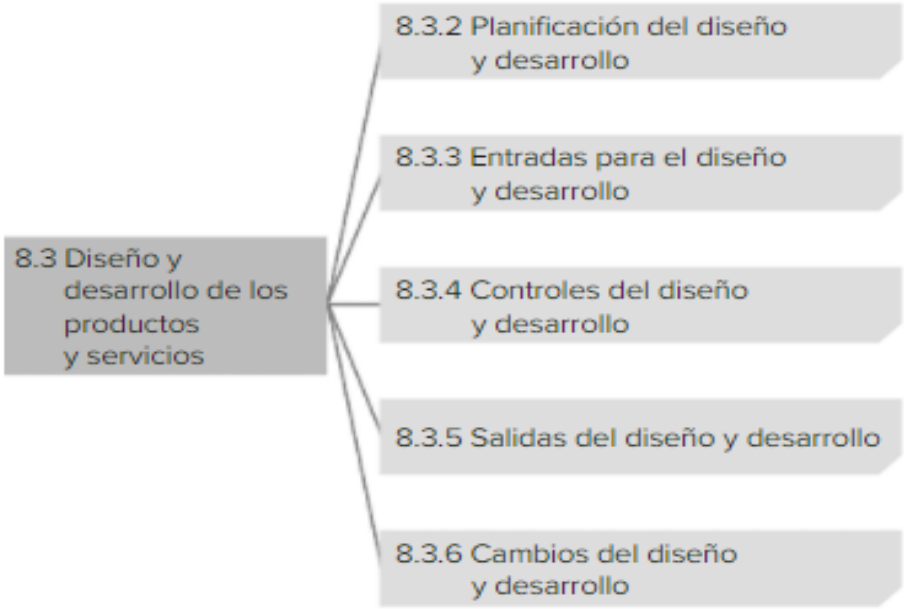
Nota: tomado de calidad y productividad (Gutiérrez Pulido, 2020)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

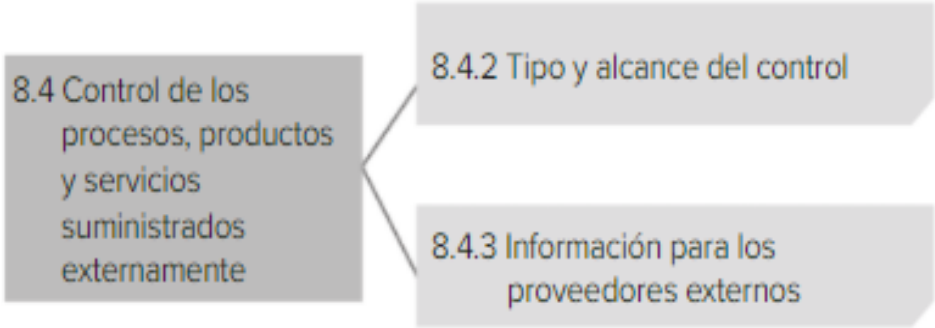
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 7.
Diseño y desarrollo de los productos y servicios



Nota: tomado de calidad y productividad (Gutiérrez Pulido, 2020)

Figura 8.
Control de los procesos, productos y servicios suministrador externamente



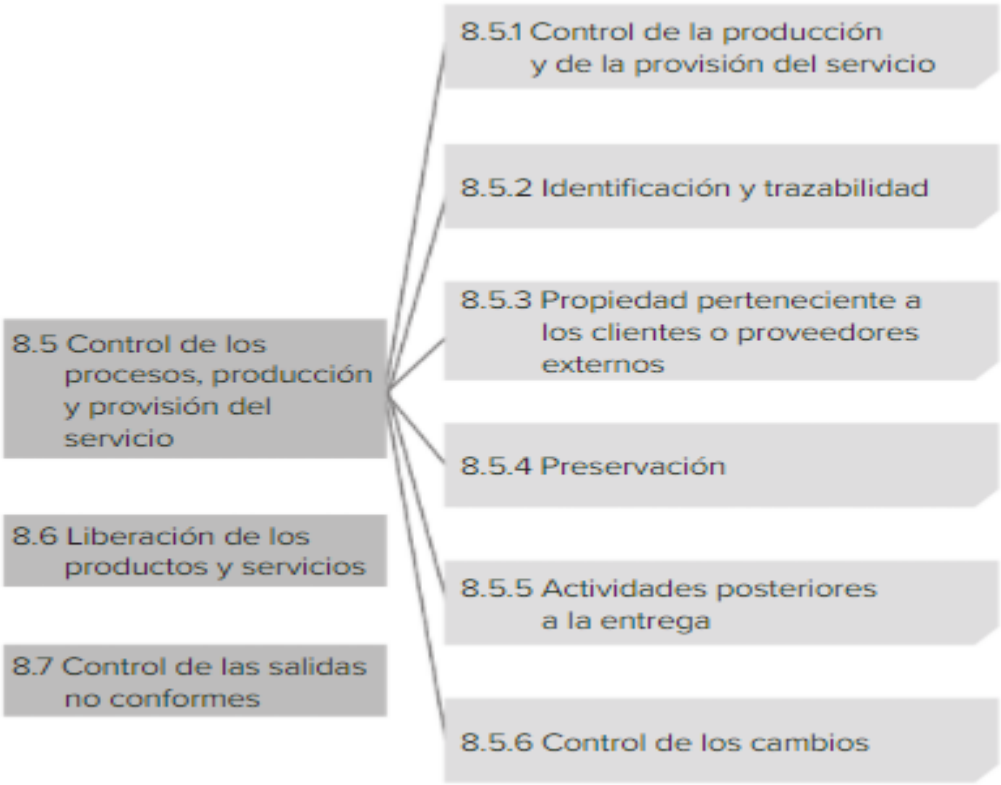
Nota: tomado de calidad y productividad (Gutiérrez Pulido, 2020)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 9.
Control de los procesos, producción y provisión del servicio, liberación de los productos y servicios, control de las salidas no conformes



Nota: Tomado de calidad y productividad (Gutiérrez Pulido, 2020)

i) Evaluación del desempeño

El objetivo de esta sección es garantizar que la organización efectúe un seguimiento, análisis, medición y evaluación para los resultados previamente vistos

Figura 10.
Evaluación del desempeño

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Nota: tomado de calidad y productividad (Gutiérrez Pulido, 2020)

j. Mejora

La organización debe seleccionar y determinar las oportunidades de mejora e instaurar diferentes acciones necesarias para satisfacer los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Estas deben comprender (Gutiérrez, 2020, p.83)

- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras
- Prevenir, corregir o reducir los efectos no deseados
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

1.5.15. Hipótesis.

- Dado que se propone la implementación de la gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, es probable que se logre la mejora del área logística del sector avícola caso Súper Fresquitos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO II
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.1. Técnicas e Instrumentos.

a. Entrevista:

Se realizarán en total tres entrevistas, las cuales están dirigidas en específico a el gerente y al encargado del área de logística los cuales están involucrados con la gestión de la empresa como del área en mención y la última entrevista se realizará a un académico el cual domina el tema de gestión de calidad según la norma ISO9001:2015.

El propósito es determinar cómo es que se viene manejado la gestión del área de logística a fin de poder implementar el sistema de gestión de calidad según la norma ISO9001:2015 llegando a lograr el acople esperado.

b. Revisión Documental:

La revisión documental es otra técnica fundamental para lograr llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad, ya que al realizar esta observación se podrá de manera minuciosa ver donde se encuentran las fallas recopilando estas y posteriormente corregirlas al momento de la implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO9001:2015

c. Observación de Campo:

Esta técnica nos permitirá una mayor recolección de información complementándose así con la técnica de revisión documental, logrando que la información adquirida venga tanto de documentos como también visual en el área de logística observando y anotando todos los procedimientos realizados para su posterior análisis.

2.2. Estructura de los instrumentos.

Consideramos los siguientes instrumentos:

- Cuestionario de preguntas para las tres respectivas entrevistas.
- Cámara fotográfica para la revisión documental y de campo.
- Fotocopiadora compilar información de documentos.
- Fichas de observación utilizadas para la observación de campo.
- Cuestionarios de preguntas para los grupos de enfoque.
- Grabación de los grupos de enfoque.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.3. Campo de Verificación.

2.3.1. Ámbito.

- La investigación se fija en el ámbito de la implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO9001:2015 para el área de logística de la empresa Súper Fresquitos del sector avícola.

2.3.2. Temporalidad.

- Temporalidad transversal, quiere decir que nuestra investigación se realiza en el presente año.

2.3.3. Unidad de estudio (Población y Muestra).

a. Población:

- Empresa del Sector Avícola de la ciudad de Arequipa.

b. Muestra:

- Área logística de la empresa del sector de la ciudad de Arequipa.

2.4. Estrategias de Recolección de Datos.

- Se realizará como primer paso un análisis de la situación real en la que se encuentra el área de logística de la empresa Súper Fresquitos y como es que se maneja su gestión.
- Plantearemos los objetivos tras el análisis ya mencionado.
- Determinaremos cuales serán nuestros instrumentos que nos permita realizar los estudios correspondientes para la implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015.
- Validación de nuestros instrumentos.
- Corrección y modificación de fallas.
- Inicio de la recopilación de información con nuestras técnicas e instrumentos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO III
DIAGNOSTICO DE LA ORGANIZACION

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3. Diagnóstico de la organización

3.1. Descripción de la empresa

3.1.1. Razón social

- RUC: 20455708193
- Razón Social: Avícola Súper Fresquitos S.A.C
- Tipo de empresa: Sociedad Anónima Cerrada
- Actividad comercial: Cría de animales domésticos
- CIIU: 01224

3.1.2. Localización

- Dirección legal: Av. Lima Nro. 401
- Urbanización: Semi Rural Pachacutec Mza
- Distrito/Ciudad: Cerro Colorado
- Departamento: Arequipa, Perú

3.1.3. La empresa y su clasificación industrial internacional uniforme - CIIU

i. 0146: Cría de aves de corral.

- cría y reproducción de aves de corral:
  - aves de la especie Gallus domesticus (pollos y capones), patos, gansos, pavos y gallinas de Guinea.
- producción de huevos
- explotación de criaderos de polluelos

3.2. Antecedentes

La empresa Avícola Súper Fresquitos S.A.C. empezó sus funciones operativas el 02 de septiembre del 2010, el propietario de esta empresa trabajo anteriormente en el sector de las gallinas de postura desde el año 1998; pero también incursiono en el sector de las aves de engorde, bajo otra razón social siendo este cambiado debido a cuestiones legales. La empresa actualmente está orientada exclusivamente a la crianza de gallinas para la producción de huevos, la producción de los huevos de gallina se da en el distrito de la joya, esto debido a que la costa presenta condiciones favorables para la crianza de gallinas y producción de huevos comerciales, como también cuenta con un local administrativo en la ciudad de Arequipa en el distrito de Cerro Colorado donde se realiza

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

todas las gestiones de distribución de los huevos a los diversos clientes mayoristas que estos a su vez ofertan el producto en los principales mercados de la ciudad y otros mercados del sur del Perú. Esto ha sido posible gracias a la inversión en infraestructura la cual ha permitido a la empresa tener una adecuada crianza y por ende una mayor calidad del huevo ofertado.

3.3. Análisis de la situación Externa.

3.3.1. Análisis PESTEL.

a. Factor Político.

El ambiente político peruano se encuentra en una coyuntura afectada debido al brote de la Covid-19, considerando los efecto nocivos de este, el efecto que tuvo en la población y todas las empresas grandes y pequeñas, las cuales salen adelante a pesar de los estragos, el gobierno Peruano lanzó el programa Reactiva Perú creado mediante Decreto Legislativo 1455, y modificado mediante Decreto Legislativo 1457, el cual crea un programa sin precedentes en nuestro país, con el objetivo de dar una respuesta rápida y efectiva a las necesidades de liquidez que enfrentan las empresas ante el impacto de la COVID-19. Así, el programa busca consolidar la continuidad en la cadena de pagos, otorgando garantías a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas a fin de que puedan acceder a créditos de capital de trabajo, y puedan cumplir de esta manera con sus obligaciones de corto plazo con sus trabajadores y proveedores de bienes y servicios (Gobierno Peruano, 2020).

Por otro lado El Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, a través del SENASA, iniciaran el monitoreo serológico de aves, para descartar la presencia de influenza aviar en la región Arequipa, mediante una metodología de vigilancia activa, los especialistas del SENASA recolectarán 1524 muestras de suero sanguíneo de aves de traspatio y de crianza comercial como gallinas ponedoras. Para el desarrollo de estas acciones se priorizan las poblaciones en riesgo, evaluando zonas costeras o alrededor de humedales, sectores donde llegan aves migratorias de diferentes lugares del mundo que podrían ser portadoras de influenza aviar. El monitoreo se realiza en dos etapas; la primera desde el mes de marzo hasta junio considerándose este periodo como la línea base, y la segunda desde el mes de julio hasta noviembre, periodo que servirá para comprobar los hallazgos respecto a la primera etapa (SENASA, 2021).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En otra vista, el grave impacto de la pandemia de coronavirus en Perú añade una nueva crisis política que enfrenta a los poderes Legislativo y Ejecutivo, la crisis política es un déjà vu en Perú. Este martes (04.08.2020), en pleno de uno de los peores brotes del nuevo coronavirus de América Latina, el Congreso peruano le negó la confianza al gabinete del primer ministro Pedro Cateriano. El gabinete había apenas sumido su gestión 19 días antes. Esta no trajo demasiadas noticias tranquilizadoras: ya que Perú superó el mismo martes los 20.000 muertos por COVID-19. El país de 33 millones de habitantes se encuentra en el tercer puesto de positivos y decesos por el virus en América Latina, detrás de Brasil y México, se estima que las muertes sean aún mayor, pues la prensa local estima que, si se incluyeran los casos sospechosos, los decesos bordearán los 50.000. Esto trae consigo muchos efectos negativos tanto políticos como económicos. El actual presidente peruano, Martín Vizcarra, aceptó en un pronunciamiento los hechos consumados y anunció que conformará un nuevo gabinete en el plazo que ordena la ley (Anarte, 2020).

Las elecciones del presente año representan una nueva incertidumbre en el ámbito político - económico, debido a la gran polémica que se está presentando ante las elecciones para el cargo de presidencia 2021, ante la derrota de la derecha, estos no tranquilos con los resultado avientan *fake news*, insultos e invocaciones a anular las elecciones presidenciales, lanzando una y otra vez objetos sin medir las consecuencias. Pero las necesidades insatisfechas de este sector tienen efectos más graves, el daño a la democracia e involuntarios, distraer sobre la improvisación del candidato vencedor. Los episodios de crisis que veremos en el próximo gobierno podrían ser más intensos que lo que acabamos de sufrir en los últimos cinco años (Castro, 2021).

Tras la campaña polarizada entre el sindicalista Pedro Castillo y la derechista Keiko Fujimori, la cual acabó con las elecciones del 6 de junio, hemos entrado a una fase de descrédito del proceso y del resultado electoral impulsado principalmente por los conservadores. Esto le va a restar legitimidad a los bandos políticos en los próximos cinco años, y no es difícil prever que recurrirán a propuestas populistas para recuperar la aprobación perdida, el grito de fraude recorre todos los medios, sin pruebas objetivas lanzadas por los Fujimoristas, logrando así una desconfianza en los peruanos, Según el Barómetro de las Américas la ciudadanía peruana en un 65% considera que hubo indicios de fraude y si se separa por grupos de votantes el 85%

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

de votantes son Fujimoristas y el 50% de Castillo mantienen esa idea, debido a la caja de resonancia que tuvieron estas acusaciones en una prensa mayoritariamente parcializada. Durante estos días incluso se ha invocado la posibilidad de hacer un golpe de Estado, cuya realización culminaría un periodo democrático caótico pero extenso de nuestra república. (Castilla, 2020).

b. Económico

Actualmente el país se encuentra en una situación no muy favorable por todo lo acontecido, la pandemia es uno de esos factores que afectan en la economía no solo de las empresas avícolas si no en todos los rubros, La primera vez que se supo sobre la COVID-19 fue a finales del 2019, con su impacto en China, pero no fue hasta marzo que se declaró la pandemia mundial. Las medidas de distanciamiento social y cierre de fronteras tuvieron un impacto crítico en las cadenas de suministro, incluyendo las avícolas, esto provocó un alza inesperada en la demanda de productos avícolas en los primeros meses de pandemia y luego una caída en varios países de la región, tras esto los precios se vieron fuertemente afectados hacia los consumidores y provocando escasez en algunos casos. (Burgos Alvarado, 2020)

En el transcurso del estado de emergencia peruano hubo situaciones en cuanto a la producción de aditivos animales (y aumento en sus precios), dificultad para el transporte de insumos avícolas y escasez en algunos países. El cierre de restaurantes, cafeterías, centros de abasto, hoteles afectaron fuertemente la demanda de estos productos avícolas en el Perú como en otros países, lo cual también impactó en la producción. Tras la situación se optó por modificar el reglamento para permitir el transporte de productos e insumos avícolas dentro de los servicios de primera necesidad y otros, Los protocolos para evitar el contagio no fueron del todo efectivos ya que hubo contagios entre los empleados dentro de las plantas de procesamiento aviar y en algunas empresas se tuvieron que descartar productos avícolas por falta de personal que lo procesará y hasta se temió de una escasez, aunque luego el asunto se normaliza. (Burgos Alvarado, 2020)

A más de un año de la declaración de la pandemia mundial por la covid-19, Las proyecciones oficiales estiman una contracción de la economía peruana de alrededor de -12% en el 2020 y un rebote el 2021. Considerando un escenario donde el gasto por hogar cae -15%, el nivel de pobreza se incrementaría a 30%, lo cual

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

conllevaría a que más de tres millones de personas regresen a la pobreza como consecuencia directa de la pandemia. Según la Encuesta Permanente de Empleo en Lima, durante el trimestre móvil junio-julio-agosto de 2020, se perdieron 1.3 millones de puestos de trabajo. Esto ha generado que la tasa de desempleo se incremente a 15.6%, casi 10 puntos porcentuales más que en el 2019. Asimismo, la masa salarial (el ingreso total percibido por la población ocupada) se redujo 34.3% respecto al 2019, mientras que el ingreso promedio se redujo en 9%. La tasa de desempleo entre los jóvenes podría ascendería a niveles de 20% y la informalidad laboral a 80% a fines de año. Ciertamente, la precarización del Perú es el principal legado de la pandemia. (Castilla, 2020)

El estado peruano durante el periodo 1 de cuarentena presentó el 26% del Valor Bruto de la Producción Agropecuaria. En esta el pollo obtuvo una participación de 20,5%, el huevo de gallina 4,1% y los demás productos avícolas representaron el 1,4%. La carne de pollo y el huevo de gallina son los productos predilectos por la familia peruana. El consumo per cápita de carne de pollo asciende a 51,4 kg y el de huevo de gallina a 14,9 kg. Estos productos superan al promedio del consumo de las demás carnes (vacuno, porcino, pavo, ovino y caprino) el cual no supera los 14,1 kg. (Ministerio de Agricultura y Riego, n.d., p. 1).

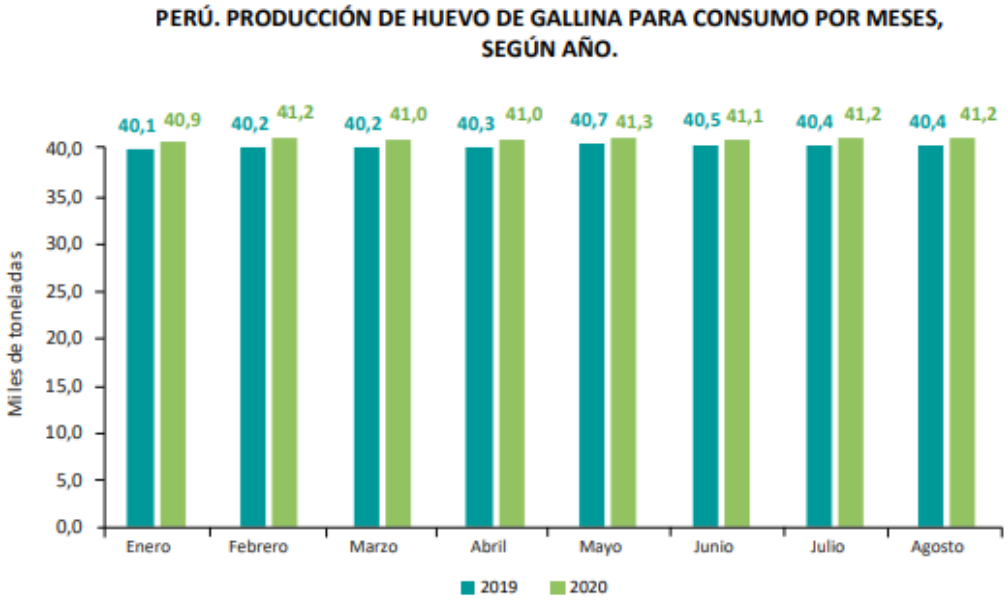
En los últimos 20 años la producción de huevo de gallina registró un crecimiento promedio anual del 5,5%. Para el 2019 la producción nacional superó las 488 mil toneladas, lo cual representó un crecimiento anual del 8,0%. Es notoria la preferencia del consumidor del consumo de huevo por los peruanos debido a sus características nutritivas, fácil preparación, accesibilidad y bajo precio frente a otros alimentos proteicos de origen animal. En el período de enero-agosto de 2020, la producción de huevo de gallina alcanzó las 329 mil toneladas, esto representó un incremento del 1,9% respecto al similar periodo del año 2019. En el estado de emergencia, la producción de huevo tuvo un incremento del 1,7% comparado con el periodo del año anterior. Los precios del huevo de gallina en el mercado mayorista y minorista fueron superiores a los niveles registrados previos a la cuarentena (en 40,1% y 36,4% respectivamente); sin embargo, se observa que desde julio los precios tienden a retornar a los niveles de inicio del año. (Ministerio de Agricultura y Riego, n.d., p.4).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 11.
Perú, producción de huevo de gallina para consumo por meses, según año



Nota: tomado de evolución de la producción en el sector avícola y efectos durante la cuarentena por el COVID-19. (Ministerio de Agricultura y Riego, n.d.).

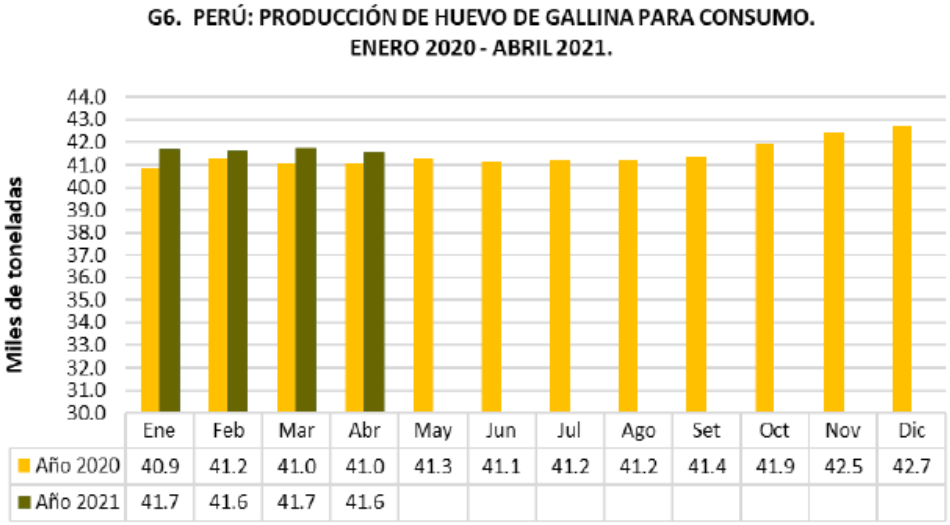
El sector avícola, en la región de Arequipa tiene una participación de producción a nivel nacional del 3.5%, orientado a la producción de huevos comerciales, de carácter empresarial y altamente tecnificado. En abril 2021 este sector participó con el 21,3% dentro del Valor Bruto de la Producción y se está posicionando como la primera fuente de proteína animal a nivel nacional y regional, el Sub Sector Pecuario a partir de mayo del 2020 viene mostrando *un decrecimiento por efectos del Covid-19; en abril de este año se contrae ligeramente en 0.2 % respecto al similar mes del año 2020 influenciado, principalmente, por el comportamiento negativo de aves, en -1,5%. (Inoñan & León, 2021, p. 6).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 12.
Perú, producción de huevo de gallina para consumo Enero 2020 - Abril 2021



Nota: tomado de boletín estadístico mensual de la producción y comercialización de productos avícolas. (Inoñan & León, 2021).

c. Social.

En medio de los estragos causados por la pandemia de la COVID-19 y la crisis desencadenada a consecuencia de esta, la población peruana al 30 de junio del 2020 alcanzó los 32 millones 626 mil habitantes, para el año 2021, año del Bicentenario de nuestra Independencia, se espera que la población peruana supere los 33 millones. A nivel de América Latina, el Perú ocupa el cuarto lugar con mayor población, después de Brasil, Colombia y Argentina; y en el continente americano, el séptimo lugar de los países más poblados según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020).

La pandemia de la COVID-19 en Perú en el contexto social afectó la existencia de grupos poblacionales que se encuentran en situación de vulnerabilidad, lo cual ocasiona impactos discriminados. Estos diferentes impactos socioeconómicos son la pertenencia a distintos estratos sociales, el género, la etapa del ciclo de vida, la condición étnico-racial y el territorio, a lo que se suman otros factores como la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

condición de discapacidad o el estatus migratorio. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020)

Tanto en la región y buena parte del mundo, la COVID - 19 desató una de las mayores crisis que Perú ha atravesado en su historia contemporánea. Como resultado de una superposición de shocks adversos que tiene pocos precedentes, actualmente en el 2020 - 2021 se produjo una contracción del producto interno bruto (PIB) de dos dígitos, la destrucción de millones de empleos formales e informales, y un repunte de la pobreza, que revertirá parte de las ganancias de dos décadas de progreso social sostenido. (Diaz -Cassou et al., 2020).

El gobierno peruano respondió rápidamente y enérgicamente a la crisis , y la respuesta económica fue parecida a la implementada por países avanzados. Para sosegar la expansión del virus, las autoridades impusieron estrictas medidas de distanciamiento social obligatorio poco después de detectar el primer caso confirmado de la COVID - 19 en el país. En paralelo, y aprovechando la fortaleza macroeconómica de Perú, se puso en acción un paquete de apoyos económicos a los hogares (bono familiar) y a las empresas (reactiva Perú) cuyo tamaño relativo se aproxima al adoptado en algunas economías avanzadas. Sin embargo, las dificultades enfrentadas para contener la enfermedad y la magnitud de la recesión ponen de manifiesto las debilidades estructurales que enfrenta Perú. El primer desafío de desarrollo , que se ha tornado aún más evidente , es la informalidad, que no solo ha impedido que buena parte de la población respete las normas de distanciamiento social, sino que también ha dificultado que las ayudas estatales fluyan oportunamente hacia los hogares y las empresas que más las necesitan. El segundo gran desafío es la debilidad institucional del Estado, especialmente en el ámbito de la salud pública, la cual ha mermado la eficacia de la respuesta gubernamental a la emergencia. (Diaz - Cassou et al., 2020).

d. Tecnológico

La producción avícola es un sector en continua evolución. El exhaustivo control de calidad del producto y la alta competitividad obligan a buscar una mejor automatización en los procesos de embalaje, así como sistemas eficientes de detección de calidad del huevo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Hace unos pocos años empezaron a generalizarse los sistemas de producción alternativos, estos amplían decididamente su cuota de mercado dentro del esquema general de producción.

Sanovo Optigrader 707 ha sido diseñado como un centro de clasificación y embalaje completamente nuevo con capacidad para 254.000 huevos/hora.

Es fundamental el control de cada uno de los procesos que conlleva la producción de huevos para lograr su objetivo: una buena recría (propia), una buena alimentación, un buen manejo de los lotes, un buen transporte de los huevos desde las granjas hasta el centro de clasificación, embalaje y un protocolo definido de cómo tratar los lotes y las diferentes calidades de huevos.

Sanovo Optigrader 707, dispone de detector de huevos sucios, a través de cámaras de color capaces de detectar huevos con manchas de 1 mm2 y superiores, así también es posible discernir entre huevos blancos y morenos y sus diferentes tonalidades . Detecta huevos rotos con roturas a partir de 1 mm2 y mayores mediante el uso de cámaras. Detecta huevos fisurados mediante sensores piezoeléctricos que transmiten una señal eléctrica proporcional a la dureza de la cáscara. Detecta sangre mediante una fuente de luz con tecnología LED que emite dos longitudes de onda: verde y roja, el huevo que contiene sangre absorberá la luz verde, se utiliza la longitud de onda roja como referencia con el fin de reducir el efecto de los factores externos como el color de la cáscara o la intensidad de luz exterior en el resultado de la medición. Y por último a través de un sistema UV, tecnología ultravioleta reduce la contaminación y las bacterias en la superficie de las cáscaras antes del pesado y empacado (aviNews, 2021)

La pandemia por el coronavirus o la COVID-19 provocó que muchas empresas maximizaran el teletrabajo, permitiendo que sus empleados trabajaran desde casa, limitando las reuniones con clientes y usando aplicaciones tecnológicas para reducir el contacto entre empleados.

Las ventas de productos avícolas por internet y envíos a domicilio se vieron aumentadas, estas tendencias podrían permanecer incluso concluida la pandemia. Hasta hubo subastas de gallinas y pollos (y otros animales de granja) por internet. (Burgos Alvarado, 2020)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La cumbre Avícola Latinoamericana 2020 podría cambiar las reglas de la avicultura en un futuro próximo con sus innovaciones.

Enfermedades aviares detectadas a través de micrófonos y cámaras. Según Alex Hovart de *M-Tech Systems USA LLC,* las aves pían y se mueven de una forma diferente cuando están enfermas. Universidades como Georgia Tech realizan investigaciones al respecto para desarrollar sensores con el objetivo de ser utilizados en granjas avícolas

La universidad de Oxford desarrolla un sensor llamado Optiflock, que emplea una cámara con visión artificial para determinar automáticamente el bienestar y la salud de los lotes avícolas.

La vacuna VAXXITEK® HVT + IBD + ND de Boehringer Ingelheim es capaz de proteger a las aves contra enfermedades como: Marek, la enfermedad de Newcastle y la enfermedad infecciosa de la bolsa con una sola dosis. Estas enfermedades causan millonarios daños en la producción avícola

General Probiotics Inc. presentó en la Virtual Poultry Tech Summit 2020 una nueva forma de controlar la enteritis necrótica a través de bioterapeuticos vivos utilizando biología sintética e inteligencia artificial

El análisis de micotoxinas se limitaba a un análisis del alimento balanceado. La empresa belga Innovad, junto con la Universidad de Gante, desarrollaron una innovadora herramienta de diagnóstico patentada que detecta un grupo de 29 micotoxinas y sus metabolitos en la sangre de las aves (Burgos, 2020)

e. Factor Ecológico

Las empresas avícolas están tomando otras fuentes alternativas de energía para tener una producción más sustentable y ahorrar dinero. Entre ellas destacan: Grupo campestre (El Salvador), que producirá energía con biogás; Don Pollo (Colombia), que aprovecha el agua de lluvia y utiliza energía verde; y varios integrados del pollo en Honduras, que ahora utilizan energía solar. (Burgos Alvarado, 2020)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Segun el Decreto Supremo N°029-2007-AG (2007), Senasa establece los siguientes artículos acerca del medio ambiente:

Artículo 9.- Distancias mínimas entre Establecimientos Avícolas y otros de riesgo: Como medida de prevención sanitaria y bioseguridad los establecimientos avícolas, laboratorios de diagnóstico en patología aviar, plantas de alimento balanceado, coliseo de gallos o establecimientos que se dediquen a la crianza de animales o al acopio de sus subproductos, deberán estar ubicados aisladamente.

Artículo 15.- Deber de informar y responsabilidad ante sospecha o conocimiento de enfermedades de declaración obligatoria: Los propietarios de establecimientos avícolas, criadores de aves de pelea u ornamentales o zoocriaderos, los profesionales responsables, y demás personas naturales o jurídicas vinculadas a la tenencia o manejo de aves, que sospechen o conozcan de la existencia de granjas o aves afectadas por las enfermedades de declaración obligatoria, enfermedad de Newcastle, Influenza Aviar, Laringotraqueitis Infecciosa, Hepatitis a Cuerpos de Inclusión, Salmonela, Enfermedad de Gumboro, Enfermedad de Marek, Micoplasmosis Aviar, Clamidiasis Aviar, Pulorosis/Tifosis Aviar, Bronquitis Infecciosa Aviar, Tuberculosis Aviar, Hepatitis Viral del Pato, Enteritis Viral del pato, Cólera Aviar o Coriza Infecciosa, están obligadas a informar inmediatamente a la oficina más cercana del SENASA u otra dependencia del Ministerio de Agricultura, bajo responsabilidad.

Artículo 20.- Vigilancia epidemiológica en aves o sus productos: Todas las aves o sus productos, serán evaluados dentro de los esquemas de vigilancia epidemiológica, cuando el SENASA determine la pertinencia técnica y estos procedimientos serán independientes del cumplimiento de los requisitos de importación.

Artículo 33.- Buenas prácticas en el manejo de aves muertas, guano de aves, productos condenados, plumas o vísceras, en establecimientos avícolas: Las aves muertas en los establecimientos avícolas deben ser manejadas de manera que no genere riesgo de escape y diseminación de agentes patógenos hacia su entorno. Se prohíbe arrojar o abandonar aves muertas, guano de ave, productos condenados, plumas, vísceras, en la vía pública o lugares donde puedan ocasionar daños a otros establecimientos avícolas, a la salud pública o al medio ambiente.

Artículo 36.- Limpieza y sanidad de establecimientos avícolas: Los establecimientos avícolas deben garantizar las condiciones de limpieza y sanidad dentro del local y en sus inmediaciones.

Artículo 48.- Bienestar animal durante la crianza, transporte, faenamiento o medidas sanitarias aplicadas a las aves: SENASA diseñará, implementará y

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

vigilará la aplicación de normatividad sobre prácticas de bienestar animal en los procesos de crianza, transporte, faenamiento o medidas sanitarias aplicadas a las aves.

f. Legal

El Reglamento del Sistema Sanitario Avícola:

i. Segun el Decreto Supremo N°029-2007-AG (2007,)Decreto supremo N°029-2007-AG que, mediante Ley Orgánica del Ministerio de Agricultura, dada por Decreto Ley Nº 25902, se creó, entre otros Organismos Públicos Descentralizados, el Servicio Nacional de Sanidad Agraria - SENASA;

Que, con el objeto de normar, supervisar y fiscalizar las actividades sanitarias en el sector avícola del país, en armonía con los mandatos y recomendaciones derivados de la normativa nacional e internacional vigente, es necesario aprobar el Reglamento del Sistema Sanitario Avícola, propuesto por el Consejo Directivo del SENASA; De conformidad con el Artículo 118, inciso 8), de la Constitución Política del Perú;

De las disposiciones generales

Artículo 1.- Objeto: El presente Reglamento tiene por objeto regular las acciones y medidas sanitarias impartidas por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria - SENASA, tendientes a la normalización, protección y fiscalización del sistema sanitario avícola con la finalidad de preservar el buen estado sanitario de las poblaciones avícolas, la calidad de sus productos y consecuentemente prevenir los riesgos en salud pública.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación: Las disposiciones del presente Reglamento constituyen normas de orden público, de aplicación a toda persona natural o jurídica, sociedades de hecho, patrimonios autónomos, o cualquiera otra entidad, de derecho público o privado, con o sin fines de lucro, que directa o indirectamente participe en el sistema sanitario avícola, en todo el territorio nacional."

Artículo 3.- Definiciones: Para la aplicación del presente Reglamento, se utilizarán las definiciones contenidas en la Ley Nº 27322 - Ley Marco de Sanidad Agraria, su Reglamento General y las que se detallan en el Anexo 1 de este Reglamento.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El SENASA podrá modificar, incluir o eliminar, mediante resolución del titular, las definiciones contenidas en el referido Anexo, tomando en cuenta los procesos de armonización nacional e internacional.

Artículo 4.- Autoridad competente: El SENASA, Organismo Público Descentralizado del Ministerio de Agricultura, es la institución encargada de aplicar el presente Reglamento como Autoridad Nacional en Sanidad Agraria, de conformidad con la Ley Marco de Sanidad Agraria y su Reglamento General.

Artículo 5.- Cumplimiento y apoyo al sistema sanitario avícola: La normalización, protección y fiscalización del sistema sanitario avícola son de interés nacional; por tanto, todas las instituciones públicas y privadas están obligadas a prestar el apoyo requerido en la ejecución de las acciones que dicte el SENASA con ese fin, bajo responsabilidad.

Artículo 6.- Obligación de dar libre acceso a predios e información: Los propietarios de establecimientos avícolas, plantas de alimento balanceado, coliseos de gallos, zoocriaderos o viviendas utilizadas para la crianza de aves u otras especies animales, o para el acopio de sus subproductos o desechos, están en la obligación de permitir el ingreso a sus predios o viviendas, suministrar la información que se les solicite relacionada con sus animales y a no obstaculizar la inspección que realice el personal del SENASA.

Artículo 7.- Costos de ejecución del reglamento: Los costos que irrogue el cumplimiento de las disposiciones comprendidas en el presente Reglamento serán asumidos por el usuario, así como los que provengan de la ejecución de las medidas zoosanitarias que determine el SENASA en cumplimiento de las disposiciones legales sobre la materia.

3.4. Análisis de la situación Interna.

3.4.1. Análisis AMOFHIT.

Un análisis no está completo si es que no se evalúan de forma seria los factores internos los cuales nos proporcionan a detalle el panorama de la empresa en tiempo real, aspectos positivos tomados como fortalezas y oportunidades de mejora establecidas como debilidades. Realizar este análisis con la mayor seriedad posible para así obtener información veraz la cual nos permitirá posteriormente analizar la información recopilada y decidir qué fortalezas se impulsarán y qué debilidades serán mejoradas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

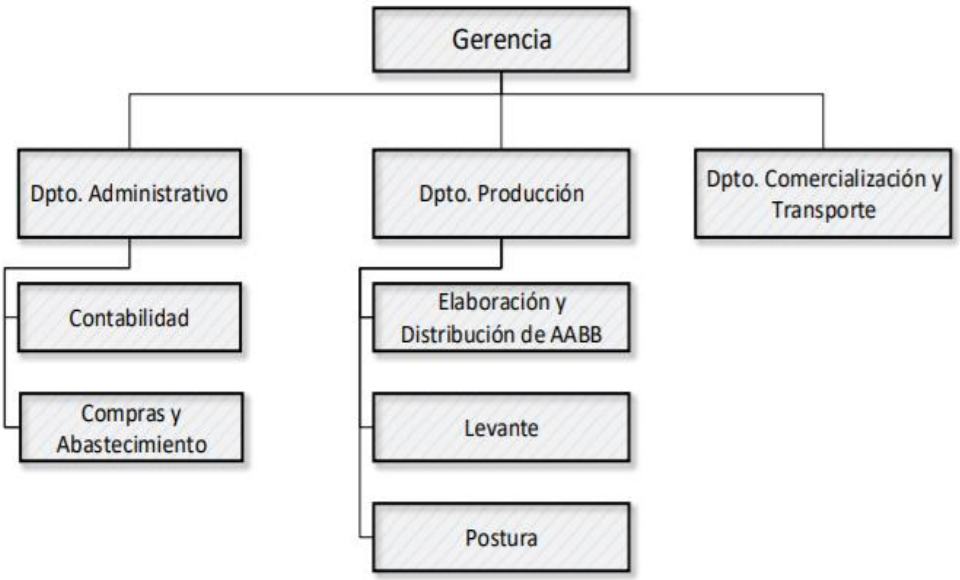
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

En este análisis se obtendrá información la cual hará diferencia en nuestra empresa sobre las demás del sector, este es un elemento fundamental de competitividad, los aspectos evaluados son:

a. Administración y gerencia. (A)

i. Organigrama de la empresa.

Figura 13.
Organigrama de la empresa Súper Fresquitos



Nota: Organigrama proporcionado por la empresa Súper Fresquitos

ii.Visión y misión.

La empresa Súper Fresquitos no cuenta actualmente con una visión y misión establecida, es por esto que a través de las entrevistas realizadas al gerente general se plantea a continuación una propuesta:

- Misión:

Somos una empresa del sector avícola dedicada a la crianza de gallinas de postura para entregar al consumidor un huevo de calidad óptima con plena garantía de consumo, cumpliendo con las más estrictas normas sanitarias y comprometiéndose con el bienestar de los animales y el impacto medioambiental.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Visión:

Posicionarnos como el principal productor de huevos nutritivos y saludables en la región macro-sur del Perú al 2024, agregando valor a nuestros clientes y comprometidos con el medio ambiente.

b. Marketing, ventas e investigación de mercado.(M)

i. **Productos:**

Súper Fresquitos se encuentra establecido en el sector avícola, teniendo como actividad principal la producción y comercialización de huevos de gallina.

- Producto:

En los huevos el color de la cáscara es una característica importante por las preferencias del mercado en cuanto a su aceptación. Ya que el mercado peruano acepta estos tres tipos de huevo de gallina

- Huevo Rosado

Figura 14.
Huevo rosado

Nota: Tomado de Súper Fresquitos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Huevo Blanco.

Figura 15.
Huevo blanco

Nota: Tomado de Súper Fresquitos

- Huevo Extra (doble yema).

Figura 16.
Huevo extra

Nota: tomado de Súper Fresquitos

- Tamaño:
  - Los diferentes tamaños de paquetes de huevo de gallina con los que trabaja Súper Fresquitos son de 9 a 14 kg.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 17.
Clasificación por tamaño

Nota: Tomado de Súper Fresquitos

- Presentación:

Súper fresquito maneja las siguientes presentaciones:

- Huevo Blanco y Rosado: Los huevos se colocan en maples en presentación de 180 huevos por paquete y cada maple cuenta con 30

Figura 18.
Presentación de 30UND

Nota: tomado de Súper Fresquitos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

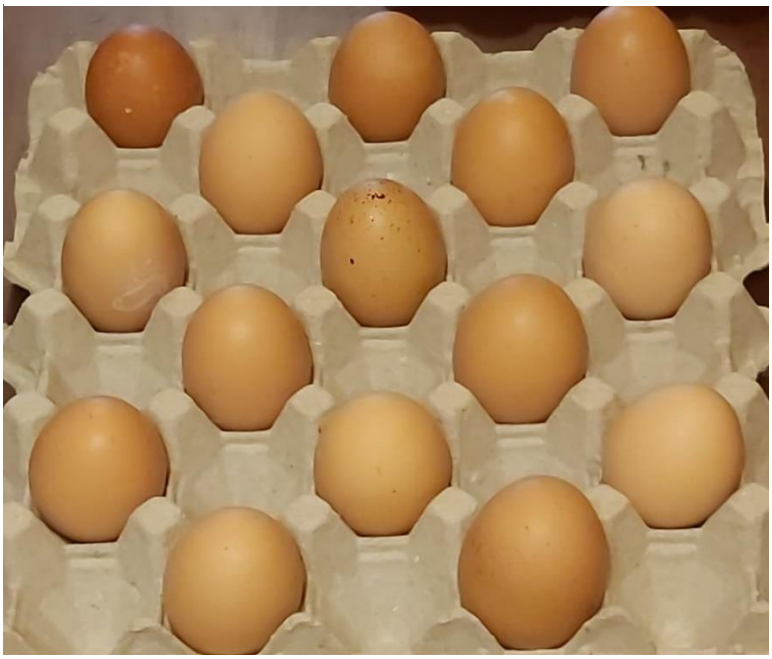
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 19.
Presentación de huevo blanco por 180 UND

Nota: tomado de Súper Fresquitos

- Huevo extra (doble yema): Estos se colocan en presentación de 90 huevos por paquete y cada maple cuenta con 15 huevos.

Figura 20.
Presentación de huevos extra por 15UND



Nota: tomado de Súper Fresquitos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ii. Precio:

Súper Fresquitos toma como referencia el precio de su principal competidor La Calera colocando siempre sus precios entre 1 - 3 puntos menos, entendimiento puntos por centavos de nuevo sol.

iii. Distribución:

La empresa Súper Fresquitos cuenta con diferentes medios para alcanzar a sus clientes:

- Principalmente cuentan con un centro de acopio o almacén en el distrito de Cerro Colorado.

Figura 21.
Almacén de Súper Fresquitos

Nota: tomado de Súper Fresquitos

- Cuentan con varios distribuidores asociados.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 22.
Centro de distribución

Nota: Foto tomada de Av. Nicolás de Piérola #548 – Cercado

Figura 23.
Centro de distribución

Nota: Foto tomada de Av. Las Convenciones, cuadra 2

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 24.
Centro de distribución

Nota: Foto tomada de "Mi Mercado"- Jose Luis Bustamante - Arequipa

- Es importante resaltar que la empresa no ingresa al mercado de los *E-commerce* (páginas web, redes sociales).

iv. Comunicación:

La empresa también realiza su promoción de marca a través de banners colocados en su flota vehicular compuesta de:

Figura 25.
Comunicación de Súper Fresquitos en banners a camiones.

Notas: tomado de Súper Fresquitos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 26.
Comunicación de Súper Fresquitos en banners a pickups

Notas: tomado de Súper Fresquitos

c. Operaciones, logística e infraestructura. (O)

Figura 27.
Infraestructura interior de los galpones de Súper Fresquitos

Notas: Tomado de Súper Fresquitos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 28.
Infraestructura exterior de los galpones de Súper Fresquitos

Notas: Tomado de Súper Fresquitos

Figura 29.
Crianza en jaulas de Súper Fresquitos

Notas: Tomado de Súper Fresquitos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 30.
Recolección de huevos de gallina

Notas: Tomado de Súper Fresquitos

Figura 31.
Acopio y empaquetado de los huevos de gallina

Notas: tomado de Súper Fresquitos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El proceso de producción.

El proceso de producción de huevos consiste en las siguientes operaciones

- **Recepción de pollita:** Las pollitas son recibidas normalmente con un día de vida
- **Tratamiento corte del pico:** El despique de la ponedora comercial Hy-line Brown se da entre 7 a 10 días de edad.
- **Vacunación:**
  - IBD, Gumboro: aplicada los días de 15-18, 21-25, 28-32
  - Enfermedad de Newcastle: de 2 a 3 vacunaciones vivas aplicas entre las semanas 3, 7 y 11
  - Bronquitis infecciosa: de 2 a 3 vacunaciones vivas aplicas entre las semanas 2, 7 y 11
  - Encefalomielitis: aplicadas entre las 6 y 15 semanas con el propósito de prevenir la caída de producción
  - Viruela aviar: de 1 a 2 vacunaciones, la primera dosis entre la semana 1 a 5 y la segunda dosis entre la semana 6 a 12
  - Coriza infecciosa: 2 vacunaciones separadas por 4 semanas, la primera dosis se puede aplicar desde la semana 6
  - Cólera aviar: 2 vacunaciones separadas por 4 semanas, la primera dosis se puede aplicar desde la semana 6
  - Síndrome de la caída del huevo: 1 vacunación es altamente efectiva entre las semanas 14 y 16
  - Salmonella: 2 o 3 vacunaciones vivas con cepas modificadas de Salmonella typhimurium, Salmonella enteritidis, la primera dosis en la semana 1, la segunda en la semana 7 y la tercera en la semana 15
- **Trasladar al galpón de postura**: trasladar el lote a las instalaciones de producción a las 16 semanas de edad
- **Recepción de gallinas:** Las gallinas son trasladadas rápidamente al galpón de postura el mismo día por la mañana para que las aves mantengan su rutina diaria normal.
- **Alimentación de gallinas:** Los alimentos balanceados son preparados en fórmulas de alrededor de 1000kg.
- **Recojo de huevos:** Los huevos son recogidos al medio día

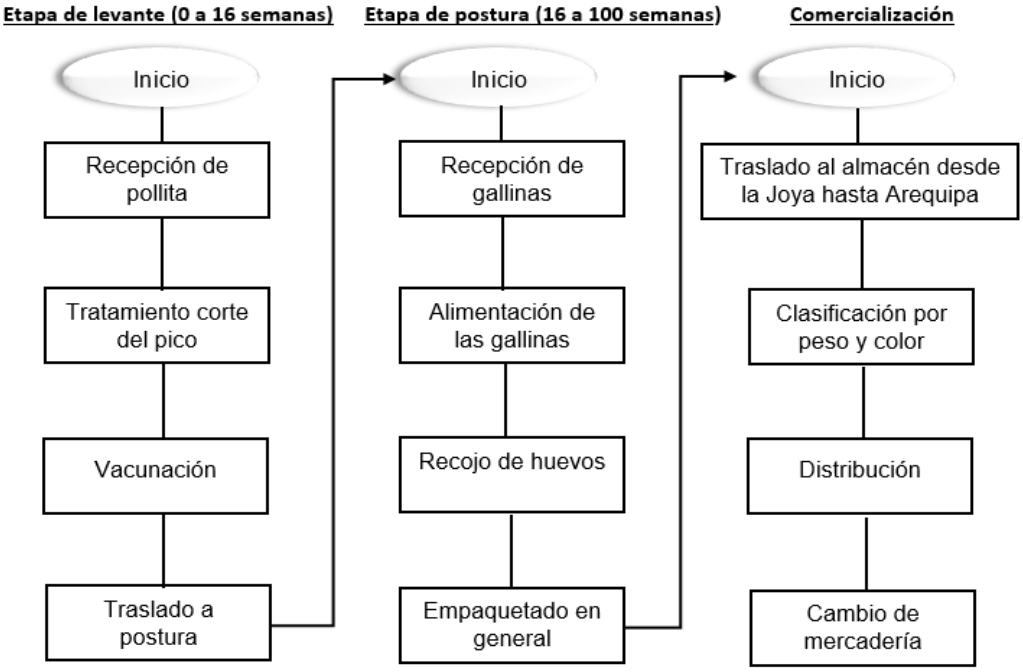
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- **Empaquetado en general:** los huevos recogidos de la granja para ser empaquetados sin ninguna clasificación en unos paquetes de plástico que contienen 360 huevos cada uno
- **Traslado al almacén (desde la Joya a la ciudad de Arequipa):** Los huevos en los paquetes de plástico son llevados de la Joya a la ciudad de Arequipa
- **Clasificación por peso y color:** Una vez ya en Arequipa, los huevos son descargados en el almacén para empezar su clasificación por peso y color
- **Distribución:** La mercadería es distribuida tanto a sus clientes mayoristas, como minoristas y a sus propios puntos de venta.
- **Cambio de mercadería:** La mercadería que se encuentre rota es repuesta en la próxima semana en el mismo día que fue entregada.

Figura 32.
El proceso de producción de los huevos comerciales de gallina



Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021.

d. Recursos humanos y cultura. H

La empresa “Super Fresquitos” cuenta con diferentes horarios de trabajo debido a sus operaciones para llevar a cabo sus objetivos

I.Horarios de trabajo:

El turno completo de trabajo es de 48 horas con un día de descanso a la semana.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La empresa cuenta con 2 horarios de trabajo el primero empieza de 5:00hrs hasta las 15:00hrs y otro de 20 hrs hasta las 4 hrs.
Estos horarios aplican tanto como para los galpones en la Joya como para el almacén en la ciudad de Arequipa.

e. Sistemas de información y comunicaciones. I

Los sistemas de información con los que cuenta la empresa "Súper Fresquitos" son principalmente los aplicativos de office: Microsoft Word y Microsoft Excel. Además, se cuenta con el sistema "Mifact" para la facturación electrónica requerida por la SUNAT
El medio utilizado para las comunicaciones son principalmente llamadas telefónicas para todos los integrantes de la organización con su línea telefónica empresarial

3.5. PORTER.

3.5.1. Análisis de las fuerzas competitivas.

En la presente investigación estableceremos estrategias a través del análisis del entorno específico y competitivo del sector avícola con el caso Súper Fresquitos para reconocer los factores que intervienen en los siguientes aspectos como las fuerzas competitivas, amenaza de productos sustitutos, poder de negociación de proveedores y poder de negociación de clientes.

a. Competidores o rivalidad entre los competidores:

Los factores a tener en cuenta para evaluar nuestros competidores son el crecimiento de la industria y las empresas competidoras como tal, en el sector avícola de Arequipa encontramos gran variedad de empresas competidoras ya sean pequeñas, medianas y grandes.

Como primera instancia se debe identificar a los competidores del sector avícola, para ello se debe determinar que una empresa tenga las principales características para considerarla como una competidora, que esta pertenezca al mismo rubro, que tenga el mismo o mismos productos, como también la ubicación geográfica.

Principalmente se encuentran competidores de la envergadura de "Súper Fresquitos" como:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Avícola Don Quijote.
- Avícola Avimar.
- Avícola Rosario.

Como también se encuentran empresas avícolas de mayor tamaño como:

- La Calera.
- Rico Pollo.
- San Fernando.

Como segundo punto se evalúa el crecimiento del sector avícola de producción de huevos como se muestra en la figura 12 esta tiene un crecimiento constante, ya que esta es tendencia debido a diferentes razones:

- Industria gastronómica: El huevo tiene gran uso culinario en las diferentes recetas, por lo que este sector cuenta con una gran demanda de estos.

- Industria pastelera o confitería: Suele usarse casi en todas las recetas y preparaciones de la repostería, teniendo por lo mismo una gran demanda del sector.

- Tendencia *fitness: "*La vida *Fitness"* se trata de un estilo de vida saludable que promueve la buena alimentación y ejercicio, el huevo ha tenido una gran aceptación por parte de este sector ya que es una gran fuente de proteínas y es económicamente accesible.

- Salud: El huevo es una gran fuente de proteínas de muy buena calidad y alto valor biológico, como también cuenta con vitaminas A y B, minerales entre los que destaca el Hierro.

En base a la figura 12 se espera un crecimiento consistente en los siguientes años, el sector consta de un número creciente de avicultores de postura los cuales están incursionando en este sector, para lo cual se tomará la competitividad del sector avícola como media.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 4.
Rivalidad entre competidores

RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES			
Factores	**Peso**	**Valoración**	**Ponderación**
Variedad de competidores.	0.3	4	1.2
Crecimiento del sector.	0.2	2	0.4
Barreras de entrada.	0.1	1	0.1
Capacidad productiva.	0.2	4	0.8
Falta de diferenciación.	0.1	2	0.2
Costos.	0.1	2	0.2
Total	**1**		**2.9**

Nota: elaboración propia en base a los datos investigados.
La valoración se toma en cuenta del 1 al 5 donde 1 tiene menor impacto y 5 tiene mayor impacto

De acuerdo a los resultados obtenidos de 2.9, la rivalidad entre competidores es media, lo que indica que los mismos están presentes en el mercado compitiendo por el crecimiento anual de este, por lo que Súper Fresquitos tiene que desarrollar ventajas competitivas para lograr una mayor cuota de mercado. Se destaca la cantidad de competidores, los cuales no son demasiado diferenciados.

b. Amenaza de los nuevos entrantes:

En base al crecimiento per-cápita del consumo de huevo el sector muestra una gran demanda por lo que diferentes avicultores locales quieren ingresar al mercado, una de las barreras principales de entrada al sector son los requisitos exigidos por SENASA.

En el mercado de la producción de huevos se encuentra una gran cantidad de pequeñas empresas las cuales están tratando de hacerse paso en el mercado, muchas de estas no cuentan con una marca registrada tratándose de empresas informales, También se encuentran pequeñas empresas las cuales están optando ingresar al mercado con la variante de huevos orgánicos, esto quiere decir que las gallinas ponedoras son criadas en corrales y no jaulas, de esta manera estas empresas tratan de darle un valor agregado a su producto diferenciándolo con la conciencia animalista y mejor valor nutricional, como las empresas “Santo Huevo” y “OOrganicos”.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 5.
Amenaza de nuevos entrantes

AMENAZA DE NUEVOS ENTRANTES			
Factores	**Peso**	**Valoración**	**Ponderación**
Economía de escala.	0.1	1	0.1
Valor de la marca.	0.2	4	0.8
Requerimientos de capital.	0.3	5	1.5
Acceso a canales de distribución.	0.2	3	0.6
Regulaciones SENASA.	0.1	2	0.2
Localización geográfica.	0.1	3	0.3
Total	**1**		**3.5**

Nota: elaboración propia en base a los datos investigados.
La valoración se toma en cuenta del 1 al 5 donde 1 tiene menor impacto y 5 tiene mayor impacto

El resultado obtenido de 3.5 refleja que la amenaza de nuevos entraste es de media a media alta, debido a que las barreras de ingreso al sector no son exigentes, colocando a Súper Fresquitos con la misión de diferenciarse de sus competidores, sacando provecho de su capacidad productiva, de su marca y tiempo en el mercado, de manera que pueda hacer frente a los nuevos entrantes.

c. Amenaza de productos sustitutos:

Actualmente el huevo de gallina es un producto de gran demanda, el consumo per-cápita es de 241 huevos anuales, pese a la coyuntura generada por la covid-19 el huevo fue uno de los productos con mayor adquisición, incluso que años anteriores debido a su económico precio y a su alto valor nutricional. Cabe mencionar que el huevo de gallina es un producto presente en muchas de las grandes industrias del rubro alimenticio y es que algunas empresas están optando por incursionar en la producción de productos sustitutos en base al mismo huevo de gallina como son yema y clara pasteurizada con agregados de valor nutricional, yema y clara en polvo, clara de huevo en fórmula entre otro los cuales representan una amenaza para la venta huevos de gallina

En el mercado local hay varios productos sustitutos, uno de los que compite directamente son los huevos de codorniz, como también el huevo de pato y avestruz, aunque no tengan la misma aceptación de los clientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 6.
Amenazas de productos sustitutos

AMENAZAS DE PRODUCTOS SUSTITUTOS			
Factores	**Peso**	**Valoración**	**Ponderación**
Disponibilidad de sustitutos cercanos	0.2	1	0.2
Propensión del comprador a sustituir	0.1	2	0.2
Lealtad a la marca	0.2	2	0.4
Tendencias actuales	0.2	3	0.6
Costo o facilidad de cambio del cliente	0.1	1	0.1
Nivel de diferenciación de productos	0.2	2	0.4
Total	1		1.9

Nota: elaboración propia en base a los datos investigados.
La valoración se toma en cuenta del 1 al 5 donde 1 tiene menor impacto y 5 tiene mayor impacto

El total ponderado de 1.9 demuestra que la amenaza de productos sustitutos es media baja, ya que no existen muchos productos en el mercado que puedan reemplazarlo debido a su valor nutricional, cómodo precio y variedad de usos. Destaca el factor de tendencias actuales, ya que la alimentación saludable que se propone, está sustentada en el consumo de huevos orgánicos.

d. Poder de negociación de los compradores:

Actualmente el huevo es un producto muy reconocido y consumido por no decir toda la población, ya que se habla de un producto cien por ciento natural, sano y de gran aporte nutricional sin mencionar su cómodo precio.

El huevo siempre ha estado presente en la canasta básica del ser humano en conjunto con otros alimentos que también son esenciales, pero se habla del huevo como un producto que tiene muchas virtudes en una presentación tan pequeña.

El huevo es un producto el cual se puede diferenciar por el empaque y es por este mismo que se puede diferenciar una organización de otra, y la calidad es percibida por la imagen corporativa de la empresa avícola. Y es esa percepción lo que condiciona a un cliente a elegir entre una empresa y otra,

Los distribuidores mayoristas son los principales prospectos de los ofertantes de las empresas avícolas de postura ya que estos son los que realizan la venta en los mercados de abasto llegando así al consumidor final, los distribuidores también

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

cuentan con ofertas de otras empresas avicultores planteándose la negociación para la obtención de los mejores precios.

Tabla 7.
Poder de negociación de los compradores

PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS COMPRADORES.			
Factores	**Peso**	**Valoración**	**Ponderación**
Concentración de cliente vs número de compañías.	0.3	2	0.6
Volumen de compra.	0.4	2	0.8
Costos o facilidad para que los clientes cambien de empresa.	0.1	2	0.2
Calidad asociada a la marca.	0.2	3	0.6
Total	1		2.2

Nota: elaboración propia en base a los datos investigados.
La valoración se toma en cuenta del 1 al 5 donde 1 tiene menor impacto y 5 tiene mayor impacto.

El resultado ponderado obtenido de 2.2 del poder de negociación de los compradores es media baja, ya que los consumidores finales no pueden condicionar el precio de los proveedores ni tampoco el de los competidores, además que se trate de un producto de primera necesidad distribuido por un número reducido de productores.

e. Poder de negociación de proveedores:

"Súper Fresquitos" requiere de varios proveedores, los cuales abastecen a la empresa con alimentación balanceada (AABB) para las gallinas ponedoras, envase del huevo conocido como "*maple*", cintas plásticas de sujeción, y unidades de transporte.

Los AABB son comprados mediante importación, donde se abastece entre los principalmente insumos:

- Maíz.
- Torta de Soya.
- Soya Integral.
- Afrecho.
- Harina de Pescado.
- Carbonato de Calcio Fino.
- Carbonato de Calcio Grueso.
- Fosfato Di cálcico.
- Boster Whey.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Entre sus siguientes proveedores se encuentra la empresa Transportes Integrados con la que está vinculada cumpliendo con el servicio de transporte de las cajas de huevo que contienen dos paquetes de huevo es decir 360 por caja desde la granja ubicada en la joya hasta el almacén ubicado en el Distrito de Cerro Colorado.

Cuentan también con proveedores para los envases de huevos conocidos como "*maple*" y las "cintas plásticas de sujeción" llevando impresa la marca de la empresa Súper Fresquitos cumpliendo la función de asegurar los "*maples*".

Tabla 8.
Poder de negociación de proveedores

PODER DE NEGOCIACIÓN DE PROVEEDORES			
Factores	**Peso**	**Valoración**	**Ponderación**
Concentración de proveedores.	0.2	4	0.8
Volumen de compra.	0.3	3	0.9
Concentración de materia prima sustituta.	0.05	2	0.1
Diferenciación de productos de proveedores.	0.15	3	0.45
Facilidades de costo de cambio.	0.3	3	0.9
Total	**1**		**3.15**

Nota: elaboración propia en base a los datos investigados.
La valoración se toma en cuenta del 1 al 5 donde 1 tiene menor impacto y 5 tiene mayor impacto

El ponderado total de 3.15 del poder de negociación de proveedores es media, ya que los precios finales de venta de huevos de gallina pueden ser medianamente modificados por la suba de precios de los insumos, lo que lleva a Súper Fresquitos a mantener una relación estable con sus proveedores.

3.4. Análisis FODA.

a. **Fortalezas.**

Tabla 9.
Fortalezas

Fortalezas.
• Posicionamiento en el mercado arequipeño. • Planificación en los procesos de producción. • Ubicación estratégica cercana a la carretera principal de la Joya. • Cuenta con buena infraestructura, proyectada a un incremento en su demanda. • Capacidad productiva.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

b. Oportunidades.

Tabla 10.
Oportunidades

Oportunidades.
• Ingresar en el mercado de los ovoproductos. • Oportunidad de ingreso al mercado de aves para consumo. • Aumento en la demanda del sector avícola. • La obtención de certificados de Calidad Internacional como la ISO 9001:2015. • Posibilidad de realizar contratos de mayor frecuencia con el estado, así como cadena de supermercados. • Ingreso a nuevas regiones del Perú. • Oportunidad de automatización de los galpones. • Incursionar en la producción de huevos orgánicos.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021.

c. **Debilidades.**

Tabla 11.
Debilidades

Debilidades.
• No existen manuales de procedimientos para las diferentes áreas de la empresa. • Falta de cultura corporativa. • Ausencia en la gestión de *branding.* • Falta de publicidad y marketing. • No cuentan con sistemas de información en ningún área de la empresa. • Flota vehicular insuficiente para la distribución. • Falta de gestión logística

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

d. Amenazas.

Tabla 12.
Amenazas

Amenazas.
• Ingreso al mercado de nuevos avicultores. • Incremento en el precio de los principales insumos para la alimentación de las gallinas de postura. • Alto riesgo de contracción de enfermedades para las gallinas de postura. • Aumento de regulaciones por parte de las autoridades nacionales SENASA. • Prolongación de estado de emergencia ante la covid-19. • Desestabilidad en las importaciones a causa del ámbito político.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021.

3.5. Matriz EFE.

Tabla 13.
Matriz EFE

Factores externos clave	Peso	Valor	Ponderado
Oportunidades			
• Ingresar en el mercado de los ovoproductos.	0.1	4	0.4
• Oportunidad de ingreso al mercado de aves para consumo.	0.05	3	0.15
• Aumento en la demanda del sector avícola.	0.1	4	0.4
• La obtención de certificados de Calidad Internacional como la ISO 9001:2015.	0.09	4	0.36
• Posibilidad de realizar contratos de mayor frecuencia con el estado así como cadena de supermercados.	0.08	3	0.24
• Ingreso a nuevas regiones del Perú.	0.08	3	0.24
• Oportunidad de automatización de los galpones.	0.05	2	0.1
• Incursionar en la producción de huevos orgánicos.	0.06	3	0.18
Amenazas			
• Ingreso al mercado de nuevos avicultores.	0.06	2	0.12
• Incremento en el precio de los principales insumos para la alimentación de las gallinas de postura.	0.09	3	0.27
• Alto riesgo de contracción de enfermedades para las gallinas de postura.	0.04	3	0.12
• Aumento de regulaciones por parte de las autoridades nacionales SENASA.	0.06	3	0.18
• Prolongación de estado de emergencia ante la covid-19.	0.04	3	0.12
• Desestabilidad en las importaciones a causa del ámbito político.	0.1	1	0.1
Total	**1**		**2.98**

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Según la matriz de factores externos clave EFE el ponderado total es de 2.98 indica que la empresa tiene la posibilidad de aprovechar oportunidades en su entorno, que resulta siendo favorable.

3.6. Matriz EFI.

Tabla 14.
Matriz EFI

Factores internos clave	Peso	Valor	Ponderación
Fortaleza			
• Posicionamiento en el mercado arequipeño.	0.14	4	0.56
• Planificación en los procesos de producción.	0.05	3	0.15
• Ubicación estratégica cercana a la carretera principal de la Joya.	0.14	4	0.56
• Cuenta con buena infraestructura, proyectada a un incremento en su demanda.	0.09	4	0.36
• Capacidad productiva local.	0.11	3	0.33
Debilidad			
• No existen manuales de procedimientos para las diferentes áreas de la empresa.	0.04	2	0.08
• Falta de cultura corporativa.	0.05	2	0.1
• Ausencia en la gestión de *branding.*	0.06	2	0.12
• Falta de publicidad y marketing.	0.07	1	0.07
• No cuentan con sistemas de información en ningún área de la empresa.	0.05	2	0.1
• Flota vehicular insuficiente para la distribución.	0.09	2	0.18
• Falta de gestión logística	0.11	2	0.22
Total	**1**		**2.83**

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Según la matriz de factores internos clave EFI el ponderado total de los factores internos clave es de 2.83 lo cual indica que la empresa tiene la fortaleza suficiente para hacer frente al exterior.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.8. MATRIZ FODA.

Tabla 15.
Matriz FODA

	Fortalezas	**Debilidades**
	F1.Posicionamiento en el mercado arequipeño.	D1.No existen manuales de procedimientos para las diferentes áreas de la empresa.
	F2.Planificación en los procesos de producción.	D2.Falta de cultura corporativa.
	F3.Ubicación estratégica cercana a la carretera principal de la Joya.	D3.Ausencia en la gestión de *branding.*
	F4.Cuenta con buena infraestructura, proyectada a un incremento en su demanda.	D4.Falta de publicidad y marketing.
	F5.Capacidad productiva local.	D5.No cuentan con sistemas de información en ningún área de la empresa.
		D6.Flota vehicular insuficiente para la distribución.
		D7. Falta de gestión logística.
Oportunidades	**Estrategias FO**	**Estrategias DO**
O1.Ingresar en el mercado de los ovoproductos.	(E1) O1 F5. Introducir línea nuevos productos. (E2) O2 F1. Utilizar la aceptación de la marca para ofrecer pollos de engorde. (E3) O3 F5. Buscar una mayor participación en el mercado. (E4) O4 F1. Transmitir al consumidor final el compromiso con la calidad. (E5) O4 F2. Mejora interna continua de los procesos de producción. (E6) O6 F3. Plantear la Joya como principal punto distribución. (E7) O7 F4. Establecerse como la avícola con el mejor galpón tecnológico de la región. (E8) O8 F4. Plantear la creación de galpones para la producción de huevos orgánicos.	(E15) O1 D3 D4. Lanzar ovoproductos mediante campañas publicitarias y mejorar el *branding.* (E16) O2 D3 D4. Plantear una prueba piloto para determinar la aceptación de la producción y venta de pollos de engorde. (E17) O3 D6. Mejorar la flota vehicular para satisfacer el aumento en la demanda. (E18) O4 D1 D2. Implementar manuales de procedimientos y mejorar la cultura corporativa a través de la implementación de la norma ISO 9001:2015. (E19) O4 D5. Propuesta de implementación de un sistema de información. (E20) O6 D6. Evaluar el incremento de la flota vehicular para el posicionamiento de nuevas
O2.Oportunidad de ingreso al mercado de aves para consumo.		
O3.Aumento en la demanda del sector avícola.		
O4.La obtención de certificados de Calidad Internacional como la ISO 9001:2015.		
O5.Posibilidad de realizar contratos de mayor frecuencia con el estado así como cadena de supermercados.		
O6.Ingreso a nuevas regiones del Perú.		
O7.Oportunidad de automatización de los galpones.		
O8.Incursionar en la producción de huevos		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

orgánicos.		regiones. (E21) O8 D4. Gestionar campañas de marketing para el lanzamiento de huevos orgánicos de gallina al mercado.
Amenazas	**Estrategias FA**	**Estrategias DA**
A1.Ingreso al mercado de nuevos avicultores. A2.Incremento en el precio de los principales insumos para la alimentación de las gallinas de postura. A3.Alto riesgo de contracción de enfermedades para las gallinas de postura. A4.Aumento de regulaciones por parte de las autoridades nacionales SENASA. A5.Prolongación de estado de emergencia ante la covid-19. A6.Desestabilidad en las importaciones a causa del ámbito político.	(E9) A1 F1 F5. Consolidar la marca frente a competidores mediante campañas publicitarias. (E10) A2 F1. Aumentar la participación en el nivel socioeconómico más alto. (E11) A3 F2. Mejorar los programas de vacunación de las gallinas de postura. (E12) A4 F3. Mejora continua de las granjas para superar los requisitos de SENASA. (E13) A5 F2. Proyección de la demanda bajo efectos del estado de emergencia. (E14) A6 F2. Gestionar alternativas a la alimentación de las gallinas.	(E22) A3 A4 D1. Incluir en el manual de procedimientos el tratamiento de las diferentes enfermedades de las gallinas y adecuarse a los nuevos requisitos de SENASA. (E23) A5 D2. Promover a través de la cultura corporativa la aplicación constante de los protocolos sanitarios. (E24) A2 D7. Mejorar el control de los costos a través de los indicadores logísticos. (E25) A3 D3 D4. Campañas publicitarias del tratado de estas enfermedades. (E26) A6. Alternativas a la alimentación de la gallina.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

3.6. Diagnóstico de la gestión de la calidad actual en el área de logística de la empresa avícola Súper Fresquitos

Se realizó una auditoria exigida por la norma ISO 9001:2015 en el cual se revisará cada capítulo, verificando el cumplimiento que tiene el área de logística con los requisitos solicitados por la norma. De acuerdo a los resultados recopilados por la auditoria estos se analizarán para llegar a las conclusiones referentes al grado de alineamiento del sistema de gestión de la calidad del área de logística respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Así mismo, la recolección de información será útil como punto de partida para el diseño del sistema de gestión de la calidad y como fuente de referencia para la adaptación de la propuesta de implementación, resaltando la importancia de que las respuestas expongan de forma realista la situación actual del área logística.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.6.1. Ponderación de información recolectada

La metódica utilizada consiste en analizar los puntos desde el capítulo 4 al 10 de la norma ISO 9001:2015. Los capítulos comprendidos del 1 al 3 son de índole normativa genérica por lo que no es pertinente desarrollarlos en la presente tesis. A continuación, se indica el criterio de calificación de la norma.

Tabla 16.
Ponderación de información recolectada

VALORES DE CUMPLIMIENTO			
Ponderación	**% de cumplimiento**	**Significado**	**Detalle**
E	**0%**	No documentado / No existente	Requisito sin evidencia o no aplicable bajo los parámetros de exclusión de ISO 9001:2015.
D	**25%**	Aplicado / No documentado / Existe idea	Requisito aplicable, pero no diseñado, ni desarrollado, ni implementado.
C	**50%**	Existe Documento / No aplicado	Requisito con procedimientos y formatos pero que no están siendo usados.
B	**75%**	Aplicado y documentado / Evidencia de pasada de Implementación	Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias pero que no se usan en la actualidad.
A	**100%**	Aplicado, documentado y controlado / Registro de Implementación	Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias.
N/A	**N/A**	No aplica	No Aplica

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Cada capítulo de la norma será calificado en base a la tabla 16, con el objetivo de identificar la situación actual del sistema de gestión de la calidad para el área logística. Seguidamente se desarrolla la auditoria de la norma ISO 9001:2015 de los capítulos en mención.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 17.
Análisis del grado de implementación de la norma ISO 9001:2015 del sistema de gestión de calidad para el área logística de la empresa Súper Fresquitos

ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							
4. Contexto de la organización							
4.1 Comprensión de la organización y su contexto							
La organización Debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.		x					Se evidencia la aplicación más no se ha evidenciado documentación de las cuestiones externas e internas,
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		x					
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
La organización Debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.	x						No se tiene evidencia de partes interesadas ni su seguimiento.
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC	x						
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.	x						
4.3 Determinación del alcance del SGC							
La organización Debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.		X					No se determina los límites ni la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad.
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en al apartado 4.1.		X					
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	x						
Considerar los productos y servicios de la organización		X					
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional		X					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.							
4.4. SGC y sus procesos							
4.4.1 La organización Debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		X					Se evidencia la aplicación pero no existe documentación sobre el SGC y sus procesos
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización por medio de:							
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos		X					
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos		X					
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)		X					
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad		X					
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos		X					
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1		X					
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos		X					
Mejorar los procesos y el SGC.		X					
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos		X					Se evidencia la aplicación pero no existe documentación sobre el SGC y sus procesos.
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		X					
5. Liderazgo							
5.1 Liderazgo y compromiso							
5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC por medio de:							
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC		x					Se evidencia la aplicación de liderazgo y compromiso hacia el SGC, mas no se documenta la evidencia.
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización		x					
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización		x					
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos		x					
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles		x					
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC		x					
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos		x					
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC		x					
Promover la mejora		x					
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad		x					
5.1.2 Enfoque al cliente	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente por medio de:							
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					Se aplica el enfoque al cliente pero no se encuentra evidencia documentada.
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente		x					
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		x					
5.2 Política							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad	E	D	C	B	A	N/A	Observaciones
La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:							
Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica		x					Existe un compromiso con la mejora continua pero no existe una política de calidad constituida como tal.
Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad		x					
Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables		x					
Incluya un compromiso de mejora continua del SGC.		x					
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Estar disponible y mantenerse como información documentada		x					Al no existir una política de calidad constituida no se puede realizar la comunicación de este y su seguimiento.
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización		x					
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.		x					
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
La alta dirección Debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.		x					Se cuenta con los roles y funciones para el área mas no se evidencia documentación de esta.
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora		x					
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se		x					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

planifican e implementan cambios en el SGC							
6. Planificación							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
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 con el fin de:							
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos		x					No se evidencia documentación de acciones para abordar riesgos y oportunidades.
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.		x					
6.1.2 La organización debe planificar:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades		x					No se evidencia un seguimiento documentado para abordar los riesgos y oportunidades.
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC		x					
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.		x					
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							
6.2.1 La organización debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.		x					No se evidencian documentación sobre los objetivos de la gestión de calidad
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		x					
Los objetivos de la calidad deben:							
Ser coherentes con la política de calidad		x					No se realiza seguimiento alguno, ni se documenta evidencia sobre los
Ser medibles		x					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tener en cuenta los requisitos aplicables		x					objetivos de la gestión de calidad.
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente		x					
Ser objeto de seguimiento		x					
Comunicarse		x					
Actualizarse, según corresponda		x					
6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar qué se va a hacer		x					No se realiza seguimiento alguno, ni se documenta evidencia sobre los objetivos de la gestión de calidad.
Determinar qué recursos se requerirán		x					
Determinar quién será responsable		x					
Determinar cuándo se finalizará		x					
Determinar cómo se evaluarán los resultados		x					
6.3 Planificación de los cambios							
La organización debe considerar:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.	x						Al no existir el SGC, no se puede planificar cambios.
Considerar la integridad del SGC.		x					
Considerar la disponibilidad de recursos.		x					
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.		x					
7. Apoyo							
7.1 Recurso							
7.1.1 Generalidades. La organización debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.		x					La organización mediante la documentación no evidencia la determinación de los recursos necesarios para el SGC.
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		x					
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.		x					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

7.1.2 Personas. La organización debe:	E	D	C	B	A	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.			x				Existe documentación pero no es aplicada con un enfoque al SGC.
7.1.3 Infraestructura. La organización debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			x				Se cuenta con la infraestructura necesaria pero la documentación no está siendo usada.
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x					Se cuenta con un ambiente bueno para los procesos pero no se encuentra seguimiento.
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medicion.							
7.1.5.1 Generalidades. La organización debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos	x						No se tiene determinado los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados al realizar el seguimiento y medición para verificar la conformidad a los productos brindados.
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas	x						
Asegurarse de que los recursos proporcionado se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito	x						
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito	x						
7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación				x			La trazabilidad de las mediciones es considerada por la guía de buenas prácticas en la producción de aves de postura comercial establecida por el ente regulador SENASA y por la guía de manejo de gallinas ponedoras comerciales Hy-Line Brown.
Identificar para determinar su estado				x			
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición				x			
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.				x			
7.1.6 Conocimientos de la Organización	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x					No se cuenta con un procedimiento establecido sobre las competencias y funciones que deben de tener los colaboradores del área de logística para realizar sus funciones.
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario		x					
Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas		x					
7.2 Competencia							
La organización debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC		x					Se evidencia solo la experiencia en el rubro de los colaboradores mas no se encuentra programas de capacitación aplicadas ni evaluaciones.
Asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas		x					
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran	x						

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	x						
7.3 Toma de Conciencia							
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Política de calidad		x					Al no existir una política de calidad no se puede compartir la toma de conciencia en los colaboradores.
Objetivos de la calidad pertinentes		x					
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño		x					
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.		x					
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Qué comunicar		x					No se encuentra evidencia sobre comunicación interna con los colaboradores y externa con los clientes.
Cuándo comunicar		x					
A quién comunicar		x					
Cómo comunicar		x					
Quién comunica		x					
7.5 Informacion Documentada							
7.5.1 Generalidades. El SGC de la organización debe incluir	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
La información documentada requerida por esta Norma Internacional	x						No se cuenta con documentación requerida sobre la norma, pero se ha tenido en cuenta la información básica para el funcionamiento de la organización.
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.			x				
7.5.2 Creación y actualización							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)	x						No se evidencia procedimientos idóneos para el manejo del control de información y documentos.
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).	x						
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	x						
7.5.3 Control de la Información Documentada							
7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Esté disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite	x						No se evidencia procedimientos idóneos para el manejo del control de información y documentos.
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)	x						
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Distribución, acceso, recuperación y uso	x						No se evidencia control de información documentada para abordar actividades.
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad	x						
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)	x						
Conservación y disposición.	x						
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC	x						
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad	x						
8. Operación							
8.1 Planificación y control operacional							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La organización debe panificar, implementar y controlar procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas mediante:	E	D	C	B	A	N/A	Observaciones
Determinar los requisitos para los productos y servicios		x					No se puede evidenciar planificación, implementación o control de procesos necesarios para sus operaciones.
Establecer criterios para sus procesos		x					
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios		x					
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios		x					
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios		x					
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos	x						
Ser adecuada para las operaciones de la organización.		x					
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	x						
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados	x						
8.2 Requisitos para los productos y servicios							
8.2.1 Comunicación con el cliente	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios		x					No se evidencian la documentación necesaria hacia la comunicación con el cliente.
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios			x				
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes		x					
Manipular o controlar la propiedad del cliente						x	
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		x					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	E	D	C	B	A	N/A	Observaciones
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo cualquier requisito legal y reglamentario aplicable		x					No se evidencia la definición de los requisitos necesarios para los productos y servicios.
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo aquellos considerados necesarios por la organización		x					
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		x					
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios							
8.2.3.1 la organización debe	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes		x					No se encuentra evidencia sobre la revisión de los requisitos de los clientes.
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente							
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		x					
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.		x					
Los requisitos especificados por la organización		x					
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios		x					
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x					
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x					
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		x					
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Sobre los resultados de la revisión		x					No se encuentra seguimiento de los requisitos de los clientes.
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		x					
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.		x					No se evidencia registro documentado de cambios de producto.
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios						x	No aplica.
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
8.4.1 Generalidades	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		x					No se evidencia el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.		x					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		x					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización		x					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos		x					
Conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.		x					
8.4.2 Tipo y alcance del control	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.		x					No se evidencia el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC		x					
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		x					
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo		x					
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos		x					
8.4.3 Información para los proveedores externos	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo		x					No se encuentra evidencia documentada aplicada a la información con los proveedores externos.
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar							
La aprobación de Productos y servicios		x					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

La aprobación de Métodos, procesos y equipos		x					
La aprobación de la liberación de productos y servicios		x					
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas		x					
Las interacciones del proveedor externo con la organización		x					
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización		x					
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.		x					
8.5 Producción y provisión del servicio							
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas		x					No se evidencia un control riguroso en el área de producción.
Las condiciones controladas deben incluir; cuando sea aplicable:							
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar		x					
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar		x					
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados		x					
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios		x					
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos		x					
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida		x					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores		x					
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos			x				
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		x					
8.5.2 Identificación y trazabilidad	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.			x				Se evidencia una trazabilidad del control de inventarios mediante las ventas.
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.			x				
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.			x				
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.						x	No aplica.
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.						x	
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.						x	
8.5.4 Preservación	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.		x					No hay evidencia de la preservación de conformidad con los requisitos de los clientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	E	D	C	B	A	N/A	Observaciones
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		x					Se evidencia actividades posteriores a distribución pero no se evidencia documentación.
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios		x					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseabas asociadas a sus productos y servicios		x					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente		x					
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente		x					
8.5.6 Controles de los cambios	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.		x					No se evidencia registro de controles para su seguimiento.
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		x					
8.6 Liberación de los productos y servicios	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		x					La liberación de los productos y los servicios se encuentran evidenciados en los registros de venta.
No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.		x					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, a su vez la información documentada debe incluir:							
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación		x					
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		x					
8.7 Control de las salidas no conformes							
8.7.1 La organización debe	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.		x					No cuentan con evidencia en el control de salidas ya que no existe los registros de conformidades y de no conformidades declarados explícitamente para los productos.
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		x					
Tratar las salidas no conformes a través de corrección		x					
Tratar las salidas no conformes a través de separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios		x					
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente		x					
Tratar las salidas no conformes a través de obtención de autorización para su aceptación bajo concesión		x					
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		x					
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Describa la no conformidad		x					No se evidencia la información documentada.
Describa las acciones tomadas		x					
Describa todas las concesiones obtenidas		x					
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		x					
9 Evaluación del desempeño							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación							
9.1.1 Generalidades la organización debe	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Qué necesita seguimiento y medición		x					La organización no cuenta con un SGC para el seguimiento y evaluación.
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos		x					
Llevar a cabo el seguimiento y la medición		x					
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.		x					
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.		x					
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		x					
9.1.2 Satisfacción del cliente	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		x					No se logra evidenciar un seguimiento sobre la satisfacción del cliente.
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		x					
9.1.3 Análisis y evaluación	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		x					La organización no cuenta con un SGC establecido para el seguimiento y evaluación en la conformidad de los productos y servicios, satisfacción del cliente, desempeño y eficacia de los proveedores.
Evaluar la conformidad de los productos y servicios		x					
Evaluar el grado de satisfacción del cliente		x					
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC		x					
Evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz		x					
Evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades		x					
Evaluar el desempeño de los proveedores externos		x					
Evaluar la necesidad de mejoras en el SGC		x					
9.2 Auditoría interna							

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

9.2.1 La organización debe	E	D	C	B	A	N/A	Observaciones
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC		x					La información no cuenta un SGC como tal para llevar a cabo auditorias.
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad		x					
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		x					
Se implementa y mantiene eficazmente		x					
9.2.2 La organización debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.		x					La información no cuenta un SGC como tal para llevar a cabo auditorias.
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría		x					
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorias para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría		x					
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente		x					
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada		x					
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías		x					
9.3 Revisión por la dirección							
9.3.1 Generalidades	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización		x					Al no existir un SGC establecido la dirección no puede revisar su eficacia.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	E	D	C	B	A	N/A	Observaciones
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición		x					Al no existir un SGC establecido la dirección no puede realizar evaluaciones de desempeño, a los proveedores, riesgos y oportunidades.
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías		x					
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos		x					
La adecuación de los recursos		x					
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades		x					
Las oportunidades de mejora		x					
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Oportunidades de mejora		x					Al no existir un SGC establecido la dirección no puede hacer un cambio del sistema de gestión de calidad.
Necesidad de cambio en el SGC		x					
Necesidades de recursos		x					
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección		x					
10 Mejora							
10.1 Generalidades, la organización debe	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		x					No se encuentra evidencia de la toma de oportunidades para la mejora continua.
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras		x					
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		x					
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC		x					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla		x					Si bien se encuentran acciones correctivas para la mejora, estas no están evidenciadas, ni tampoco las acciones preventivas.
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias		x					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad		x					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad		x					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir		x					
Implementar cualquier acción necesaria		x					
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		x					
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación		x					
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC		x					
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas		x					
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente		x					Encontramos acciones correctivas pero no están documentadas ni se

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Los resultados de cualquier acción correctiva		x					lleva un registro de estas.
10.3 Mejora continua	**E**	**D**	**C**	**B**	**A**	**N/A**	**Observaciones**
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC		x					La dirección busca la mejora continua pero sin evidenciar documentación que la acredite.
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua		x					

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

3.7. Análisis de los resultados de la evaluación

Una vez realizada la auditoria se procede a obtener el resultado promedio por capitulo y su total, representado en el siguiente gráfico.

Tabla 18.
Resultado del diagnóstico de la auditoría realizada a la empresa Súper Fresquitos

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN OBTENIDO POR CAPITULO		OBJETIVO ISO 9001:2015
4. Contexto de la organización	20.24%	100%
5. Liderazgo	25.00%	100%
6. Planificación	24.00%	100%
7. Soporte	20.93%	100%
8. Operación	25.60%	100%
9. Evaluación del desempeño	25.00%	100%
10. Mejora	28.13%	100%
PROMEDIO	**24%**	**100%**

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021.

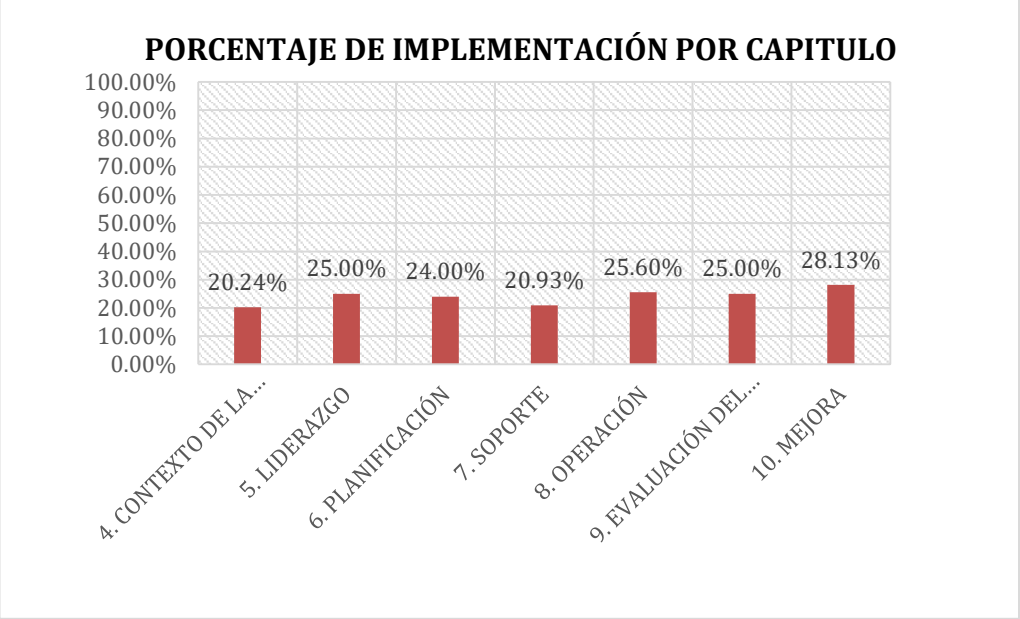
Las interpretaciones de estos resultados se toman de la siguiente manera: sin diseño 0%, relativamente diseñado 25%, diseño 50%, implementado parcialmente 75% e implementado 100%. Luego de obtener el promedio de cada capítulo de la auditoria evidenciados en la figura 27.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 33.
Porcentaje de implementación por capitulo



Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Los resultados de la auditoria concluyen que el porcentaje de cumplimiento del área de logística de la empresa Súper Fresquitos es del 24% reflejando que los procesos, procedimientos y actividades están siguiendo requisitos de la norma ISO 9001:2015 pero estos no están en conformidad, lo que quiere decir que el SGC está relativamente diseñado. Se pone como objetivo de alcanzar el 100% en la conformidad exigido por la norma.

3.7.1. Contexto de la organización según la norma ISO 9001:2015

Tabla 19.
Contexto de la organización según la norma ISO 9001:2015

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								
NUMERAL	**0%**	**25%**	**50%**	**75%**	**100%**	**N/A**	**TOTALES**	**% CUMPLIMIENTO**
4.1	0	2	0	0	0	0	2	25.00%
4.2	3	0	0	0	0	0	3	0.00%
4.3	1	4	0	0	0	0	5	20.00%
4.4	0	11	0	0	0	0	11	25.00%
TOTALES	4	17	0	0	0	0	21	
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN								
20.24%								

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El área logística de la empresa avícola Súper Fresquitos como parte del contexto de la organización tiene a determinar sus cuestiones externas e internas para su mejora estratégica sin evidencia de documentación ni un seguimiento respectivo a este. Las partes interesadas aún no están establecidas ya que la organización carece de la implementación de un SGC que será propuesto para el cumplimiento de la norma. A falta de un SGC los límites de la aplicabilidad se encuentran ausentes como su seguimiento.

3.7.2. Liderazgo según la norma ISO 9001:2015

Tabla 20.
Liderazgo según la norma ISO 9001:2015

5. LIDERAZGO								
NUMERAL	**0%**	**25%**	**50%**	**75%**	**100%**	**N/A**	**TOTALES**	**% CUMPLIMIENTO**
5.1	0	13	0	0	0	0	13	25%
5.2	0	7	0	0	0	0	7	25%
5.3	0	6	0	0	0	0	6	25%
TOTALES	0	23	0	0	0	0	26	
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN								
25.00%								

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

La dirección de Súper Fresquitos del área de logística demuestra liderazgo y compromiso en cuanto a sus procesos diarios asumiendo responsabilidades y obligaciones, al ser carente el SGC establecido no es posible evidenciar sus resultados. La organización no cuenta con una política de calidad establecida, el compromiso es demostrado hacia los clientes manteniendo un enfoque de satisfacción, sin evidencia de documentación.

3.7.3. Objeticos de la calidad y planificación para lograrlos según la norma ISO 9001:2015

Tabla 21.
Planificación y objetivos de calidad según la norma ISO 9001:2015

6. PLANIFICACION								
NUMERAL	**0%**	**25%**	**50%**	**75%**	**100%**	**N/A**	**TOTALES**	**% CUMPLIMIENTO**
6.1	0	7	0	0	0	0	7	25.00%
6.2	0	14	0	0	0	0	14	25.00%
6.3	1	3	0	0	0	0	4	18.75%
TOTALES	1	24	0	0	0	0	25	
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN								
24.00%								

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Los riesgos y oportunidades se tienen en cuenta por la dirección más no se tiene asegurado el sistema debido a su carencia, no se cuenta con una planificación para el aseguramiento de metas de conformidad hacia los procesos del área logística. La falta de objetivos de calidad para establecer las funciones pertinentes y los procesos necesarios no se lograrán sin un SGC como también la planificación de los cambios.

3.7.4. Apoyo según la norma ISO 9001:2015

Tabla 22.
Apoyo según la norma ISO 9001:2015

7.Apoyo								
NUMERAL	**0%**	**25%**	**50%**	**75%**	**100%**	**N/A**	**TOTALES**	**% CUMPLIMIENTO**
7.1	4	7	2	4	0	0	17	33.82%
7.2	2	2	0	0	0	0	4	12.50%
7.3	0	4	0	0	0	0	4	25.00%
7.4	0	5	0	0	0	0	5	25.00%
7.5	12	0	1	0	0	0	13	3.85%
TOTALES	18	18	3	4	0	0	43	
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN								
20.93%								

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

El área logística cuenta con los recursos necesarios como humanos, materiales, así como el medio para sus operaciones, los cuales realizan su trabajo con documentación muy básica sin un manual de por medio. Contando con la infraestructura necesaria para proporcionar y mantener los procesos de sus operaciones, logrando la conformidad no documentada de su producto. Los recursos necesarios de fiabilidad y validez están en parte establecidos por la guía de manejo de gallinas ponedoras Hy-Line Brown y la guía de buenas prácticas en la producción de aves de postura emitida por SENASA.

En cuanto a los conocimientos de la organización no se cuenta con un procedimiento establecido (MOF) sobre las competencias y funciones que deben tener los colaboradores del área de logística para la realización de sus funciones. De igual manera en cuanto a las competencias se toma en cuenta la experiencia en el rubro de los colaboradores más no se cuenta con programas de capacitación ni evaluaciones. La comunicación y toma de conciencia no son posibles debido a una ausencia de una política de calidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.7.5. Operaciones según la norma ISO 9001:2015

Tabla 23.
Operaciones según la norma ISO 9001:2015

8. OPERACIÓN								
NUMERAL	**0%**	**25%**	**50%**	**75%**	**100%**	**N/A**	**TOTALES**	**% CUMPLIMIENTO**
8.1	3	6	0	0	0	0	9	16.67%
8.2	0	17	1	0	0	1	19	25.00%
8.3	0	0	0	0	0	1	1	0.00%
8.4	0	20	0	0	0	0	20	25.00%
8.5	0	17	4	0	0	3	24	26.04%
8.6	0	4	0	0	0	0	4	25.00%
8.7	0	11	0	0	0	0	11	25.00%
TOTALES	3	75	5	0	0	5	83	
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN								
25.60%								

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

No se puede evidenciar la planificación y control operacional necesarios para brindar sus productos debido a la carencia de un SGC, en lo que respecta a la comunicación con los clientes, la determinación de productos y servicios, como también la revisión o cambios no se evidencian. El diseño y desarrollo de productos para el caso de esta empresa avícola no puede aplicarse, debido a las condiciones naturales de diseño y producción de los huevos de gallina.

El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente no son conformes debido a que no se evidencia documentación alguna. En referencia a la producción y provisión esta es aplicada pero las condiciones no son controladas o registradas mediante medios apropiados para la identificación como el control de inventario o entradas y salidas. La liberación de los productos y servicios es verificada, es decir, se da conformidad a esta pero no se evidencia bajo documentación. Por otro lado el control de salidas no conformes se realiza sin la documentación que señale las conformidades y las no conformidades.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.7.6. Evaluación del desempeño según la norma ISO 9001:2015

Tabla 24.
Evaluación del desempeño según la norma ISO 9001:2015

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO								
NUMERAL	**0%**	**25%**	**50%**	**75%**	**100%**	**N/A**	**TOTALES**	**% CUMPLIMIENTO**
9.1	0	16	0	0	0	0	16	25.00%
9.2	0	10	0	0	0	0	10	25.00%
9.3	0	11	0	0	0	0	11	25.00%
TOTALES	0	37	0	0	0	0	37	
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN								
25.00%								

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

El seguimiento no está planificado ni documentado, solo se lleva a cabo una verificación por la conformidad del producto entregado, respecto a la satisfacción del cliente no se toma en consideración la evaluación post servicios de cuán satisfactorio fue el producto y servicio brindado lo que quiere decir que no se analiza la satisfacción del cliente y la eficacia de este.

En cuanto a las auditorías internas acerca del SGC no son posibles debido a su carencia, por esto se propone la implementación del SGC acorde a la norma internacional ISO 9001:2015, con la cual se podrá establecer, planificar, implementar y mantener programas de auditoria.

3.7.7. Mejora según la norma ISO 9001:2015

Tabla 25.
Mejora según la norma ISO9001:2015

10. MEJORA								
NUMERAL	**0%**	**25%**	**50%**	**75%**	**100%**	**N/A**	**TOTALES**	**% CUMPLIMIENTO**
10.1	0	4	0	0	0	0	4	25.00%
10.2	0	12	0	0	0	0	12	25.00%
10.3	0	2	0	0	0	0	2	25.00%
TOTALES	0	18	0	0	0	0	16	
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN								
28.13%								

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

El área logística realiza sus procesos sin la premisa concreta de que son las no conformidades en los productos y servicios sin llevar un registro de documentos, de ella se desprenden las acciones correctivas para la mejora, que al igual que las no conformidades, no se encuentran documentadas para la mejora continua debido a la carencia muy vaga del SGC.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPITULO IV: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4. Diseño del sistema de gestión de la calidad

El sistema de gestión de calidad será elaborado según la norma ISO 9001:2015 por la organización para la mejora del área logística.

4.1. Capítulo IV contexto de la organización de la norma ISO 9001:2015

4.1.1. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.

Este sistema de gestión de la calidad constituida por la avícola Súper Fresquitos, comprende los procesos del área logística.

Este sistema comprenderá los procesos logísticos para la producción de huevos comerciales de gallina. Desde la recepción de las pollitas en las granjas preparándolas para su etapa de levante, el traslado en el momento oportuno al galpón de postura, comprende también la alimentación, vacunación, limpieza y recolección de los huevos de las gallinas ponedoras. Hasta su distribución en la ciudad de Arequipa.

4.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La identificación de las partes interesada será detallada en la siguiente tabla 26 según como lo establece la norma.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 26.
Matriz de las partes interesadas

	SGC - F - 01		PAGINA 1 DE 1
	MATRIZ DE LAS PARTES INTERESADAS		ELABORADO:
			REVISADO:
			APROBADO:
FORMATO	**FECHA: 30/07/2021**	**VERSIÓN: 0.00**	
PARTES INTERESADAS	**NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES**	**REQUISITOS DEL SGC**	
CLIENTES	Producto o servicio final óptimo y de calidad.	Indicadores en el control para la liberación de los controles de los productos y servicios.	
	Entrega del producto en el lapso de tiempos establecido.	Revisión y aprobación del control de producción y ficha de producción para la entrega de los productos.	
PROVEEDORES	Los proveedores buscan relaciones de sociedad.	Evaluación de los proveedores críticos de la empresa.	
	Aumentar la cantidad de pedidos.	Fidelización y mayor comunicación con los proveedores más importantes de la Empresa.	
	Buscar más proveedores.	Identificar a más proveedores críticos que ofrezcan productos o servicios de buena calidad y a bajo costo.	
PERSONAL	Calidad laboral, clima laboral, salario entre otros.	Cumplir con la evaluación del desempeño del personal periódicamente identificando sus necesidades.	
	Plan de capacitaciones para los trabajadores del área logística.	Realización de un plan de capacitaciones anual de los trabajadores	
	Buena comunicación con los empleadores	Sistema de comunicación optimo entre la Gerencia y los trabajadores.	
SUNAT	Declaraciones mensuales de las facturas y boletas de venta	El área de contabilidad de la empresa debe procesar la información de las facturas de compra y venta declararlas en la SUNAT, pago de tributos IGV	
	Declaración anual del PDT	El área de contabilidad declara los PDTs anuales según el cronograma otorgado por la SUNAT	
	Registro de planillas de los colaboradores	Obligación de la empresa de llevar de libros de planilla de pago de remuneraciones y otros derechos sociales de los trabajadores	
	Elaboración de boletas de pago	Obligación del pago de la remuneración y entrega de la boleta de pago	
SENASA	Regulaciones sanitarias	SENASA norma, supervisa y controla actividades sanitarias en el sector avícola	
	Regulaciones de bioseguridad	Ante la aparición de enfermedades aviares se debe informar a la oficina más cercana de SENASA u otra dependencia del Ministerio de Agricultura, bajo responsabilidad	
SUNAFIL	Supervisar que los trabajadores tengan los beneficios de ley, se encuentre planilla y la revisión de sus contratos	Cumplir con la ley laboral para el régimen de la actividad privada D.L 728	
	Verificar las seguridad y salud en el trabajo		

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.1.3. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

a. **Mapa de procesos**

Es una representación gráfica de los procesos que componen una organización con una clasificación lógica para mostrar la relación que tienen entre ellos y el exterior, actualmente la avícola Súper Fresquitos no cuenta con un mapa de procesos, este se propone a la alta dirección:

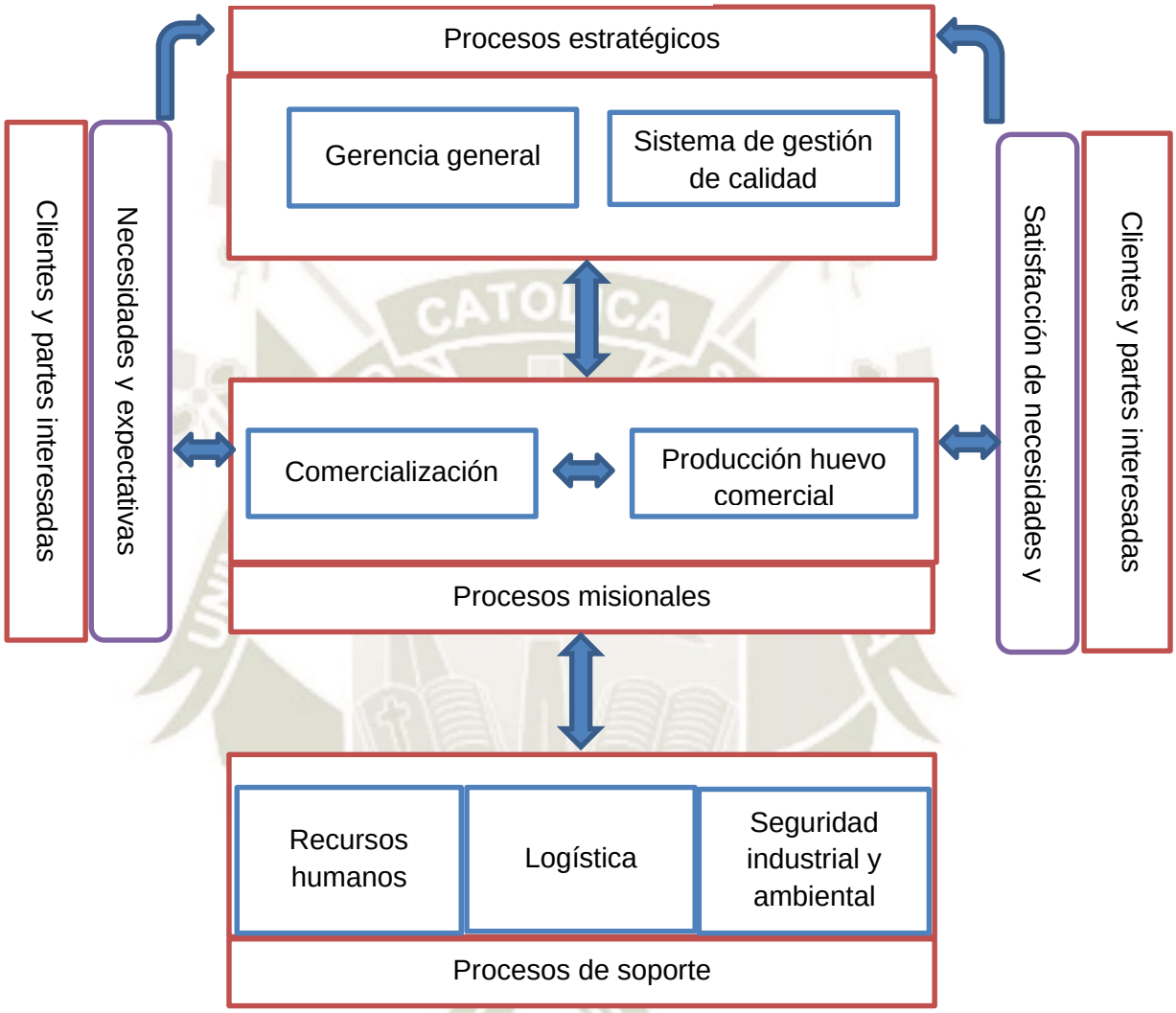
- **Procesos de dirección o estratégicos**: Este tipo de procesos definen el rumbo y toman decisiones importantes. Los procesos de este nivel encaminan o congregan los esfuerzos de todos los demás hacia el logro de los objetivos de la organización.
- **Procesos misionales**: Constituyen la razón de ser de la organización, o dicho de otra forma son los procesos que materializan el producto o servicio, lo que significa que tienen relación directa con la satisfacción del cliente. También se les denomina procesos clave.
- **Procesos de soporte o apoyo**: Brinda soporte o apoyo para que los demás procesos consigan los resultados deseados.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 34.
Mapa de procesos



Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

4.2. Capítulo V liderazgo de la norma ISO 9001:2015

4.2.1. Liderazgo y compromiso:

La alta dirección de Súper Fresquitos, toma la responsabilidad de la eficacia del SGC y proporciona los recursos para asegurarse de que la Política de Calidad SGC-F-02 y Objetivos del SGC con código SGC-F-05 son compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La alta dirección asegura que los requisitos del SGC se integran en los procesos logísticos como de negocio de Súper Fresquitos, y que está logrando los resultados previstos.

La alta dirección comunica la importancia de un SGC eficaz, promueve la mejora continua, un enfoque de procesos, un pensamiento basado en riesgos y soporta roles de gestión para demostrar el liderazgo en sus áreas de responsabilidad.

4.2.2. Enfoque al cliente:

La alta dirección de Súper Fresquitos, demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque basado al cliente garantizando:

a) Que los requerimientos del cliente, legales y regulatorios son definidos, entendidos y constantemente se cumplen.

b) Los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de productos y servicios y a la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente son determinados y abordados.

c) Se mantiene el foco en mejorar la satisfacción del cliente.

4.2.3. Política:

Súper fresquitos, ha definido la Política de Calidad como documento codificado SGC-F-02 y los pone a disposición de los empleados. Las políticas representan el marco para la planificación y la mejora del SGC, el ajuste general y los objetivos específicos del sistema de gestión de Calidad.

La difusión de esta política se da a través de:

- Publicaciones en lugares visibles dentro de la organización.
- Reuniones con los colaboradores.
- Charlas de inducción.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	SGC-F-02	PAGINA 1 DE 1
	POLITICA DE CALIDAD	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA: 20/08/2021	VERSIÓN: 0.00

SUPER FRESQUITOS S.A.C

Es una empresa del sector avícola, la cual se dedica a la crianza de gallinas ponedoras, la cual ingresa al mercado de huevos de calidad para la satisfacción de sus clientes y como compromiso de mejora constante nos comprometemos:

- ✓ Determinar las necesidades y expectativas de los clientes, para la satisfacción plena en nuestro producto.
- ✓ Cumplir con todos los requisitos normativos y legales exigidos.
- ✓ Establecer periódicamente objetivos de calidad necesarios para la medición y seguimiento de los mismos; y signo del compromiso de mejora continua.
- ✓ Atender con máxima prioridad los reclamos o quejas formuladas por los clientes.
- ✓ Garantizar nuestro producto al mercado de manera oportuna y confiable, mediante un equipo de trabajo idóneo y comprometido para lograr la satisfacción del cliente.

Es terminante, enfocar todas nuestras actividades teniendo como objetivo principal realizar un trabajo y producto con calidad.

Tabla 27.
Política de calidad

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

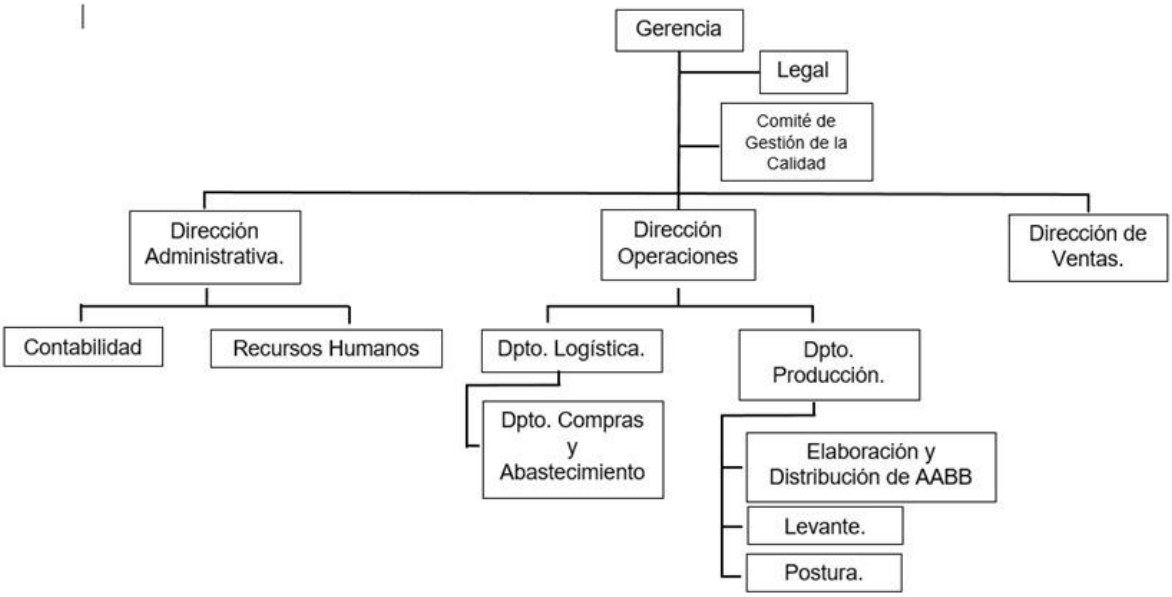
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Nota: Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

4.2.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Las responsabilidades y las autoridades para los roles relevantes las asigna la alta dirección, y las comunica dentro de Súper Fresquitos la alta dirección asigna roles y responsabilidades para asegurar que el SGC se ajusta a la ISO 9001:2015, e informar sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora, incluyendo el desempeño de la calidad a la alta dirección.

Figura 35.
Propuesta de organigrama para empresa Súper Fresquitos



Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

4.3. Capítulo VI planificación de la norma ISO 9001:2015

4.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Durante la planificación del SGC, Súper Fresquitos, considera el contexto de la organización, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y el alcance del SGC.

Súper Fresquitos, determina los riesgos y oportunidades relacionados con la capacidad de asegurar que el SGC puede alcanzar los resultados previstos, mejorar los resultados

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados, es compatible con el contexto de la organización y puede alcanzar la mejora continua.

Los riesgos y oportunidades relacionadas con el SGC se abordan según el Procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades SGC-P-02.

De acuerdo con la naturaleza de sus actividades comerciales, Súper fresquitos, cumple con una serie de requisitos exigidos por los legisladores y otras partes interesadas.

El proceso de identificación y evaluación periódica del cumplimiento de estos requisitos

	SGC-P-02	PAGINA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
PROCEDIMIENTO	**FECHA: 17/08/2021**	**VERSIÓN: 0.00**

se describe en el Procedimiento para Determinar el Contexto de la organización y las Partes Interesadas SGC- P - 06.

i. Metodología para la evaluación de riesgos y oportunidades

Todos los riesgos y oportunidades relevantes del SGC se introducen en la matriz de los principales riesgos y oportunidades.

ii. Determinación del nivel de riesgo

El Coordinador del SGC, determina la importancia de cada riesgo y oportunidad de acuerdo a los siguientes criterios.

iii. Impacto de los riesgos y oportunidades

Tabla 28.
Impacto de los riesgos y oportunidades

Impacto bajo	0	Los riesgos o las oportunidades tienen un bajo impacto en el SGC y la capacidad de la organización para alcanzar los objetivos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Impacto medio	1	El riesgo puede tener un impacto menor en la compañía y puede llevar a que se produzcan no conformidades, y al fracaso de la consecución de los objetivos. La oportunidad puede mejorar el SGC e incrementar la satisfacción del cliente y los ingresos de la empresa
Impacto alto	2	El riesgo puede tener un impacto significativo y adverso en la organización y puede provocar una pérdida de clientes y credibilidad de la compañía. La oportunidad puede mejorar la posición de la compañía en el mercado, abrir nuevos mercados, atraer clientes significativos.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

iv. Probabilidad de ocurrencia

Después de la evaluación del impacto de los riesgos y oportunidades en el SGC en la compañía, el coordinador se SGC debe valorar la probabilidad de la ocurrencia de riesgos, y la capacidad de la compañía para aprovechar las oportunidades.

Tabla 29.
Probabilidad de ocurrencia

Probabilidad baja	0	La ocurrencia de riesgos es altamente improbable, esta ocurrencia se puede producir una vez cada 10 años. Existe una pequeña posibilidad de aprovechar la oportunidad
Probabilidad media	1	El riesgo se puede producir y se ha producido en el pasado, dicho riesgo debería ser considerado durante la planificación de acciones para abordar riesgos. La oportunidad se puede aprovechar, pero requiere mucho esfuerzo y recursos.
Probabilidad alta	2	El riesgo se produce frecuentemente, y definitivamente tiene que ser abordado. La oportunidad puede ser aprovechada fácilmente, y no requiere mucho esfuerzo y recursos.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

v. Criterio para determinar riesgos clave y oportunidades

Después de determinar una calificación de cada riesgo y oportunidad, Coordinador de SGC del proyecto determina el nivel de importancia de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

cada riesgo y oportunidad (R) como una suma de la puntuación del impacto (I) y la probabilidad (P) y los introduce en el inventario de los principales riesgos y oportunidades.

Tabla 30.
Criterio para determinar riesgos clave y oportunidades

Nivel	Nivel de importancia del aspecto y su impacto	Puntuación	Acciones que son necesarias tomar
I	Insignificante	0 – 2	• Riesgo: Riesgo bajo, de poco impacto en la organización • Oportunidad: Oportunidad de poco impacto en la organización, o impacto a largo plazo
II	Aspecto/Impacto Significante(critico)	3 – 4	• Riesgo: Riesgo de un alto impacto en la organización, se recomienda tomar acciones inmediatas para minimizarlas • Oportunidad: Oportunidad de alto impacto en la organización, con impacto beneficioso en el corto plazo

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Tabla 31.
Matriz de riesgos y oportunidades

					SGC-F-04					Página 1 de 1
					Matriz de riesgos y oportunidades					Elaborado por:
										Revisado por:
Formato			Fecha:				Versión: 0.0			Aprobado por:
N°	Contexto de la organización	Partes interesadas	Descripción del riesgo/oportunidad	Impacto	Probabilidad	Importancia	Acciones para abordar riesgos/oportunidades	Responsabilidad	Recursos	Plazo
					Riesgos					
1	Amenaza 3, amenaza 4, debilidad 1	SENASA	Las diferentes enfermedades de las aves en un oportuno manual de procedimientos	1	1	2	Implementación de un manual de procedimientos	Gerencia general	Manual de procedimientos	6 meses
2	Amenaza 5, debilidad 2	Ministerio de salud	Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad por la Covid-19	1	0	1	Seguimiento a los protocolos de bioseguridad por la Covid-19	Gerencia general	Protocolos de bioseguridad	6 meses
3	Amenaza 2, debilidad 7	Clientes	Evaluación de los costos mediante gestión logística.	1	1	2	Restructurar los costos de la empresa y reducirlos al mínimo	Gerencia general	Control de operaciones y no conformidades	6 meses
4	Amenaza 3 debilidad 3 debilidad 4	Clientes	Promocionar el compromiso contra las enfermedades de las aves	1	1	2	Estrategia de diferenciación de producto, por ofrecer calidad y garantía	Gerencia general	Plan de comercialización enfocado en la calidad y garantía del producto	6 meses
5	Amenaza 6	Clientes	Políticas que ponen en peligro las importaciones que incluyan insumos de alimentación de las gallinas	2	1	3	Variedad en la cartera de proveedores / alimentos sustitutos	Gerencia general	Plan de comercialización	6 meses

Oportunidades										
1	Oportunidad 1 fortaleza 5	Clientes	Gran capacidad productiva para ingresar al mercado de ovoproductos	2	1	3	Introducción a nuevos mercados	Gerencia general	Estudios del plan de comercialización	6 meses
2	Oportunidad 2 fortaleza1	Clientes	Reconocimiento de la avícola para ingresar al mercado de pollos de engorde	1	0	1	Introducción a nuevos mercados	Gerencia general	Plan de comercialización	6 meses
3	Oportunidad 3 fortaleza 5	Clientes	Crecimiento del sector avícola y la capacidad productiva de la empresa	1	2	3	Estrategias de diferenciación agresivas al mercado	Gerencia general	Plan de comercialización	6 meses
4	Oportunidad 4 fortaleza 1	Clientes	Transmitir al consumidor final nuestro compromiso con la calidad	2	1	3	Introducción a nuevos mercados y estrategias de desarrollo económico y/o productivo	Gerencia general	Plan de comercialización	6 meses
5	Oportunidad 4 fortaleza 2	Clientes	La planificación de los procesos de producción en base a la norma ISO 9001:2015	2	1	3	Introducción a nuevos mercados y estrategias de desarrollo económico y/o productivo	Gerencia general	Plan de comercialización	6 meses
6	Oportunidad 6 fortaleza 3	Clientes	Ingreso a nuevas regiones del Perú mediante la ubicación estratégica de las granjas	2	2	4	Ingreso a nuevos mercados	Gerencia general	Plan de comercialización	6 meses
7	Oportunidad 7 fortaleza 4	Proveedores	Automatización de los galpones que cuentan con buena proyección	2	1	3	Estrategias de diferenciación y mejor posicionamiento en el mercado	Gerencia general	Control de operaciones y no conformidades	6 meses
8	Oportunidad 8 fortaleza 4	Clientes	Oportunidad para ingresar al mercado de huevos orgánicos	2	1	3	Introducción a nuevos mercados	Gerencia general	Plan de comercialización	6 meses

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.3.2. Objetivos del SGC y planes para conseguirlos.

La Alta dirección define continuamente objetivos de calidad para las funciones relevantes y niveles dentro de la organización. Los objetivos son monitoreados por el Coordinador del SGC en el contexto de la monitorización y medición y la revisión por dirección.

Los objetivos SGC se vinculan con la Política de Calidad y son descritos para todos los niveles y funciones en Súper Fresquitos, teniendo en cuenta los requisitos aplicables, la relevancia para la conformidad de productos y servicios, y la mejora de la satisfacción del cliente.

Las actividades de los planes para lograr los objetivos de calidad, las responsabilidades, los plazos y recursos para la realización de los objetivos, se definen y se documentan en Objetivos del SGC con código SGC-F-05. La realización de los planes se revisa regularmente por Coordinador del SGC para de esta manera supervisar la realización e incluir situaciones nuevas o modificadas, o como mínimo durante la revisión por dirección.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Tabla 32.
Matriz de indicadores clave u objetivos

	SGC-F-05		PAGINA 1 DE 1
	MATRIZ DE INDICADORES CLAVE O OBJETIVOS.		**ELABORADO:**
			REVISADO:
			APROBADO:
FORMATO	**FECHA: 30/07/2021**		**VERSIÓN: 0.00**

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESO CLAVE	INDICADOR	¿QUÉ MIDE EL INDICADOR?	FORMULA	META	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	CARGO RESPONSABLE
Satisfacer los requerimientos del cliente, en base al cumplimiento de necesidades y expectativas	Proceso de comercialización	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción del cliente	Total de clientes satisfechos * 100 / Total de clientes	75%	Trimestral	Jefe de Operaciones
Satisfacer los requerimientos de demanda del cliente en cuanto al cumplimiento de especificaciones de calidad	Proceso de postura de gallina Hi-Line Brown	Costo de alimentación	Porcentaje de producción de huevos por número de gallinas	# de huevos producidos al día * 100 / # total de gallinas	85%	Trimestral	Jefe de producción
Productos adquiridos inconformes	Proceso de Almacén	Insumos incompletos	Cantidad de productos adquiridos rechazados	# de productos adquiridos rechazados * 100 / # de productos adquiridos	10%	Trimestral	Jefe de Operaciones - Comercialización
Contar con personal capacitado e Idóneo	Proceso de recurso Humano	Indicador de eficacia de las capacitaciones	Porcentaje de personas que aprueban las evaluaciones	Colaboradores Aprobados * 100 / Total de colaboradores capacitados	85%	Trimestral	Jefatura de Operaciones
Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad en la Organización	SGC	Gestión de auditorías internas	Realizar auditorías internas	# de auditorías internas realizadas * 100 / # total de auditorías programadas	>= 90%	Trimestral	CSGC / GG
		Seguimiento de Acciones Correctivas	Realizar Seguimiento a los Planes de Acción de Acciones Correctivas	# de acciones correctivas realizadas * 100 / # de acciones correctivas propuestas	>= 90%	Trimestral	CSGC / GG

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.3.3. Planificación de los cambios

Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, el coordinador del SGC asume la responsabilidad de llevarlos a cabo de manera planificada.

El Coordinador del SGC planifica cambios en el SGC teniendo en cuenta el propósito de los cambios y las potenciales consecuencias, la integridad del SGC, la disponibilidad de los recursos y la asignación o reubicación de las responsabilidades y autoridades.

4.4. Capítulo VII Apoyo de la norma ISO 9001:2015

4.4.1. Recursos

a. Generalidades

Súper Fresquitos, determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento, evaluación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Se propone el procedimiento caracterización del área logística con código SGC-P-03 para el área logística con la que se busca adquirir por medio de las compras todos los insumos necesarios para la continuidad del desarrollo de las labores productivas de la empresa

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Tabla 33.
Ficha caracterización del proceso

	SGC-P-03	PAGINA 1 DE 1
	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE LOGÍSTICA.	**ELABORADO:** **REVISADO:** **APROBADO:**
PROCEDIMIENTO	**FECHA: 30/07/2021**	**VERSIÓN: 0.00**
MISIÓN DEL PROCESO:	Con este proceso se busca adquirir por medio de las compras, todos los productos o insumos que sean necesarios para el desarrollo de las labores productivas de la empresa.	

ENTRADAS
- **Lista de requerimientos** de productos de las distintas áreas.

PLANIFICACIÓN
- Planificación de la cantidad necesaria para la compra de productos
- Selección de los proveedores idóneos.
- Evaluación del desempeño de los proveedores

SALIDA
- Entradas al Almacén

INTERRELACION CON PROCESOS
- Sistema de Gestión de la calidad
- Proceso Logístico.

HACER
- Revisión de las caracterizas de los productos adquiridos
- Compra del producto requerido
- Selección y comunicación con los proveedores

RECURSOS
- Personal competente.
- Económico.
- Infraestructura.

AUTORIDAD
- Jefe de Logística.

DOCUMENTOS
- Procedimiento de Logística.

VERIFICAR
- El estado de los productos adquiridos
- Desempeño de los proveedores de la empresa
- Las características de los productos adquiridos

REQUSITOS CUMPLIDOS
- 7. Apoyo

REGISTROS
- Requerimientos LOG-F-01
- Entradas y salidas de almacén LOG-F-02
- Proveedores LOG-F-04
- Lista de almacén LOG-F-05
- Lista de Inventarios LOG-F-06
- Evaluación y selección de proveedores LOG-F-07

ACTUAR
- Mantener o separar aquellos productos que no sean de acuerdo con los requerimientos.
- Corrección de no conformidades actuales y/o potenciales
- Evitar la compra en proveedores poco confiables

SEGUIMIENTO Y CONTROL
- Programa de mantenimiento mensual y anual.
- Estado de funcionamiento de las maquinas o equipos.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

b. Personas

Súper Fresquitos determina las personas necesarias para desarrollar y mantener el SGC, a través del manual de organizaciones y funciones con código RH-M-01, en los que se indica cuáles son las competencias necesarias para poder llevar a cabo la producción conforme a los requerimientos de la ISO 9001:2015.

	RH-M-01	PAGINA 1 DE 1
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
MANUAL	**FECHA: 20/08/2021**	**VERSIÓN: 0.00**

i.Introducción

Súper Fresquitos es una empresa avícola arequipeña que cuanta con experiencia en el sector con más de 20 años y como empresa constituida con 11 años en el mercado local, produciendo huevos de calidad; basando su éxito en una mejora continua de sus procesos.
El Manual de Organización y Función (MOF), es un documento normado de la estructura y determinación de las atribuciones, funciones y responsabilidades de la empresa, para dar cumplimiento con la política de calidad de esta. Este Manual es un fruto constante y permanente estudio y evaluación de la misión y visión de la empresa, satisfaciendo los requerimientos y necesidades del mundo profesional y laboral cada vez más exigente y cambiante.
Además, el Manual de Organización y Función (MOF) será elaborado por el área de recursos humanos en coordinación con el área logística, para una mejor definición.

ii.Finalidad.

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) de la empresa Súper Fresquitos tiene por finalidad:

- Dar a conocer la estructura de las distintas áreas de la empresa determinado sus funciones generales y específicas dentro de su estructura interna: además de los niveles de responsabilidad y autoridad.
- Definir de manera clara la organización y sus funciones.
- Todo el personal está en la obligación de cumplir con lo establecido en este Manual de Organización y Función (MOF).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

iii.Alcance.

Este Manual de organización y Función (MOF), tiene como alcancen toda la estructura funcional de la empresa Súper Fresquitos, siendo su ámbito de aplicación es el área logística y apoyando las distintas áreas de la empresa.

iv.Aprobación.

Este Manual de Organización y Funciones (MOF), será evaluado por la alta dirección de la empresa Súper Fresquitos.

v.Cargos Funcionales.

a. Funciones comunes de las distintas áreas.

- Ordenar y dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y metas del área logística.
- Dar cumplimiento a las medidas de control interno que inciden en el área.
- Cumplir con los requerimientos de establecido en el SGC.
- Organizar el trabajo de todo el personal perteneciente a su área.
- Realizar las evaluaciones periódicas del trabajo realizado.
- Rendir de manera periódica ante el jefe inmediato del cumplimento de los objetivos y metas que impactan en su unidad organizativa.
- Levantar sistemáticamente las no conformidades que se generen en su área, efectuando las acciones correctivas.
- Estimular los valores de la organización en la conducta y trabajo cotidiano de todo el personal, a través del ejemplo
- Realizar acciones amigables con el medio ambiente, dando cumplimiento con los requisitos establecidos.
- Laborar a favor de crear una cultura de calidad, buscando en todo momento la mejora continua en su unidad de trabajo
- Cumplir con las medidas de seguridad y velar por el uso óptimo y adecuado de los recursos de la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 34.
Manual de funciones de jefe de granja.

Puesto Jefe de Granja	
Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Jefe de granja
Dependencia:	Operaciones
Jefe inmediato:	Jefe de operaciones
Objetivo principal	
Gestionar y liderar el proceso de producción del huevo desde la recepción de las pollitas hasta el almacenamiento y envío de huevos de gallina al almacén de Arequipa	
Funciones	
• Realizar un cronograma de recepción de aves y alimentos balanceados • Solicitar un requerimiento para el abastecimiento de aves y alimentos balanceados • Verificar las condiciones de limpieza del galpón según el manual de las ponedoras comerciales de Hy-line Brown • Planificar la alimentación de las aves de acuerdo al número de semanas • Planificar el proceso de desinfección del galpón • Comprobar el buen manejo de los residuos orgánicos e inorgánicos • Gestar el plan de vacunación siguiendo el manual de las ponedoras comerciales Hy-line Brown. • Seguimiento del despique en las aves según el manual de las ponedoras comerciales Hy-line Brown. • Verificar las condiciones del galpón como nivel de humedad, temperatura e iluminación según las semanas de vida de las aves en el manual de las ponedoras comerciales Hy-line Brown • Inspeccionar y apoyar la actividad de recolección de huevos de gallina comerciales • Registrar y controlar la producción de huevos que serán enviados al almacén de Arequipa • Supervisar y controlar los procedimientos para el ingreso del personal y otros a las instalaciones • Planificar y apoyar el traspaso de las aves de la etapa de levante al galpón de postura • Comprobar los elementos de protección del personal	
Educación:	**Experiencia:**
• Carrera de veterinaria y zootecnia o afines	• Experiencia mínima de dos años en puestos similares • Experiencia mínima de dos años en empresas avícolas
Habilidades específicas:-	
• Liderazgo • Trabajo en equipo • Capacidad de análisis • Proactivo • Orientado a resultados • Comunicación efectiva • Pensamiento estratégico	

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 35.
Manual de funciones de granjero de levante

Puesto Granjero de Levante	
Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Granjero de levante
Dependencia:	Operaciones
Jefe inmediato:	Jefe de producción (jefe de granja)
Objetivo principal	
Realizar todas las acciones necesarias para asegurar la crianza de las pollitas ponedoras	
Funciones	
• Acondicionar el área de recepción de las pollitas ponedoras • Suministrar alimento, agua, iluminación, temperatura y humedad de acuerdo con la edad en semanas de las aves • Emplear los elementos de protección del personal • Limpiar el galón de acuerdo a los criterios de bioseguridad	
Educación:	**Experiencia:**
• Secundaria completa.	• Experiencia mínima de un año en empresas avícolas
Habilidades específicas:	
• Proactivo • Trabajo en equipo • Orientación a resultados • Comunicación efectiva	

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Tabla 36.
Manual de funciones de granjero de postura

Puesto Granjero de Postura	
Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Granjero de postura
Dependencia:	Operaciones
Jefe inmediato:	Jefe de producción (Jefe de granja)
Objetivo principal	
Realizar todas las acciones necesarias para asegurar la crianza de las gallinas ponedoras.	
Funciones	
• Acondicionar el área de recepción de las gallinas de postura que ya culminaron con su etapa de levante • Suministrar alimento, agua, iluminación, temperatura y humedad de acuerdo con la edad en semanas de las aves • Emplear los elementos de protección del personal • Limpiar el galpón de acuerdo a los criterios de bioseguridad • Recolectar los huevos de gallina	
Educación:	**Experiencia:**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

• Secundaria completa	• Experiencia mínima de un año en empresas avícolas
Habilidades específicas:-	
• Proactivo • Trabajo en equipo • Orientación a resultados • Comunicación efectiva	

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Tabla 37.
Manual de funciones del director de ventas

Puesto Director de Ventas	
Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Director de ventas
Dependencia:	Dirección de ventas
Jefe inmediato:	Gerencia general
Objetivo principal	
Definir la estrategia comercial de la compañía en colaboración con la gerencia general	
Funciones	
• Establecer los objetivos de venta y supervisar su trazabilidad. • Participar en las negociaciones comerciales de alto nivel. • Seguir en directo a los clientes principales e históricos de la empresa. • Gestionar el territorio de ventas determinando el tamaño de la fuerza de ventas. • Diseñar programas de formación, de incentivos y remuneración. • Diseñar el servicio post-venta que se le prestará al cliente. • Control del equipo comercial. • Motivar constantemente al equipo de ventas. • Coordinación en la distribución. • Reportar a gerencia .	
Educación:	**Experiencia:**
• Carrera de administración y afines	• Experiencia mínima de dos años en empresas avícolas • Experiencia mínima de dos años en puestos similares • Haber tenido a su cargo al menos 3 personas
Habilidades específicas:-	
• Liderazgo • Trabajo en equipo • Capacidad de análisis • Proactivo • Orientado a resultados • Comunicación efectiva • Pensamiento estratégico	

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 38.
Manual de funciones de transportistas

Puesto de Transportista	
Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Transportista
Dependencia:	Dirección de operaciones
Jefe inmediato:	Departamento de logística
Objetivo principal	
Trasladar el producto desde el almacén hasta su destino a manos del cliente final	
Funciones	
• Transportar la mercancía por la ruta correspondiente • Mantenimiento y revisión diaria del vehículo para asegurar un buen transporte • Supervisar y/o realizar las operaciones de carga y descarga y manipulación de mercancía • Registrar todo incidente concerniente al vehículo, los viajes realizados, el consumo de gasolina. • Verificar las condiciones mecánicas y del equipo, antes-durante-después, del viaje para asegurar el transporte de la carga y descarga • Recibir y transmitir información, por medio de comunicación telefónica en caso de accidentes, averías o desperfectos del vehículo a su cargo. • Realizar mantenimiento preventivo al camión o vehículo tipo pick up y reparaciones menores.	
Educación:	**Experiencia:**
• Secundaria completa	• Experiencia mínima de un año en empresas avícolas • Experiencia mínima de dos años en puestos similares
Habilidades específicas:-	**Requisitos**
• Proactivo • Trabajo en equipo • Orientación a resultados • Comunicación efectiva	• Contar con la licencia de manejo A- IIb

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 39.
Manual de funciones de estibadores

Puesto de Estibador	
Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	Estibador
Dependencia:	Dirección de operaciones
Jefe inmediato:	Departamento de logística
Objetivo principal	
Recepción y desestiba de mercancías a bordo de la unidad de transporte para su clasificación. Estiba, desestiba, y entrega de mercancías(distribución)	
Funciones	
• Clasificación de mercancía según los parámetros de peso y color de los huevos de gallina • Entregar los productos en la manera y cantidad que solicita el cliente según las especificaciones de las órdenes de compra • Inventario diario de los productos salientes y entrantes en el almacén • Empaquetado y embalaje de la selección de los huevos de gallina • Verificación de los productos entregados • Cobrado de la mercancía entregada	
Educación:	**Experiencia:**
• Secundaria completa	• Experiencia mínima de un año en puestos similares
Habilidades específicas:	
• Proactivo • Trabajo en equipo • Orientación a resultados • Comunicación efectiva	

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

c. Infraestructura

Súper Fresquitos, determina y proporciona los requerimientos necesarios de infraestructura para la operación de sus procesos, asegurando el cumplimiento de su política, objetivos de calidad y objetivos estratégicos conforme a la norma ISO 9001:2015; los cuales se determinan en el Formato de Inventario de Inmuebles, máquinas y Equipos con código SGC –F – 09.

d. Ambiente para la operación de los procesos

Súper Fresquitos determina y proporciona los ambientes necesarios, seguros, modernos e higiénicos para la operación de sus procesos. Con el propósito de obtener el mejor desempeño de sus colaboradores; por ello se cuenta con áreas determinadas para el desarrollo de los mismos, con ambientes adecuados mediante la combinación de factores sociales, humanos y físicos.

Como parte de la seguridad de los colaboradores del área logística se pueden abordar diversos manuales como, ATS (análisis de trabajo seguro), PETS (procedimiento escrito trabajo seguro) e IPERC (identificación de peligros y evaluación de riesgos de control. Se tomará la matriz IPERC como requisito de las partes interesadas (SUNAFIL) y hecho en base a su metodología.

	LOG – P - 02	PAGINA 1 DE 1
	Manual para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles (IPERC)	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
PROCEDIMIENTO	FECHA:	VERSIÓN: 0.00

i.Propósito

El presente manual tiene como objetivo el cumplimiento de los aspectos de seguridad y salud en el trabajo, para la identificación de peligros, determinación de riesgos y determinación de controles en el área logística de la empresa avícola Súper Fresquitos.

ii.Alcance

El manual propuesto es diseñado para el área logística de Súper Fresquitos para la correcta gestión de riesgos laborales.

iii.Objetivo

Emitir pautas para lograr la identificación de peligros, evaluación de riesgos y plantear las medidas de control para los colaboradores del área logística de la empresa avícola Súper Fresquitos. Se podrá adoptar la

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

gestión de riesgos laborales y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

iv.Definiciones

- **Equipos de protección personal:**

Se debe identificar la indumentaria, dispositivos y materiales destinado al personal para su protección de uno o varios riesgos presentes en el trabajo y que puedan poner en peligro su seguridad y salud, llamados los EPP.

- **Identificación de peligros:**

Proceso por el cual se reconoce la existencia de un peligro definiendo sus particularidades.

- **Evaluación de riesgos:**

Este proceso permite la identificación de peligros, gravedad de los mismos y permite valorar el nivel de estos, condicionando una decisión apropiada para las acciones preventivas a adoptar para los colaboradores

- **Gestión de riesgos:**

Una vez identificado el riesgo, este permitirá aplicar las medidas correspondientes para reducir al mínimo los riesgos determinados, mitigando sus efectos.

- **Medidas de prevención:**

Son las medidas adoptadas con el objetivo de disminuir o eludir los riesgos presentes en el trabajo dirigidas a la protección de los trabajadores contra las malas condiciones posibles en el puesto de trabajo.

- **Puesto de trabajo:**

Son aquellos trabajadores agrupados que realizan las mismas funciones, trabajan en la misma área de trabajo y comparten los mismos peligros.

- **Riesgo:**

Posibilidad de que materialicen los peligros en condiciones determinadas, generando daños al personal, ambiente y equipos

- **Salud ocupacional:**

Su finalidad es promover y mantener el bienestar físico y mental en los trabajadores, previniendo todo daño a la salud por las mismas condiciones del trabajo y los factores de riesgo

- **Seguridad:**

Es toda acción o actividad la cual consiste en que el trabajador labore en condiciones favorables para preservar su salud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

v.Documentos de referencia

- Ley N. °29783. Ley de seguridad y salud en el trabajo.
- Decreto supremo N. °005-2012-TR. Reglamento de la ley de seguridad y salud en el trabajo
- Resolución ministerial N. °375-2008-TR. normas básicas de ergonomía y de procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico
- ISO 9001:2015

vi.Probabilidad

- Índice de personas expuestas (A)
- Índice de procedimiento (B)
- Índice de capacitación (C)
- Índice de exposición (D)
- Índice de probabilidad (a+b+c+d)

vii.Jerarquía de controles

- Eliminar (ELM)
- Sustituir (SUS)
- Control de ingeniería (CDI)
- Control administrativo(CAD)
- Equipo de protección personal (EPP)

Tabla 40.
Probabilidad de la matriz IPERC

PROBABILIDAD						Estimación del nivel del riesgo		Medidas de control
Índice	Personas expuestas	Procedimientos existentes	Capacitación	Exposición al riesgo	Severidad (consecuencia)	Grado riesgo	Puntaje	
1	De 1 a 3	Existen, son satisfactorios y suficientes	Personal entrenado. Conoce el peligro y lo previene	Al menos una vez al año (s)	Lesión sin incapacidad (S)	Trivial (T)	4	No
				Esporádicamente (SO)	Disconfort/ Incomodidad (SO)	Tolerable (TO)	De 5 a 8	No
2	De 4 A 12	Existen, parcialmente y no son satisfactorios o suficientes	Personal parcialmente entrenado, conoce el peligro, pero no toma acciones de control	Al menos una vez al mes (S)	Lesión con incapacidad temporal (S)	Moderado (M)	De 9 a 16	Si
				Eventualmente (SO)	Daño a la salud reversible	Importante (IM)	De 17 a 24	Si
3	Más DE 12	No existen	Personal no entrenado, no conoce el peligro, noacciones de control	Al menos una vez al día (S)	Lesión con incapacidad permanente (S)	Intolerable (IT)	De 25 a 36	Si
				Permanentemente (SO)	Daño a la salud irreversible			Si

Nota: adaptado del manual para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles (IPERC) de la SUNAFIL

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Tabla 41.
Matriz IPERC

					LOG – F - 08													PAGINA 1 DE 1
					MATRIZ IPERC													ELABORADO:
																		REVISADO:
																		APROBADO:
FORMATO					FECHA:													VERSIÓN: 0.00
Actividad	Tarea	Puesto de trabajo	Peligro	Riesgo	Probabilidad								Jerarquía de controles					Medidas de control
					Índice de personas expuestas (a)	Índice de procedimiento (b)	Índice de capacitación (c)	Índice de exposición al riesgo (d)	Índice de probabilidad(a+b+c+d)	Índice de severidad	Riesgo = probabilidad x severidad	Nivel de riesgo	ELM	SUS	CDI	CAD	EPP	
Producción de huevos de gallina	Alimentación de las gallinas	Granjero correspondiente a la etapa	Desorden del área de trabajo	Caída	1	3	3	2	9	1	9	M				X		• Mantenimiento del espacio de trabajo
			Desniveles del piso	Caída	1	3	2	1	7	2	14	M		X	X	X		• Señalización y mejora del desnivel del piso
			Manipulación de jaulas	Cortes	1	2	1	3	7	1	7	TO				X	X	• No corresponde medidas de control

			Mala iluminación	Caída	1	1	1	3	6	2	12	M			X			• Mejora de la iluminación
			Incendio	Muerte	1	1	1	1	4	3	12	M			X			• Capacitación ante incendios y equipos en óptimas condiciones
			Manipulación de la caja eléctrica	Lesiones leves, graves y muerte	1	2	1	3	7	3	21	IM			X			• Señalización de riesgo eléctrico y adecuada instalación del tablero eléctrico.
			Levante de cargas por debajo de rodillas	Lesiones físicas	1	3	2	3	9	2	18	IM				X	X	• Introducir pausas activas • Elaborar y difundir un procedimiento sobre prevención de riesgos disergonómicos.
			Exposición media a agente biológicos	Enfermedades	1	1	1	3	6	2	12	M			X	X	X	• Uso de EPPs
	Control de vacunas	Veterinario	Pinchazos por agua	Biológicos y físico	1	1	1	2	5	2	10	M		X		X		• Mejora en el equipo de inyectables
			Interacción alta con aves enfermas	Biológicos	1	1	1	2	5	2	10	M			X	X	X	• Uso de EPPS

			Movimiento repetitivo	Lesiones físicas	1	2	2	3	8	1	8	TO					X	• No corresponde medidas de control
	Recolección de huevos	Granjero de postura	Movimiento repetitivo	Lesiones físicas	1	2	2	3	8	1	8	To		X			X	• No corresponde medidas de control
			Caídas	Lesiones físicas	1	2	2	2	7	2	14	M			X	X	X	• Uso de EPPs • Acondicionar buena señalética
			Exposición a media a agentes biológicos	Enfermedades	1	1	1	3	6	2	12	M			X	X	X	• Uso de EPPs • Capacitaciones e inducción
Almacenamiento y distribución	Envió desde la Joya a Arequipa	Estibadores	Sobreesfuerzo	Postura forzada	2	2	2	3	9	2	18	IM		X		X	X	• Introducir pausas activas • Elaborar y difundir un procedimiento sobre prevención de riesgos disergonómicos.
			Manejo manual de carga	Lesiones físicas	2	2	2	3	9	2	18	IM		X	X	X	X	• Introducir pausas activas • Elaborar y difundir un procedimiento sobre prevención de riesgos disergonómicos
			Movimiento repetitivo	Lesiones físicas	2	2	2	3	9	2	18	IM					X	• Introducir pausas activas • Elaborar y difundir un procedimiento sobre prevención de riesgos disergonómicos

			Peligro de atropello	Lesiones/ muerte	2	2	1	1	6	3	18	IM			X	X	X	• Señalización de la zona de carga • Uso de EPPs
	Almacenamiento y distribución	Almaceneros	Movimiento repetitivo	Lesiones físicas	2	2	2	3	9	2	18	IM		X		X	X	• Introducir pausas activas • Elaborar y difundir un procedimiento sobre prevención de riesgos disergonómicos
			Sobreesfuerzo	Lesiones físicas	2	2	2	3	9	2	18	IM				X	X	• Introducir pausas activas • Elaborar y difundir un procedimiento sobre prevención de riesgos disergonómicos
			Almacenamientos por encima de 2 metros	Lesiones con incapacidad temporal	2	1	1	2	6	2	12	M		X	X		X	• Uso de EPPs • Sustituir método de almacenamiento • Inducciones
			Robo	Lesiones / muerte	2	3	2	1	8	2	16	M			X	X		• Propuesta para la adquisición de un seguro contra robos • Realizar un plan de seguridad
			Peligro por manipulación de caja eléctrica	Riesgo de descargas eléctricas	2	1	1	3	7	3	21	IM		X	X		X	• Uso de EPPs • Inducciones

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

e. Recursos de seguimiento y medición

Súper Fresquitos determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, dichos recursos de medición utilizados en la empresa corresponden a evaluaciones. Todos los recursos necesarios para la medición de las diferentes etapas de los procesos son definidos por la alta dirección según la guía de manejo de la línea Hy-line brown .

f. Conocimiento de la organización

Súper Fresquitos ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos logrando la conformidad de estos.
Es por ello que ha determinado que los conocimientos necesarios son:

- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de la empresa.
- Métodos utilizados para la operación de sus procesos.
- Conocimientos de fuentes internas (conocimientos adquiridos con la experiencia, resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios).

4.4.2. Competencia

Súper Fresquitos dispone del personal necesario con los conocimientos y habilidades requeridas para cada cargo dentro de la organización los cuales se especifican en el Manual de Organización y Funciones. Cuenta con una infraestructura organizacional ya establecida. Así mismo brinda capacitaciones programadas especificadas en el Procedimiento de Capacitación RH-P-02.

En los casos en los que se considere necesario y justificado, Súper Fresquitos contratará personal externo competente teniendo en cuenta el Procedimiento de Recursos Humanos RH-P-03, el cual determina las actividades a seguir para la evaluación y contratación de personal.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	RH-P-02	PAGINA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
PROCEDIMIENTO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

i.Objetivos.

Establecer el procedimiento para realizar una adecuada inducción, capacitación y entrenamiento del personal de Súper Fresquitos.

ii.Alcance.

Este procedimiento es de aplicación para el área logística a su vez será tomado como apoyo al resto de áreas de la empresa para el personal nuevo y postulantes.

iii.Definición.

- **Capacitación:** Proceso educativo a corto o mediano plazo que tiene como objetivo proporcionar y/o desarrollar las actitudes (conocimientos) del personal, con el propósito de prepararlo para que desempeñe adecuadamente un puesto de trabajo. Puede realizarse a través de cursos formales internos o externos y mediante el auto estudio.
- **Entrenamiento:** Proceso educativo de adiestramiento a corto o mediano plazo tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las aptitudes (habilidades psicomotoras y destrezas del personal) con el fin de incrementar su eficacia en el puesto de trabajo. Puede desarrollarse a través de la propia experiencia y enseñanza teórico – práctico dirigidas
- **Inducción:** Capacitación inicial dirigida a otorgar conocimientos e instrucciones al trabajador sobre temas generales como la política, beneficios, servicios, facilidades, normas, prácticas y el conocimiento del ambiente laboral de la empresa, efectuada antes de asumir su puesto.

iv.Responsabilidades.

Gerentes General y/o Administración

- Revisar y aprobar el Plan Anual de Capacitación final.

Encargado de Producción

- Elaborar el Plan Anual de Capacitación.

Encargados de Áreas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Identificar y comunicar las necesidades de capacitación del personal a su cargo.
- Evaluar la eficacia de las capacitaciones.

Todo el personal

- Evaluar la utilidad y comprensibilidad de las capacitaciones.

v.Procedimiento.

a. Información General:

Se debe proporcionar formación, a fin de contribuir a un mejor desempeño de la labor y para garantizar que los trabajadores tengan capacitaciones y sean efectivas. Para este la formación debe estar centrada en al menos en uno de los siguientes criterios:

- En el puesto de trabajo específico o en la función que cada trabajador desempeña, cualquiera que sea la naturaleza del vínculo, modalidad o duración de su contrato.
- En los cambios en las funciones que desempeñe, cuando éstos se produzcan.
- En los cambios en las tecnologías o en los equipos de trabajo, cuando éstos se produzcan.
- En las medidas que permitan la adaptación a la evolución de los riesgos y la prevención de nuevos riesgos.
- En la actualización periódica de los conocimientos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

vi.Inducción

Tabla 42.
Procedimiento de capacitaciones

Procedimiento de Capacitaciones				
	Descripción	**Responsable**	**Actividad**	**Documentos**
Inducción	Todo trabajador nuevo o periodo de prueba deberá pasar por el proceso de inducciones correspondiente antes del inicio de sus labores. La inducción general estará a cargo del encargado de Producción o quien sea designado y se realiza de acuerdo a los establecido en el **RH-F-01 Inducciones,** el cual deberá ser llenado por dicha persona de manera que queden registrados los temas tratados. El encargado de área o quien designe, será el encargado de la inducción y entrenamiento específico en los temas relacionados a las operaciones de su área. La inducción es registrada en el formato **RH-F-02 Registro de Inducción y Capacitaciones,** dicho registro también será usado al momento de llevar a cabo el entrenamiento específico para la función a desempeñar.	**Encargado de producción.**	INICO ↓ Programa de inducción. ↓ Presentación de la empresa y entrega de materiales ↓ FIN	RH-F-01 Inducciones RH-F-02 Registro de inducciones y capacitación

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

El desarrollo de la inducción para el personal deberá tomar en consideración los siguientes temas:

- Presentación de la empresa. (Reseña histórica, Estructura Organizativa, Servicios).
- Políticas de la Calidad.
- Objetivos de la Calidad.
- Riesgos a los que estará expuesto en su puesto de trabajo
- Entrenamiento específico para la función (antes del inicio de labores).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

vii.Capacitación

Tabla 43.
Procedimiento de capacitaciones

Procedimiento de Capacitaciones.				
	Descripción	**Responsable**	Actividad	Documentos
Programación.	El Coordinador de Recursos Humanos desarrollará el **RH-F- 03 Programación Anual de Capacitación**, de acuerdo a las necesidades o proyectos de la empresa, necesidades de formación detectadas por el Gerente y encargados respectivos, y a la disponibilidad presupuestaria, que buscará desarrollar las habilidades, aptitudes y competencias blandas de los colaboradores, persiguiendo con ello, el logro de los objetivos de su puesto de trabajo. Las necesidades de formación y/o capacitación no planteadas oportunamente tendrán una prioridad de atención inferior. Se utilizará el formato RH-F-04 Necesidades de Capacitación para recabar la información correspondiente. Dicho formato deberá ser solicitado a cada encargatura a más tardar a fines del último semestre. Posteriormente se buscará la aprobación final de Gerencia General.	**Encargado de producción**	INICIO Recolección de necesidades de la empresa. Desarrollar el plan anual de capacitaciones	RH-F-04 Necesidades de capacitación RH-F-03 Programa de capacitaciones anual
Ejecución.	Se empleará el formato **RH-F-02 Registro de Inducción y Capacitación**. En caso la capacitación sea externa se considerará la copia del certificado, diploma o documento que evidencie dicha capacitación o curso.	**Encargado de producción**	Ejecución de la capacitación	RH-F-02 Registro de inducciones y capacitaciones
Evaluación.	Por otro lado, las capacitaciones también serán evaluadas por los propios participantes en función a su grado de comprensión y su utilidad en la labor de prevención de riesgos mediante el Formato **RH-F-05 Evaluación de capacitación**. y estas se realizaran 01 mes después de ejecutadas las capacitaciones para poder evaluar el impacto en el trabajador y su desempeño laboral; partir de ello el jefe de producción revisará la pertinencia de continuar con dichas capacitaciones o buscar otras alternativas. En caso los resultados de la evaluación de la eficiencia de las capacitaciones tengan un resultado regular o menor, se procederá a analizar las causas de ello; se revisará el curso, el porcentaje de asistencias, expositor y a partir de ello determinar las acciones a tomar.	**Encargado de producción**	Evaluación de la capacitación INICIO	RH-F-05 Formato de evaluación de capacitación.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Para elaborar los planes de capacitación hay que tener en cuenta que estos deben:

- Hacerse extensivos a todos los trabajadores involucrados. En el SGC deben atender de manera específica a los procesos.
- Ser impartidos por profesionales competentes y con experiencia en la materia.
- Ofrecer, cuando proceda, una formación inicial y cursos de actualización a intervalos adecuados.
- Ser revisados periódicamente, con la participación del CSGC, y ser modificados, de ser necesario, para garantizar su pertinencia y eficacia.
- Contar con materiales y documentos idóneos.
- Adecuarse al tamaño de la organización y a la naturaleza de sus actividades.

viii.Registro

- RH-F-01 Inducciones
- RH-F-02 Registro de Inducción y Capacitación
- RH-F-03 Programación Anual Capacitación
- RH-F-04 Necesidades de Capacitación
- RH-F-05 Evaluación de capacitación

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	RH-P-03	PAGINA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
PROCEDIMIENTO	FECHA: 20/08/2021	VERSIÓN: 0.00

i.Objetivos.

Establecer el procedimiento para realizar una adecuada selección y evaluación del personal de la empresa y asegurarse de que cumpla las competencias y habilidades establecidas en los perfiles de puesto.

ii. Alcance.

Este procedimiento es de aplicación al área logística, a su vez será tomado como apoyo al resto de áreas de la empresa para el personal nuevo y postulantes.

iii.Responsabilidades.

a. Gerentes General:

- Autorizar la contratación de nuevo personal.

b. Encargado de Recursos Humanos:

- Definir el perfil y coordinar las funciones de cada puesto dentro de la organización.
- Realizar el reclutamiento del personal requerido para las distintas actividades a realizar.
- Apoyar en la selección de nuevo personal.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo.
- Realizar el proceso de selección y reclutamiento de personal.
- Velar por la integridad física y mental de los trabajadores
- Mantener la comunicación permanente y manejo de sugerencias y/o recomendaciones.

iii.Procedimientos.

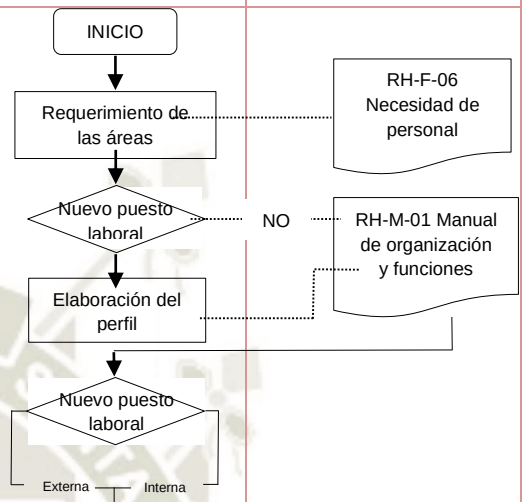
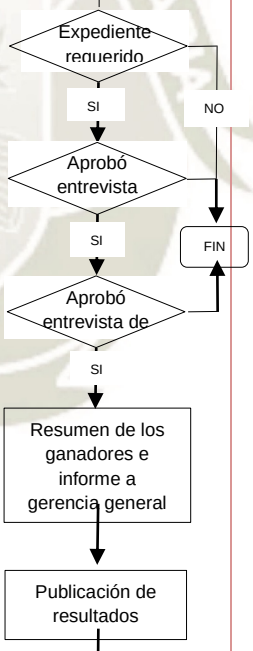
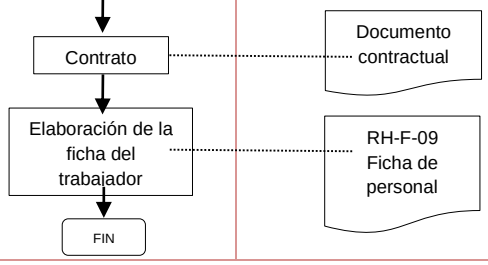
a. Reclutamiento, Selección y contratación de personal:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 44.
Procedimiento de recursos humanos

Procedimiento de recursos humanos				
	Descripción	Responsabilidad	Actividad	Documento
Reclutamiento	Cuando los encargados del área identifican la necesidad de personal nuevo, se debe plantear en el formato RH-F06-Necesidad de personal. Posteriormente, deberán enviarlo al área de Recursos Humanos para dar inicio al reclutamiento del personal. En caso sea un puesto laboral nuevo, se elabora la ficha Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) RH-M-01, para poder almacenar datos; si es un puesto existente, se utilizara el formato, según el requerimiento que se hizo.	**Encargado de producción**		
Selección	1° Se realizará entrevistas personales de selección a aquellos candidatos cuyo curriculum cumplan con la totalidad o mayor parte del perfil propuesto según el MOF. 2° Los candidatos a puestos operativos pasan por una entrevista de trabajo en la cual sus competidores son evaluados por el encargado. Posterior a ello se realiza una práctica operativa al personal 3° Los encargados del área, hacen resumen de la evaluación de todos los candidatos ganadores del concurso. Además, se debe comunicar a gerencia general acerca de los candidatos solo en caso lo pida el gerente general. 4° Una vez que se haya elegido a la persona que cumple con los requisitos exigidos para el puesto y se cuente con el visto bueno de Gerencia General, se darán los resultados finales a los participantes y posteriormente se pasara el proceso de contratación.	**Encargado RR.HH**		
Contratación	Se procede a la firma del contrato y se elabora una ficha de trabajo y registra en el RH-F-09 Ficha Personal.	**Encargado RR.HH**		

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Indicaciones:

En el proceso de reclutamiento: lo realiza el área de recursos humanos pudiendo utilizar los siguientes medios:

- Reclutamiento externo: Dependiendo el grupo objetivo se publicará en anuncios en periódicos, bolsa de trabajo por Internet, empresas especializadas en contratación de personal, instituciones y otros que se consideren oportunos y convenientes para la obtención de los candidatos idóneos a los puestos vacantes.
- Reclutamiento interno: mediante convocatoria dentro de la organización, recomendación de personal por los jefes inmediatos, o también reclutando de la base de datos del personal que labora dentro de la empresa.

Para la contratación del nuevo personal: El Gerente General será el encargado de realizar, en coordinación con el área de Recursos Humanos y el trabajador ingresante. Y se realizara de manera confidencial.

Posteriormente, Recursos Humanos deberá elaborar la Ficha del Trabajador. Adicionalmente, se debe contar con los siguientes documentos:

- Curriculum Vitae
- Copia de DNI vigente
- Copia de DNI de hijos menores de edad (cuando aplique)
- Certificados o constancias de capacitación (cuando aplique)

Toda la información antes detallada conformará el file del personal.

b. Evaluación del Desempeño.

- Las encargaturas serán evaluadas por la Gerencia General, y los puestos operativos, por sus jefes inmediatos o en todo caso la persona designada por el Gerente General.
- Los formatos de evaluación son el de RH-F-07 Evaluación administrativa (Administrativos) y RH-F-08 Evaluación Operativa (para operarios).
- Las evaluaciones del desempeño operativo, se realizarán al menos 01 vez al cada trimestre
- Las evaluaciones de las posiciones administrativas, al menos una vez cada 06 (seis) meses.
- Las evaluaciones del desempeño, servirán para la toma de decisiones en cuanto a renovación de contrato, aumentos salariales, reconocimientos, capacitaciones, promociones, ambiente laboral, entre otros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

iv.Referente y/o Cargos de Confianza.

Para el caso de los empleados de confianza, estos solo se realizarán con la aprobación del Gerente General, y él será el encargado de realizar el reclutamiento interno o externo; y selección de este personal específico, tomando (no necesariamente) como referencia la base de datos de personal que anteriormente ya prestó servicios en la empresa.

v.Documentos A Consultar.

- RH-M-01 MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF)

vi.Registros.

- RH-F-06 Necesidad de personal
- RH-F-07 Evaluación administrativa
- RH-F-08 Evaluación Operativa
- RH-F-09 Ficha del Personal

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.4.3. Toma de conciencia

Súper Fresquitos asegura que las personas trabajando bajo su control son conscientes de la Política de Calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, su contribución a la efectividad del SGC, los beneficios de una mejora del desempeño y las consecuencias de la no conformidad con los requisitos del SGC.

4.4.4. Comunicación:

Súper Fresquitos utiliza diferentes formas y métodos de comunicación tanto interna (trabajadores, accionistas, etc.) como externa (partes interesadas). Con el objetivo de informar utiliza los siguientes medios:

- Charlas informativas.
- Reuniones programadas informativas sobre el progreso del SGC.
- Difusión del SGC a toda la empresa.

La alta dirección toma la decisión para eventualmente comunicar información confidencial y datos del ámbito de aplicación del SGC a las partes externas.

4.4.5. Información documentada:

La información documentada es creada, actualizada, distribuida y liberada de acuerdo al Procedimiento para el Control de Documentos y Registros con código SGC-P-01 de acuerdo a los requerimientos del estándar y las prácticas de la organización.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

i. Propósito

Diseñar y establecer los lineamientos para la identificación, elaboración, almacenamiento o cambios de los documentos generados en el SGC

ii. Alcance.

Todos los responsables de las áreas, los usuarios de este documento son todos empleados de Súper Fresquitos, incluidos dentro del alcance del SGC.

iii. Objetivo.

Este procedimiento se aplica a todos los documentos y registros relacionados con el SGC, independientemente de si los documentos y registros fueron creados dentro de Súper Fresquitos o si son de origen externo. Este procedimiento abarca a todos los documentos y registros almacenados en cualquier medio posible: papel, audio, vídeo, etc.

iv. Definiciones.

- **SGC:** Sistema de Gestión de calidad
- **Proceso:** Conjunto de secuencia de actividades coordinadas y controladas.
- **Procedimiento Obligatorio:** Forma específica para llevar a cabo un proceso que exige la norma ISO 9001 en dicho formato y la generación de registros.
- **Lista de Registros:** Documento que indica o describe el total de los manuales, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos y registros que contiene el SGC, asimismo indica el nivel de revisión de cada proceso u actividad, con el objetivo de utilizar siempre la última versión.
- **Formato:** Hoja impresa en la que se registran datos o información, dependiendo de la información contenida se convierte en documentos o registro.
- **Plan de calidad:** Tipo de documento que especifica por cada etapa, los insumos, productos, especificaciones, controles y registros asociados que deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proceso.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- **Documento obsoleto.** Son los documentos que perdieron vigencia al cambiar de revisión o darse de baja.
- **Documento Externo:** Son documentos que se emiten a entidades externas, que sirven de consulta para la correcta implementación de los procesos.
- **Registro:** Es la evidencia de la realización de una actividad controlada.

v. Documentos de referencia.

- ISO 9001:2015, capítulo 7.5
- Manual de SGC
- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- Lista de documentos internos
- Lista de documentos externos

vi. Procedimiento.

a. Política de Operaciones.

- El control para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros es responsabilidad del usuario de acuerdo a lo establecido en la lista para el control de los registros de calidad.
- Todos los formatos de los procedimientos en el momento de registrarse (llenado) se convierten en registros y deben ser controlados por el usuario de acuerdo a la política de la organización.
- Los espacios en los formatos para los registros deben ser requisitados de acuerdo a su instructivo o bien cancelados en caso de no requerir llenarse.
- En los casos, en que los registros se controlen por folio, y se tenga la necesidad de realizar alguna corrección, se debe cancelar completamente el registro cruzándolo con la palabra “Anulado”, debiéndose archivar y conservar en el área correspondiente de uso con el fin de mantener un control.
- Los Formatos para la generación de registros se encuentran localizados en la carpeta del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) y pueden ser descargados por el personal para su uso.
- Los usuarios de los registros son responsables de mantener un respaldo impreso y/o electrónico con el fin de que estos sean recuperados, en caso de que exista alguna contingencia.
- Los registros deben estar legibles, identificados con un código y/o nombre, Colectados y archivados en un lugar definido para su acceso, recuperación y deben ser trazables.

b. Identificación de documentos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Todos los documentos son identificados por nombre, código, fecha de versión, número de versión y número de copia.
Los documentos que están dentro del alcance del SGC son codificados como se describe a continuación:

- Los procedimientos y formatos son codificados de la siguiente forma: [X-Y-Z]

X: Tipo de proceso.
Y: Tipo de documento.
Z: Numero de correlación.

Tabla 45.
Código para la identificación de tipo de proceso

Código (X)	Tipo de Proceso
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
PD	Producción
CMR	Comercialización
MN	Mantenimiento
RH	Recursos Humanos
LOG	Logística
GG	Gerencia General

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Tabla 46.
Código para el tipo de documento

Código (Y)	Tipo de Documento
M	Manual
P	Procedimiento
F	Formato / Registro
PL	Plan
I	Instructivo

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

- Z= 000 / Número Correlativo

La versión de los documentos inicialmente es “0.0”; según modificaciones ascenderán indicando las modificaciones del documento.
Los registros son las evidencias documentales del cumplimiento a los sistemas de gestión de calidad y pueden tener forma de reportes, expedientes u otros en papel o medio electrónico.

c. Estructura del encabezado de los formatos.
Los formatos deben contener el siguiente encabezado con las mismas características:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 47.
Estructura de encabezado de formatos

LOGO	CODIGO	PAGINA 1 DE 1
	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA:	VERSIÓN:

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

En el caso de la política, misión, visión, encuestas u otros documentos internos de uso de comunicación con las partes interesadas, se utilizará el siguiente pie de página:

Tabla 48.
Estructura de pie de página para formatos

Página	Código:	Elaborado:	LOGO
	Fecha:	Revisado:	
	Versión:	Aprobado:	

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

d. Estructura y codificación de los procedimientos, manual, instructivo, plan:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 49.
Formatos para la estructura y codificación de procedimientos, manuales, instructivos y planes

LOGO

TIPO DE DOCUMENTO		CODIGO
PROCESO	**VERSION**	**FECHA DE EMISON**

Elaborado por: **(Nombre)** **(Cargo)**	Revisado por: **Nombre** **Cargo**	Aprobado por: **(Nombre)** **(Cargo)**
Firma	Firma	Firma
Fecha:	**Fecha:**	**Fecha:**

Lista de Distribución				
Fecha	**Copia**	**Distribuido a:**	**Responsable**	**Firma**

Control de cambios			
Versión	**Detalle de modificación**	**Responsable de la modificación**	**Fecha**

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

e. Aprobación de documentos

Todos los documentos, ya sean nuevos o nuevas versiones de documentos existentes, plantillas de registros e instrucciones de trabajo, deben ser revisados y aprobados por el Gerente General para su idoneidad y adecuación. Los documentos son aprobados de la siguiente forma: El Gerente General aprobará el documento impreso con su firma.

Tabla 50.
Formato para la aprobación de documentos

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	**REVISÓ**	**APROBO**
E/CC ENCARGADO DE AREAS/COORDIANDOR DEL SGC	**(CC)** COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	**(GG)** GERENTE GENERAL

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

f. Publicación, distribución y acceso a los documentos

Después de aprobar el documento, debe contar con la versión actualizada, el Gerente General se queda con la versión original y el CSGC distribuye las copias numeradas al lugar de uso. Las personas mencionadas en la lista de distribución verifican la recepción del documento.
La Política de calidad, Misión, Visión y Valores son el único documento disponible al público. Los demás documentos pueden ser entregados a terceros externos solamente con la autorización escrita del Gerente General, y esos documentos están etiquetados como "Copia no controlada", que garantiza que son adecuados solo al momento de su emisión.

g. Retirada de documentos obsoletos

La nueva versión de un documento es inmediatamente distribuida al lugar donde se utilizará, para su creación y aprobación (como se explica en la anterior cláusula), y por otra parte se retirará el documento obsoleto. Después del reemplazo, el documento obsoleto se destruye o es etiquetado con **“Reemplazado por la versión**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

número”, en el caso de que se quiera archivar esta información como referencia.
El Gerente General decide si el documento obsoleto debería ser archivado o eliminado, y decide el método para destruir el documento.
Los jefes de áreas verifican que el personal a cargo tenga conocimiento de las modificaciones realizadas, y en la lista de distribución verifican la recepción de la nueva versión del documento, y el SGC verifica la recepción del documento obsoleto.

h. Actualizaciones y cambios en documentos

La persona designada como propietaria del documento tiene la responsabilidad de actualizar y controlar los cambios en el documento.
Las actualizaciones y revisiones son realizadas según la frecuencia definida en la Lista de documentos internos.
Los procedimientos, manuales, instructivos y planes cuentan con una tabla de historial de modificaciones que se utilice para registrar cada modificación realizada sobre el mismo.

i. Emisión, Modificaciones Y Baja Un Documento

- La revisión de documentos para asegurar su vigencia es responsabilidad del comité del sistema de gestión de calidad y jefe de área, ya que emite el documento y se garantiza esta práctica a través de los resultados que arrojen las auditorías internas.

- Las modificaciones a los documentos pueden originarse por:

  - Cambios en la normatividad.
  - Resultado de auditorías internas y externas.
  - Planificaciones de acciones correctivas o preventivas.
  - Resultados de revisiones por la dirección
  - Recomendaciones de revisiones por la dirección.
  - Recomendaciones de mejora de parte de los usuarios.
  - Revisión semestral.

i. Documentos de origen externo

Los documentos externos impresos se conservan en un lugar plenamente identificado y al alcance del personal que requiere consultarlo, no se distribuyen copias adicionales.

vii. Gestión de registros guardados en base a este documento

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Tabla 51.
Gestión de registros guardados para el procedimiento de control de documentos

Nombre del registro	Código	Almacenamiento			Responsabilidad
		Tiempo de retención	**Ubicación**	**Protección**	
Lista de Documentos Internos	SGC-F-10	Las versiones anteriores se archivan por 3 años.	Oficina 1	Los registros son guardados en el anaquel o archivadores.	GC
Lista de Documentos Externos	SGC-F-11	Las versiones anteriores se archivan por 3 años.	Oficina 1	Los registros son guardados en el anaquel o archivadores	GC
Lista de Registros	SGC-F-12	Las versiones anteriores se archivan por 3 años.	Oficina 1	Los registros son guardados en el anaquel o archivadores.	GC

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.5. Capítulo VIII operación de la norma ISO 9001:2015

4.5.1. Planificación y control operacional:

El jefe de operaciones es responsable de la planificación y desarrollo de los procesos necesarios para alcanzar la producción meta.

4.5.2. Requisitos para productos y servicios:

La comunicación con los clientes es el proceso de determinar y revisar los requisitos relacionados con estos y se define en el Procedimiento de Comercialización como un proceso de venta.

4.5.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios

Se excluye este punto de la norma, debido a que la empresa no diseña ningún producto, sino gestiona todos los procesos para la crianza de gallina y su producción de huevos.

4.5.4. Control de procesos, productos y servicios suministrados externos.

Súper Fresquitos cuenta con un Procedimiento de Logística LOG-P-01 en el que se muestra todo el proceso productivo, este punto también abarca el método para la evaluación y selección proveedores LOG-F-07, conforme a los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	LOG – P - 01	PAGINA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO DE LOGISTICA	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
PROCEDIMIENTO	FECHA:	VERSIÓN: 0.00

i. Objetivos.

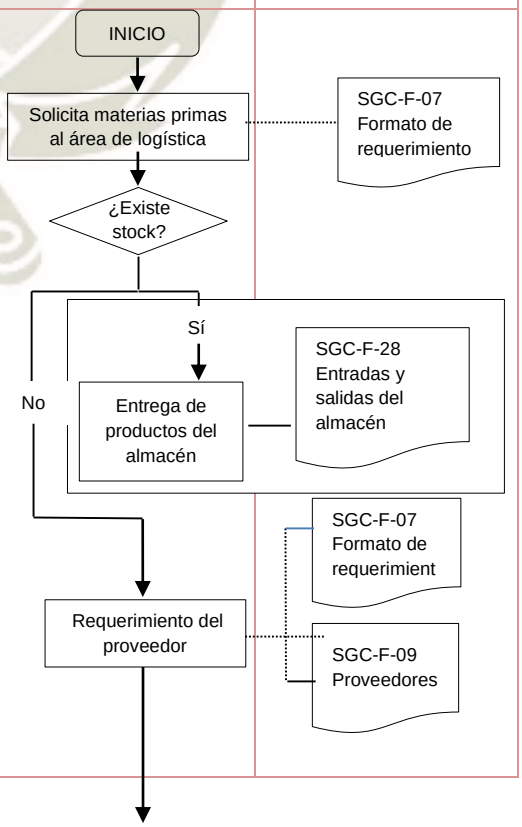
Definir los lineamientos que se deben tener cuenta para realizar una correcta crianza de gallinas comerciales Hy-line brown, tomando factores de abastecimiento, veterinarios y condiciones generales que deben cumplir para la mejor producción posible de las aves

ii. Definiciones.

- **Levante:** Comprende la etapa de crecimiento y desarrollo, el objetivo es mantener los pesos corporales promedio de la raza mediante el debido control de alimento y demás condiciones según sus semanas de vida
- **Postura:** Es el periodo clave productivo de la gallina ponedora donde terminará de desarrollarse y en función a su crianza previa, será la producción que tendrán a lo largo de esta etapa

Tabla 52.

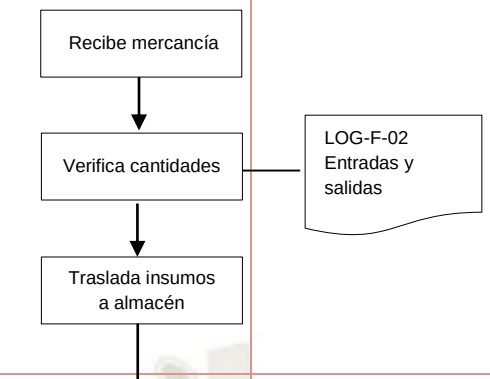
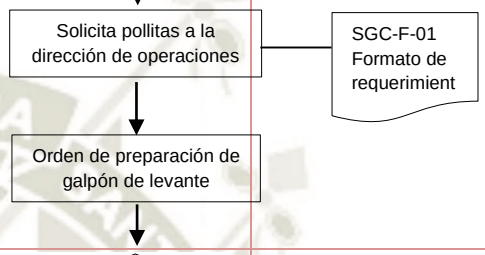
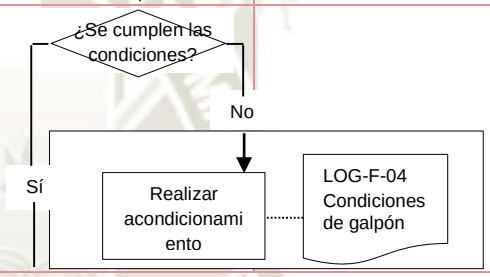
Procedimiento de producción de huevo comercial de gallina

Procedimiento de producción de huevo comercial de gallina				
	Descripción	Responsabilidad	Actividad	Documento
Jefe de logística	• La necesidad de alimentos balanceados es el comienzo del proceso de crianza de gallinas de postura, se comienza por solicitar estas. El documento necesario es el formato de requerimiento SGC-F-07 • Es necesario la revisión del stock para solicitar a nuestros proveedores materias primas o usar los insumos que se tenga en el almacén • Si existe stock en el almacén no será necesario hacer un requerimiento a sus proveedores. El documento necesario es SGC-F-08 • Para el caso de no haber stock en el almacén será necesario el requerimiento a sus proveedores. Documentos necesarios SGC-F-07 Y SGC-F-09	Jefe de logística		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Almacenero de AA.BB	• El proveedor llegará con la mercancía • Los almaceneros recibirán los alimentos balanceados verificando las cantidades con los requerimientos. Documento requerido LOG-F-02. • Una vez los insumos estén verificados serán trasladados al almacén	Almacenero de AA.BB	
Jefe de logística	• El jefe de logística solicita pollitas para comenzar la producción de huevos de gallina. Documento LOG-F-01 • Seguidamente es necesario comenzar con la preparación del galpón de levante	Jefe de logística	
	• Si el galpón no se encuentra listo es necesario realizar su acondicionamiento. Documento a utilizar LOG-F-04		

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Granjero levante	• Sí el galpón cuenta con las condiciones se aprueban estas y se da paso al siguiente proceso • El camión es desinfectado para evitar posibles enfermedades que pongan en peligro al galpón • Las pollitas son recibidas por el granjero de levante • Las pollitas muertas, débiles o agachadas, serán devueltas y no serán reconocidas. Documento necesario LOG-F-05 • Las pollitas que cumplan las condiciones serán pesadas y contabilizadas para hacer seguimiento a su crecimiento. Documento LOG-F-02. • Las pollitas serán colocadas en el galpón de levante	Granjero levante	Se aprueban las condiciones Desinfección del camión para el Recibe pollitas de proveedor Verifica estado de las pollitas Se cumplen las condiciones Sí No Devolución de las pollitas LOG-F-05 Devoluciones Control de peso y cantidad LOG-F-02 Entradas y salidas Colocación de las pollitas en el galpón de levante	
Jefe de logística	• Son tomadas todas las recomendaciones proporcionadas por la guía de manejo Hy-line brown para los procesos de crianza de la gallina comercial	Jefe de logística	Uso de la guía de manejo Hy-line brown	Guia de manejo Hy-line brown
Granjero levante	• El granjero de levante tiene la responsabilidad de dar alimentación a las pollitas, corte de pico y verificar su crecimiento, para informar al veterinario, tomando en cuenta la guía de la línea que usa Súper Fresquitos, la Hy-line brown para la producción de huevos de gallina. Es necesario la guia de mandejo Hy-line brown	Granjero levante	Dar alimento a las pollitas Corte de pico Verificar crecimiento	Guia de manejo Hy-line brown

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Veterinario	• El veterinario tiene el rol de seguir el cronograma de vacunaciones en base de la guía de la línea Hy-line brown, también el cuidado de las aves según sus recomendaciones • Hace el seguimiento a las semanas transcurridas en la vida de las gallinas y cuando es necesario informa la tarea de trasladar las gallinas al galpón de postura	Veterinario	Control de vacunaciones según semanas ¿Pasaron 16 semanas?	Guía de manejo Hy-line brown
Jefe de logística	• Es recomendable tener el galpón listo dos o tres semanas antes para cuidados sanitarios entre lote y lote. • Listo el galpón se procede a la orden de traslado de gallinas del galpón de levante al galpón de postura	Jefe de logística	Sí Orden de preparación de galpón de postura Orden de traslado de gallinas a galpón de postura	
Granjero de postura	• Si el galpón no cuenta las condiciones es necesario que el granjero de postura siga las condiciones del documento LOG-F-04 • El galpón ya listo según la documentación será aprobado para recibir a las gallinas • Las gallinas son trasladadas al galpón de postura separando los errores de sexado (machos) y tomando en cuenta las recomendaciones de la guía de manejo Hy-line brown • El granjero de postura tiene como principal actividad dar alimento a las gallinas	Granjero de postura	¿Se cumplen las condiciones? No Sí Realizar acondicionamiento Se aprueban las condiciones Traslado de gallinas a galpón de postura Dar alimento a las gallinas	LOG-F-04 Condiciones de galpón LOG-F-02 Entradas y salidas Guia de manejo Hy-line brown
Veterinario	• Hace seguimiento a las vacunas y controles de las gallinas en base a la guía de manejo Hy-line brown	Veterinario	Control de vacunas	Guia de manejo Hy-line brown

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Granjero de postura	• El periodo productivo de las gallinas comienza alrededor de la semana 18. El granjero debe recoger los huevos sin la necesidad de su clasificación • Se almacenan los huevos para mandarlos a Arequipa	Granjero de postura	Recolección de huevos Almacenamiento	LOG-F-02 Entradas y salidas
Jefe de logística	• Se da paso a enviar los huevos de gallina sin clasificación al almacén de Arequipa. Los huevos deben ser frescos, del día	Jefe de logística	Dirige el envío de los huevos de gallina a Arequipa	LOG-F-02 Entradas y salidas
Veterinario	• Considerando las semanas de las gallinas y su producción es necesario determinar si ellas continuarán la producción del lote o deben ser reemplazadas oportunamente • Si la producción de las gallinas es baja o las semanas de vida superan las indicadas por el manual de la línea Hy-line brown estas serán enviadas a una planta de beneficio para su faenamiento	Veterinario	¿Considera etapa productiva finalizada? No Sí Continúa la producción de las ... Orden de entrega de gallinas a planta de beneficio	
Granjero Postura	• Las gallinas son colocadas en jabas que servirán de contenedor para su transporte • Estas serán contadas y pesadas para su venta	Granjero postura	Colocación de gallinas en jabas Las gallinas son contadas y pesadas para su venta	LOG-F-02 Entradas y salidas

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.5.5. Producción y provisión del servicio

Súper Fresquitos define las actividades para planificar y ejecutar el proceso de realización del producto bajo condiciones controladas, con el fin de asegurar una completa capacidad del proceso y para prevenir la ocurrencia de no conformidades. Al mismo tiempo, se proporcionan todos los recursos necesarios para la ejecución de estos procesos según el procedimiento logístico en la ficha de conformidad y no conformidad de huevos frescos de gallina con código PD-P-01.

	PD-P-01	PAGINA 1 DE 1
	FICHA DE CONFORMIDAD Y NO CONFORMIDAD DE HUEVOS FRESCOS DE GALLINA	**ELABORADO:** **REVISADO:** **APROBADO:**
PROCEDIMIENTO	**FECHA: 20/08/2021**	**VERSIÓN: 0.00**

1. Objetivo	
Describir las características del huevo fresco de gallina, considerando sus factores higiénicos y sanitarios con el fin de suministrar información que permita identificar las conformidades y no conformidades	
2. Desarrollo	
Nombre del producto	**Huevos comerciales de gallina**
Descripción general	El huevo de gallina es un alimento de origen natural, se presenta al consumidor en su estado natural sin someterlo a ningún proceso industrial que pueda modificar sus características naturales

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

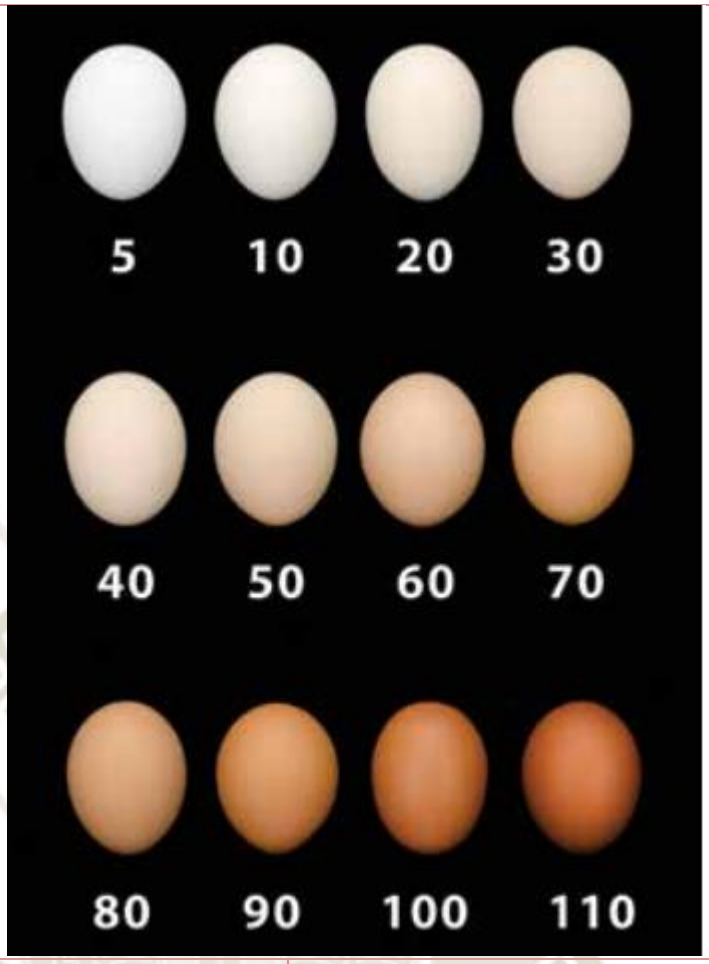
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Características físicas	**Cáscara:** Es la primera protección del huevo, conformada principalmente por carbonato de calcio. Equivale a un 11% de su propio peso total. Su mejor condición es que se encuentre limpia, libre de roturas, color no uniforme, pequeñas deformaciones y se toleran rugosidades	
	Clara: Está constituida por agua en un 88% y proteínas en un 11% su principal función es la protección bacteriológica y física de la yema. La clara equivale al 56% del peso total del huevo. Debe ser espesa, translucida y sin impurezas	
	Yema: Está constituida por lípidos en un 31%, proteínas en un 16% y agua en un 50%, es el ovulo propiamente dicho. En la yema están presentes vitaminas y minerales. Equivale aproximadamente el 33% del peso total del huevo, es redonda, de color amarillo, sin impurezas, uniforme, predomina sobre la clara y debe ubicarse en el centro de la misma	
Requisitos mínimos de calidad para el huevo de gallina fresco		
Características físicas	**No conformidad**	**Conformidad**
Cascara	• Grietas o roturas a simple vista • Parcial o totalmente sucio, el excremento de aves, restos de huevo, sangre son mayores al 25% de la superficie de la cascara.	• Entera sin grietas o fisuras apreciables a simple vista • Limpio. Si existe excremento de aves, restos de huevo, sangre, estos deben ser menor o igual al 25% de la superficie de la cascara
Color de la cascara del huevo	**Rango de colores**	
	Los huevos de gallina serán clasificados en dos categorías según las preferencias del mercado: • Huevos de gallina comerciales: Comprende desde los números 40 hasta el color 110 • Huevos blancos: Comprende desde los números 5 hasta el color 30	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA



No conformidad	Conformidad
La no conformidad será considerada cuando existan diferencias en los rangos de color clasificados.	La conformidad será considerada cuando los rangos de colores estén de acuerdo a su clasificación.

Clasificación por peso

Clasificación de peso según la norma técnica peruana (NTP 011.219 – 2015)

Tamaño	Peso
Súper chico	< 50g
Chico	50 – 55,55g
Mediano	55,55 – 62,5
Grande	62,5 – 68,88g
Jumbo	68,88 – 72,22g
Súper Jumbo	≥ 72,22g

No conformidad	Conformidad
La no conformidad será considerada la diferencia en el peso de huevos de gallina según su categoría	La conformidad será considerada la inexistencia de pesos no correspondientes a la categoría

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Empaque	El huevo debe ser colocado según su clasificación por peso, color y condición de la cascara en maples de 30 unidades, amarrados con la cinta de la marca Súper Fresquitos cada 6 maples, es decir 180 huevos. También se debe colocar un *sticker* los números de contacto y peso neto.	
	No conformidad	**Conformidad**
Requisitos microbiológicos	**Limite**	**Referencia**
Salmonella	Negativo en 25g o ml de muestra	NTP 011.219 - 2015

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.5.6. Liberación de los productos y servicios

La organización ha implementado disposiciones previstas, en las etapas correspondientes, para verificar que se cumplen los requisitos del producto y del servicio, según el Procedimiento de Comercialización CMR-P-01.

	CMR – P - 01	PAGINA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACIÓN.	**ELABORADO:** **REVISADO:** **APROBADO:**
PROCEDIMIENTO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

i.Proceso de Venta

Tabla 53.
Procedimiento de comercialización

Procedimiento de comercialización.				
	Descripción	Responsable	Actividad	Documentos
Ventas	• El encargado de comercialización se encargará de realizar la atención del cliente de manera directa con los formatos de cotización CMR-F-01, en el que se detallan los requerimientos deseados. • Para los clientes los cuales deseen comprar nuestro producto después de la cotización realizada se emitirá una orden de pedido. • Terminado el proceso de venta se procede al registras una copia del formato CMR-F-01, siendo precursora para el inicio a las órdenes de producción.	Encargado de comercialización	INICIO Atención de venta Venta Elaborar la orden de despacho Procedimiento de operaciones	CMR-F-01 Cotización PD-F-01 Orden de despacho

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ii.Proceso de Pago, coordinaciones finales y modificaciones

Tabla 54.
Proceso de pago

Procedimiento de comercialización				
	Descripción	Responsable	Actividad	Documento
Pago y coordinaciones	b. Para el pago el cual será en efectivo se expedirá la boleta o factura correspondiente, el Jefe de operaciones se encarga de mantener una comunicación activa con el cliente para la entrega de su pedido. c. Si durante la fecha de entrega existe alguna modificación por parte del cliente, se consulta con el área de almacén en caso sea necesario realizar alguna corrección y deberá anotarse en el formato CMR-F-01.	Encargado de Comercialización.		

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

III. Evaluación de satisfacción del cliente

Tabla 55.
Evaluación de satisfacción del cliente

Procedimiento de comercialización.				
	Descripción	Responsable	Actividad	Documentos
Evaluación de satisfacción del cliente.	d. Terminado el proceso de la venta y para congruencia del objetivo de calidad al momento de la entrega del producto se procederá **con la ficha de satisfacción CMR-F-02,** en la que quedará registrada la opinión del cliente. Esta actividad será realizada por el mismo cliente, en caso el cliente no este conforme con el producto no validara la ficha entregada, tomando nota de las desconformidades.	Encargado de comercialización.	Medir la satisfacción del cliente Registro FIN	CMR-F-02 Ficha de satisfacción

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

IV. Atención de reclamos o sugerencias

Tabla 56.
Atención de reclamos o sugerencias

Procedimiento de comercialización.				
	Descripción	Responsable	Actividad	Documentos
Atención a reclamos y/o sugerencias	b. Para los casos de atención al cliente a reclamos o sugerencias de los clientes, se hará entrega del formato CMR-F-03 Atención a reclamo o sugerencias donde se detallarán los hechos. c. Para el seguimiento de estos reclamos se realizara mediante el formato CMR-F-04 Seguimiento de reclamos.	Encargado de comercialización.	INICIO Atención al reclamo o sugerencia del cliente Acciones tomadas para la atención del reclamo / sugerencia FIN	CMR-F-03 Atención de reclamo o sugerencia CMR-F-04 Seguimiento de reclamo

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

VI. Registro.

- CMR-F-01 Cotización
- CMR-F-02 Ficha de Satisfacción
- CMR-F-03 Atención de reclamo o sugerencia
- CMR-F-04 Seguimiento de reclamos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.5.7. Control de salidas no conforme

La organización asegura que los productos que no se ajustan a sus necesidades se identifican y se controlan para prevenir su uso no intencionado o envío, según el Procedimiento para la Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas SGC-P-04. También se tratan las no conformidades en relación al SGC.

	SGC-P-04	PAGINA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
PROCEDIMIENTO	**FECHA: 20/08/2021**	**VERSIÓN: 0.00**

i.Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este procedimiento es describir todas las actividades relacionadas con la iniciación, implementación y mantenimiento de registros de correcciones, como también de medidas correctivas.
Este procedimiento se aplica a todas las no conformidades potenciales y reales relacionadas con productos, procesos y con el Sistema de Gestión de Calidad.
Los usuarios de este documento son todas las personas responsables de procesos en Súper Fresquitos

ii.Documentos de referencia

- Norma ISO 9001:2015, puntos 8.7; 10.2
- Manual Sistema de Gestión Calidad

iii.Gestión de No conformidades y Acciones Correctivas

a. Flujo del proceso

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Figura 36.
Flujo proceso de no conformidades y acciones correctivas

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

b. No conformidades

Una no conformidad es todo incumplimiento de los requerimientos de las normas, documentación interna, reglamentos, obligaciones contractuales y de otra clase dentro del SGC. Las no conformidades pueden ser identificadas durante una auditoría interna o externa, en base a resultados de la revisión por parte de la dirección, luego de incidentes, durante el transcurso normal de las operaciones.
Un colaborador que detecta una no conformidad debe notificarla inmediatamente al Encargado del Área respectiva o al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad CSGC. Se guardará en el Registro de No Conformidad y tomará las acciones necesarias para controlarla, corregirla y para contener sus consecuencias.

c. Informes y consideraciones de las no conformidades

La no conformidad es almacenada en el Registro de No conformidad por el encargado del área de logística y/o el coordinador del SCG. El informe es gestionado por el Coordinador del Sistema de Calidad, que da las pautas necesarias para el aislamiento o levantamiento de no conformidades. Si el Coordinador del SGC no puede resolver de manera independiente la no conformidad, lo notifica a la Gerencia General.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

d. Separación, marcado y almacenamiento de productos no conformes

En caso se den productos terminados no conformes en el área de logística de la empresa Súper Fresquitos es separado del lote y recibirá el tratamiento de salidas no conformes. Es el Encargado de Operaciones quien debe dar el V°B° final del producto antes que sea presentado para su salido al cliente.

Los productos finales no conformes deben ser marcados por una señal para declararlos productos no conformes. Posteriormente a la NO CONFORMIDAD se busca resolver y se llevan a cabo las actividades mencionadas y el encargado del área competente introduce los datos sobre la no conformidad en el Registro de No Conformidades y Acciones Correctivas.

e. Tratando con salidas no conformes.

El Coordinador del SGC selecciona una persona para la revisión de las salidas no conformes según el proceso en el que la no conformidad se ha producido.

La persona revisa el producto no conforme para de esta manera determinar el método para trabajar con él.

- **Suspensión de la provisión de productos.**

  El Encargado de Área, decide cual es la acción que se tomará, teniendo en cuenta la naturaleza de la no conformidad.
- **Reutilización o clasificación para otros fines** – Se utiliza en el caso que el producto no conforme satisface las necesidades para el producto en el que se utilizará.

f. Acciones correctivas.

Una medida correctiva puede ser iniciada por cualquier empleado o, cuando sea pertinente, por cualquier cliente, proveedor o socio de la organización. Una medida correctiva puede demandar cambios sobre cualquier documento, proceso o acuerdo dentro del marco del SGC.

Las medidas correctivas deben ser adecuadas para las consecuencias de las no conformidades ocurridas que puedan tener influencia adversa sobre:

- Rendimiento comercial de la organización
- Productos, procesos y SGC
- Satisfacción del cliente

Revisando las medidas correctivas, el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad CSGC garantiza que las consecuencias de las medidas correctivas no tengan influencia adversa sobre otras partes del sistema.

g. Salidas no Conformes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Las salidas no conformes son aquellas salidas de productos las cuales no se han desarrollado o tiene los requisitos exigidos, sin embargo, son detectadas a tiempo antes de que puedan causar algún tipo de problema, que cause una no conformidad.
Este control se realizará a través de su registro en el inventario de salidas no conformes.

iv.Gestión de registros guardados en base a este documento.

Tabla 57.
Gestión de registros guardados para el procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	**Ubicación**	
Solicitud de Acción Correctiva	SGC-F-13	2 años	Gerencia General	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.
Inventario de no conformidades	SGC-F-14	2 años	Gerencia General	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.
Inventario de Salidas No conformes	SGC-F-15	2 años	Gerencia General	Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.6. Capítulo IX evaluación del desempeño según la norma ISO 9001:2015

4.6.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

a. Generalidades:

La Alta dirección define lo que se controla y mide, así mismo ha determinado los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación con el propósito de:

- Asegurar, demostrar y documentar resultados validos mediante la conformidad de productos y servicios brindados.
- Asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.
- Ejecutar la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la empresa.

b. Satisfacción del cliente:

Súper Fresquitos controla las percepciones de los clientes del grado en que sus necesidades y expectativas se han cumplido de acuerdo al Procedimiento de Comercialización CMR-P-01, en el ítem 5.4 Evaluación de satisfacción del cliente.

c. Análisis y evaluación de cumplimiento:

Súper Fresquitos analiza y evalúa los datos y la información derivada del seguimiento, medición, análisis y evaluación de sus procesos con el propósito de:

- Conformidad de los productos y servicios.
- El grado de satisfacción del cliente.
- El rendimiento y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Si la planificación se ha implementado con eficacia.
- La efectividad de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- El desempeño de los proveedores externos.
- La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.6.2. Auditoría interna

Súper Fresquitos lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para demostrar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad según el Procedimiento para Auditoría Interna SGC-P-05.

	SGC-P-05	PAGINA 1 DE 1
	PROCEDIMIENTO PARA LA AUDITORIA INTERNA	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
PROCEDIMIENTO	FECHA: 20/08/2021	VERSIÓN: 0.00

i.Objetivo, alcance y usuarios.

El objetivo de este procedimiento es describir todas las actividades relacionadas con la auditoría: redacción del programa de auditoría, selección de un auditor, realización de auditorías individuales y redacción de los informes. La auditoría interna determina si el SGC es efectivamente implementado y mantenido.
Este procedimiento se aplica al área de logística. Los usuarios de este documento son los miembros de la alta dirección/CSGC de Súper Fresquitos, así como los auditores internos.

ii.Documentos de referencia.

- Norma ISO 9001:2015, punto 9.2
- Manual de SGC
- Procedimiento para Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas

iii.Ejecución de la auditoría interna.

a. Planificación de la auditoría interna.

El Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad CSGC aprueba el Programa anual de auditoría interna teniendo en cuenta los estados e importancia del área de logística que será auditado, como también los resultados de auditorías anteriores. Se deben realizar una o más auditorías internas en el transcurso de un año, asegurando una cobertura acumulativa de todo el alcance del SGC.

El propósito de la auditoría interna es determinar:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Si el área de logística como parte de la organización cumple con ISO 9001:2015 y sus propios requerimientos relacionados con el SGC.
- Si el SGC es efectivamente implementado y es mantenido

Se pueden ejecutar auditorías internas adicionales cuando:

- Se reciben reclamos significativos de clientes.
- Se producen no conformidades significativas en los procesos o repetición de la misma no conformidad.
- Se producen cambios significativos en el sistema.

El Coordinador del SGC es el responsable de planificar la auditoría interna, de informar sus resultados y de guardar sus registros.

b. Designación de auditores internos.

El GCSG designa a los auditores internos y a un líder del equipo auditor.
Un auditor interno puede ser alguien de la organización o una persona externa a la misma. Los criterios para la designación de los auditores son:

- Conocimiento de los principios de auditoría.
- Contar con conocimientos genérico para el área en específico de la auditoría.
- Conocimientos del estándar ISO 9001
- Competencia necesaria obtenida a través del Programa de Formación de Auditores Internos del Sistema de Gestión de Calidad.

Se debe seleccionar a los auditores internos de tal forma de garantizar objetividad e imparcialidad; es decir, de evitar el conflicto de intereses, ya que los auditores no pueden auditar su propio trabajo.

c. Realización de auditorías internas individuales.

El Líder de equipo y/o los miembros del equipo de auditoría definen los criterios, el alcance y los métodos de la auditoría.
La auditoría interna se realiza en dos etapas:

- Auditoria de documentación.
- Auditoria de Cumplimiento de la Documentación.

Los criterios de la auditoría deben ser el cumplimiento de ISO 9001:2015. Los métodos que se aplicarán durante la auditoría interna son verificación vertical (auditar un departamento en concreto todos sus procesos) y verificación horizontal (auditar un mismo proceso de diferentes departamentos). La recolección de datos se realiza a través

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

de la revisión de la documentación existente, de observación del personal y de entrevistas.

d. Informe de auditoría interna.

En base a los resultados, el auditor interno elabora un informe de auditoría interna que es entregado a la Gerencia General. El informe de auditoría interna debe incluir las no conformidades identificadas que requieran medidas correctivas, preventivas, áreas dentro del alcance de la auditoría no cubiertas y recomendaciones para mejorar el SGC.

e. Actividades de seguimiento.

Los responsables de los procesos que identificaron las no conformidades deben garantizar que se ejecuten todas las correcciones y medidas correctivas necesarias para eliminar las no conformidades. Las Acciones correctivas son realizadas sin demora, de acuerdo al procedimiento para gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas.

iv.Gestión de registros guardados en base a este documento.

Tabla 58.
Gestión de registro para el procedimiento de auditoria interna

Nombre del registro	Código	Almacenamiento		Responsabilidad
		Tiempo de retención	**Ubicación**	
Programa anual de auditoría interna	SGC-F-16	1 año	Gerencia General	GG-CSGC
Plan auditoría interna	SGC-F-17	1 año	Gerencia General	GG-CSGC
Informe auditoría interna	SGC-F-18	1 año	Gerencia General	GG-CSGC
Evaluación del Auditor Interno	SGC-F-19	1 año	Gerencia General	GG-CSGC

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.6.3. Revisión por dirección

La alta dirección de Súper Fresquitos lleva a cabo revisiones regulares del SGC, por lo menos una vez al año. El objetivo de este procedimiento es garantizar la revisión sistemática y periódica del SGC por parte de la Gerencia General para evaluar posibilidades de mejora y los cambios necesarios, incluidos en la Política de calidad y los Objetivos de SGC. Este procedimiento se aplica a todos los procesos dentro del SGC.

4.7. Capitulo X mejora de la norma ISO 9001:2015

4.7.1. Generalidades

Súper Fresquitos determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción del mismo.

Esto incluye:

- Mejorar el producto cumpliendo con los requisitos, así como abordar futuras necesidades y expectativas.
- Corregir, prevenir, o reducir efectos no deseado.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC.
- Utilizar la política como también los objetivos de calidad establecidos

4.7.2. No conformidad y acción correctiva

Súper Fresquitos maneja las no conformidades para controlar, corregir y afrontar las consecuencias, según el Procedimiento para la Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas SGC-P-04. Se ha establecido un sistema de acción correctiva para investigar y documentar la causa raíz y las acciones para corregir la no conformidad reportada por el proveedor, internamente, o por el cliente

4.7.3. Mejora continua

Súper Fresquitos mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, y para ello se tiene indicadores de gestión en los Objetivos del SGC con código SGC-F-05.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

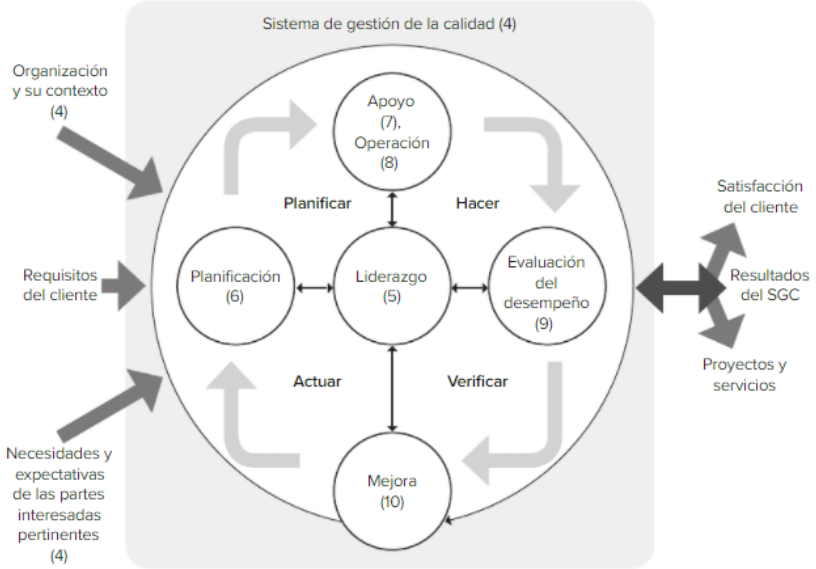
La organización considera los resultados de análisis y evaluación, y las conclusiones de revisión por parte de la dirección, para determinar si hay necesidades o posibilidades de abordarlos como parte de la mejora continua.

El SGC sigue el ciclo PHVA el cual puede aplicarse a todos los procesos como un todo. La figura 18 ilustra cómo los Capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

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

Figura 37.
Ciclo PHVA del sistema de gestión de calidad



Nota: los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta norma internacional.

Nota: elaboración propia en base a la información obtenida a través de la presente investigación 2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Conclusiones

- La implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 se da mediante una auditoria de los capítulos de su contenido para determinar el estado inicial del SGC de la avícola. El resultado del diagnóstico fue de 24%, esto significa que el SGC de la avícola representa ese porcentaje de la norma internacional. Para su cumplimiento es necesario la documentación del SGC como por ejemplo su política y objetivos de calidad, descubriendo si su documentación era inadecuada o ausente. El compromiso de la alta dirección ya que de este depende los recursos humanos, infraestructura, ambientes para los procesos y los recursos de seguimiento y medición. Concientización de los colaboradores acerca de las bondades de la norma y por último la organización debe buscar la mejora continua del SGC ya que la norma así lo exige.

- El área logística del sector avícola más específicamente la producción de huevos comerciales de gallina comprende varios procesos como la recepción de la pollita bebé hasta la distribución de los huevos de gallina. La mejora proporcionada por la norma ISO 9001:2015 es el enfoque a los procesos de la organización ya que permite a la organización lograr sus resultados previstos, mejorar el desempeño global de la organización, el abordar riesgos y oportunidades como base para aumentar la eficacia del SGC alcanzar mejores resultados y prevenir efectos negativos y su propósito al aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos de los mismos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Recomendaciones

- Dada las condiciones de competitividad del sector avícola en la producción de huevos de gallina del mercado local, la alternativa de una certificación de la norma ISO 9001:2015 es la mejor ya que es una decisión estratégica para mejorar el desempeño de su gran área logística y conseguir una diferenciación del mercado en términos de compromiso por la calidad.

- Tras la investigación realizada como propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015, se recomienda a la organización el adoptar el diseño y ejecución de programas de capacitación en los diferentes procesos de área logística como en las otras, con la finalidad de preparar al personal y este adquiera las competencias para así poder cumplir los requerimientos en una implementación real a futuro.

- Considerar llevar una buena gestión de documentos como procesos en las buenas prácticas de producción de aves de postura comercial (SENASA) y según la guía de manejo de la línea HY-Line Brown, lo cual permitirá contar con un sistema eficiente en toda su cadena de producción.

- La concientización de la mejora continua en lo colaboradores tendrá gran aporte de orientación sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad con el objetivo de obtener el logro de la mejora de procesos, llegando así a involucrar a todas las partes y llevarlo de manera efectiva y eficiente.

- Llevar a cabo auditorías internas o externas será de gran ayuda para lograr una trazabilidad en la gestión de procesos ya sean de documentos como operacionales.

- En general se recomienda los sistemas de gestión integrados, como bien se propone la implementación de la norma ISO:9001:2015, la cual se base en la gestión de la calidad, esta puede trabajar de la mano y complementarse con la ISO:14001 dedicada a los riesgos ambientales que puedan producirse internamente en la organización como también la ISO:45001 para un diseño de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Como última recomendación los ejecutivos de la organización al plantearse la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, deben tener en consideración que la certificación no es el fin, si no apenas el comienzo en el que la empresa deberá buscar la mejora continua en los diversos procedimientos que exige la norma.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Referencias bibliográficas

- Alessio Ipinza, F. D. (2002). Administración y dirección de la producción (Segunda ed.). Pearson Education Colombia Ltda.

- Ballou, R. H. (2004). Administración de la Cadena de suministros. PEARSON.

- Cantú, H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad (Cuarta ed.). McGraw-Hill.

- Carreño Solís, A. J. (2018). CADENA DE SUMINISTRO Y LOGISTICA. Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Carro Paz, R., & Gónzales Gómez, D. (2013). Logística Empresarial. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

- Chase, R. B., & Jacobs, F. R. (McGRAW-HILL). Administración de operaciones producción y cadena de suministros (Decimotercera ed.). Decimotercera.

- Clúster Logistic de Catalunya. (2017, MAYO 24). HISTORIA DE LA LOGÍSTICA. HISTORIA DE LA LOGÍSTICA. https://clusterlogistic.org/es/historia-de-la-logistica/

- Evans, J., & Lindsay, W. (2020). Administración y control de la calidad (Decima ed.). Cengage learning.

- Gómez Aparicio, J. M. (2013). Gestión Logística y Comercial. Mc Graw Hill Education.

- Gutiérrez, H. (2020). Calidad y productividad (Quinta ed.). McGrawHill.

- Iván Granada, J., ALMACENAR, ENVIA, SERVIENTREGA, HIGH LOGISTICS, LOGISTICA ON LINE, & ACOLOG. (2008). Gerencia de la Cadena de Abastecimiento. Editorial Ecoe.

- Maldonado, J. Á. (2018). Fundamentos de Calidad Total.

- Mecalux Esmena. (2019, Septiembre 13). Que es la logística interna. Tendencia en la optimización de procesos intralogísticos. https://www.mecalux.es/blog/logistica-interna-que-es

- Mora García, L. A. (2008). Indicadores de la Gestión Logística - Los Indicadores Claves del Desempeño Logístico. ECOE EDICIONES.

- Mora García, L. A. (2010). Gestión Logística Integral - Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Ecoe Ediciones.

- Schroeder, R., Goldstein, S., & Rungtusanatham, M. J. (2011). Administración de operaciones conceptos y casos contemporaneos (Quinta ed.). McGrawHill.

- Secretaria Central de ISO. (2015, Septiembre 15/09/2015). Norma internacional ISO 9001. http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/. http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

- Universidad Tecnológica de Chile., Irarrázaval, & Ruiz Castro, M. (2017). Logística y Administración. Inacap.

- Parra, F. A. (2018). Manejo de productos no conformes en la industria avícola mediante lineamientos de la norma ISO 9001-2008.

- Ramírez, J. F. (2016). Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa avícola el manantial.

- Cervantes, L., & Delgado, F. (2018). Diseño de una propuesta de mejora del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad basada en la ISO 9001:2015 integrada a las Buenas Prácticas Avícolas, para la "Avícola Don Quijote" ubicada en la ciudad de Arequipa.

- Anarte, E. (2020, Agosto 05). DW Made for minds. Ni la pandemia de coronavirus evita otra crisis política en Perú. https://www.dw.com/es/ni-la-pandemia-de-coronavirus-evita-otra-crisis-pol%C3%ADtica-en-per%C3%BA/a-54453178

- aviNews. (2021, Enero 7). Francisco De Lucas e Hijos pone en funcionamiento la clasificadora de huevos de mayor capacidad de España: Sanovo Optigrader 707 con Ingeniería Avícola. aviNews. https://avicultura.info/francisco-de-lucas-e-hijos-pone-en-funcionamiento-la-clasificadora-de-huevos-de-mayor-capacidad-de-espana-sanovo-optigrader-707/

- Burgos, C. (2020, Diciembre 21). 8 avances tecnológicos avícolas que nos deja el 2020. IndustriaAvícola. https://www.industriaavicola.net/mercados-y-negocios/8-avances-tecnologicos-avicolas-que-nos-deja-el-2020/

- Burgos Alvarado, C. A. (2020, Diciembre 22). 10 temas que marcaron la avicultura latinoamericana en 2020. Industria Avícola. https://www.industriaavicola.net/mercados-y-negocios/10-temas-que-marcaron-la-avicultura-latinoamericana-en-2020/

- Castilla, L. M. (2020, Octubre 01). Balance Económico y Político del Covis-19 en el Perú. The Diaogue - Leadership for the Americas. https://www.thedialogue.org/blogs/2020/10/balance-economico-y-politico-del-covid-19-en-el-peru/

- Castro, J. (2021, Junio 29). The Washington Post. Perú, un país encarcelado. https://www.washingtonpost.com/es/post-opinion/2021/06/21/elecciones-2021-peru-resultados-crisis-politica-proximo-gobierno/

- Decreto Supremo N°029-2007-AG. (2007). Aprueban reglamento del sistema sanitario avicola. gob.pe. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1182673/D.S.N_029-2007-AG20200802-1197146-4ao7e1.pdf

- Diaz -Cassou, J., Deza, M. C., & Moreno, K. (2020, Septiembre). Perú: Desafíos de d esarrollo en t iempos de COVID - 19. Banco Interamericano de Desarrollo BID.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Peru-Desafios-del-desarrollo-en-el-post-COVID-19.pdf

- Gobierno Peruano. (2020, Octubre 30). Reactiva Perú. Plataforma digital única del Estado Peruano. https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/1159-reactiva-peru

- Inoñan, H., & León, C. (2021). Boletín Mensual de la Producción y Comercialización de productos avícolas - SIEA. Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020, Julio 10). Perú, cuarto país más poblado de América Latina. Nota de prensa. http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/np101_2020.pdf

- Ministerio de Agricultura y Riego. (n.d.). ACIÓN TRIMESTRAL • ABRIL-JUNIO Evolución de la Producción en el Sector Avícola y efectos durante la cuarentena por el COVID-19. Ministerio de Agricultura y Riego.

- SENASA. (2021, Marzo 24). Vigilancia activa del SENASA monitorea condición sanitaria de aves en Arequipa. SENASA contigo. http://www.senasa.gob.pe/senasacontigo/vigilancia-activa-del-senasa-monitorea-condicion-sanitaria-de-aves-en-arequipa/

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Anexo 1: Documentos del SGC

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	SGC – F - 06	PAGINA 1 DE 1
	ACTA DE NOMBRAMIENTO	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA: 05/08/2021	VERSIÓN: 0.00

ACTA DE NOMBRAMIENTO DEL JEFE DEL PROYECTO Y CORDINADORES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

En la empresa **SUPER FRESQUITOS S.A.C**, las siguientes personas en mención asumen| el compromiso para la continuidad de mantener el sistema de gestión de calidad en las instalaciones de la empresa, siendo parte del comité del sistema de gestión de calidad:

- Sr. Edino Julio Molinero Quispe – Gerente de calidad.

Como Gerente del Comité de Sistema de Gestión de Calidad (CSGC), responsables del Sistema de Gestión de Calidad, quién con independencia de otras responsabilidades, tiene definida la autoridad para:

- Implementar, controlar, revisar y actualizar el Sistema de Gestión y cumplimiento de los documentos definidos para el SGC.
- Proponer actividades y participar en el planeamiento estratégico anual del SGC.
- Coordinar las actividades del SGC considerando la interacción de los diferentes procesos de la organización, objetivos estratégicos y los lineamientos de la gerencia general.
- Realizar el seguimiento a los indicadores de gestión y a la toma de acciones por parte de los responsables de procesos.
- Gestionar el proceso de Auditorías internas y Auditorías Externas, acciones correctivas, acciones preventivas y revisiones por la dirección al SGC.
- Apoyar y participar en los procesos de capacitación en temas relacionados al SGC en coordinación con RRHH según programa anual establecido.

Arequipa, 05 de agosto del 2021

EDINO JULIO MOLINERO QUISPE

Representante Legal de SUPER FRESQUITOS. S.A.C.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

	LOG – F- 01	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE REQUERIMIENTO	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA:	VERSIÓN: 0.00

								Llenado por el encargado de logística		
Item	Fecha	Producto	Cantidad	Unidad	Plazo	Proveedor	Solicitante	En Stock	Faltante (Compra)	V°B°

Elaborado por: CSGC/E	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

	LOG – F - 02	PAGINA 1 DE 1
	CONTROL DE ENTRADAS Y SALIDAS	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA:	VERSIÓN: 0.00

Proveedor: ……...
Nombres: …….
Cargo: ……..
Área: ……
Fecha: ……..

Nro.	Código	Descripción		Entradas			Salidas			Saldos		
		Concepto	Doc.	Cant.	V.unit	V.total	Cant.	V.unit	V.total	Cant.	V.unit	V.total
1												
2												
3												
4												
5												
6												

Elaborado por: E/SGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

		LOG – F- 03				Página1 de 1
		FORMATO LISTA DE PROVEEDORES				Elaborado:
						Revisado:
						Aprobado:
FORMATO		Fecha:				Versión: 0.00
N°	Fecha	Proveedor	Tipo de producto o servicio	Contacto (Nombre y celular)	Dirección	RUC
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

	LOG – F - 06	PAGINA 1 DE 1
	LISTA DE INVENTARIOS	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

FECHA	CODIGO	NOMBRE	MOVIMIENTO	FECHA MOVIMIENTO	CANTIDAD ENTRADA	CANTIDAD SALIDA	PRECIO COMPRA	PRECIO VENTA	TOTAL

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1. Propósito, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el proceso de identificación y determinación del contexto interno y externo de la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Este documento se aplica a todo el Sistema de Gestión de Calidad. Los usuarios de este documento son aquellos que pertenecen a la alta dirección de Súper Fresquitos.

2. Documentos de referencia

- ISO 9001:2015, punto 4.1; 4.2
- Manual del Sistema de Gestión Calidad

3. Contexto de la organización

3.1. Contexto interno

El SGC es responsable de identificar y considerar cuestiones internas de la organización que pueden afectar a su capacidad para alcanzar resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad. Los asuntos internos forman parte del contexto interno y afectan a la capacidad de la organización para alcanzar resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad.

El contexto interno de la organización es el ambiente o entorno interno en el cual Súper Fresquitos se esfuerza para alcanzar sus objetivos estratégicos, incluyendo los objetivos de calidad, y además gestiona oportunidades y riesgos internos.

El contexto interno incluye, pero no se limita a:

- Productos y servicios
- Estructura organizativa, roles y responsabilidades
- Liderazgo
- Cultura organizacional
- Las capacidades, entendidas en términos de recursos y conocimientos (capital, tiempo, personas, procesos, sistemas y tecnologías).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Sistemas de información, flujos de información y toma de decisiones (formales e informales)
- Normas, directrices, guías y modelos adoptados por la organización
  - Forma y extensión de las relaciones contractuales de la organización.

3.2. Contexto externo

El contexto externo de la organización incluye instituciones externas o influencias que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad de **SÚPER FRESQUITOS** y su capacidad para lograr los objetivos de negocio y calidad previstos.

El contexto externo consiste en dos componentes:

- *Entorno inmediato (específico)* – tiene influencia directa e inmediata en las decisiones y actividades de Súper Fresquitos. Esto Incluye, sin limitarse a: condición del medio ambiente, usuarios, proveedores, competidores y las necesidades y expectativas de partes interesadas.

- *Ambiente general* – Incluye condiciones económicas, políticas, legales, sociales y globales que pueden influir en Súper Fresquitos.

3.3. Identificación de las partes interesadas

El SGC es responsable de identificar a todas las personas u organizaciones externas que pueden tener alguna relación con el negocio relativo a la calidad del producto y servicio de Súper Fresquitos, así como sus necesidades y expectativas. También identifica necesidades, expectativas y requerimientos legales y reglamentarios de las partes interesadas.

El SGC definirá quién será el responsable del cumplimiento de cada requisito individual, y que partes interesadas serán notificadas cuando se produzcan cambios

El SGC debe enumerar todos los requisitos, partes interesadas, obligaciones contractuales y personas responsables en la Lista de partes interesadas, legales y otros requisitos.

El SGC debe, por lo menos una (1) vez al año, realizar una evaluación de la conformidad con los requisitos legales y otros requisitos que puedan existir, e introducir los resultados en el Registro de Evaluación de Conformidad. Si existen requisitos legales u otros requisitos que Súper Fresquitos no ha cumplido, El SGC lo notificará a la alta dirección, el cual decidirá qué hacer.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Si la resolución del incumplimiento de los requerimientos legales y/u otros requerimientos supera la autoridad del SGC, o supera la autoridad de una parte externa contratada, La Gerencia General tomará una decisión.

Cada empleado en Súper Fresquitos, debe notificar al SGC si detecta cualquier nuevo requisito legal, reglamentario, contractual o de otro tipo que podría ser relevante para el Sistema de Gestión de Calidad.

3.4. Consideración del contexto de la organización

El Gerente General determina en que factores del contexto de Súper Fresquitos puede influir, y a qué factores la organización debe adaptarse para alcanzar sus objetivos. Para la determinación de las oportunidades actuales y futuras y de los riesgos emergentes del contexto de la organización, el gerente general puede utilizar el análisis. Para poder seguir manteniendo la eficacia de este formato, se realizará actividades de seguimiento, las cuales serán al menos 1 vez al año, o en casos excepcionales cuando la el Gerente de Calidad o Gerente General lo vean por conveniente.

El contexto de la organización debe tenerse en cuenta durante la definición del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

4. Gestión de registros manteniendo la base de este documento

Nombre del registro	Código	Almacenamiento de información	Responsabilidad
		Tiempo de retención	
Lista Partes interesadas	SGC-F-07	2 años	CSGC/GG
Cumplimientos legales y reglamentarios	SGC-F-08	2 años	CSGC/GG
Matriz FODA Super Fresquitos	Tabla	2 años	Gerente General/ CSGC

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

	SGC – F - 07	PAGINA 1 DE 1
	LISTA DE PARTES INTERESADAS	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS	REQUISITOS DEL SGC	Seguimiento	Periodo de revision	Evidencia
CLIENTES					
TRABAJADORES					
PROVEEDORES					

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

	SGC – F - 08	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE CUMPLIMIENTO LEGALES Y REGLAMENTARIOS	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

Entidad	Cumplimiento legal o reglamentario	Seguimiento	Responsable	Ley o decreto	Evidencia
SUNAT					
Notaria					
SUNARP					
Municipalidad					
SENASA					

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

	SGC – F - 09	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE INVENTARIO DE MAQUINAS Y EQUIPOS	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

FECHA	CODIGO	EQUIPO	MARCA / MODELO	MODELO	SERIE	AREA	ESTADO (E,B,M,D)	OBSERVACIONES
20/01/2021	EQ001							
20/01/2021	EQ002							
20/01/2021	EQ003							
20/01/2021	EQ004							
20/01/2021	EQ005							
20/01/2021	EQ006							
20/01/2021	EQ007							

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA

	RH – F - 01	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO CHARLAS E INDUCCIÓN.	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

APELLIDOS Y NOMBRES:			
CARGO:		**AREA:**	

SISTEMA GESTION DE CALIDAD	**Calificación (-00-05 pts)**	**Sugerencias.**
Breve explicación del Sistema de Gestión de Calidad.		
Explicación de la Política y Objetivos de Calidad.		
INTRODUCCIÓN AL PUESTO DE TRABAJO.	**Calificación (-00-05 pts)**	**Sugerencias.**
Breve explicación del Proceso.		
Explicación del puesto de trabajo a desempeñar.		
Jerarquía de puestos.		
ORGANIZACIÓN.	**Calificación (-00-05 pts)**	**Sugerencias.**
Presentación de la Empresa.		
Procesos y Actividades su área.		
Normas y Procedimientos Internos.		
¿Otros alcances que UD. Considera que se debieron tratar?		

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	RH – F - 02	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE REGISTRO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA: 07/08/2021	VERSIÓN: 0.00

CAPACITACION EXTERNA ☐ ENTRENAMIENTO ☐ SIMULACRO DE EMERGENCIA ☐ CURSO ☐ TALLER ☐ DIFUSIÓN ☐ CARGO ☐

CAPACITACION INTERNA ☐ CHARLA CORTA ☐ INDUCCIÓN ☐ OTROS ☐

TEMA:

TEORICO ☐ TEORICO ☐ TEORICO ☐

EXPOSITOR ENTRENADO:

HORA INICIAL: HORA FINAL:

DURACIÓN: LOCAL:

Nº	Fecha	Apellidos Y Nombres	DNI	Cargo/Area	Jefe Director	Firma	Observaciones

……

Firma del Expositor

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

	RH – F - 03	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA:	VERSIÓN: 0.00

CURSO PROYECTADO	OBJETIVO DEL CURSO	CAPACITADOR	2021 - 2022												Responsable de Seguimiento	Nº de Horas esperado
			Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago		
Rol y sensibilización de la alta gerencia	Sensibilizar a la Alta Dirección de la empresa acerca del manejo del SGC, y su responsabilidad y compromiso como gerencia	Externo													Encargado de Recursos Humanos	02 Horas
Difusión de política de calidad	Sensibilizar a la Alta Dirección de la empresa acerca del manejo del SGC, y su responsabilidad y compromiso como gerencia	Externo													Encargado de Recursos Humanos	01 Horas
Taller de documentación según la Norma ISO 9001:2015	Formar al comité del SGC en la elaboración de documentación para la implementación del SGC, según la Norma ISO 9001	Externo													Encargado de Recursos Humanos	04 Horas
Charla: Herramientas de acción y mejoras de la calidad ISO 9001:2015	Ayudar a formar a las personas encargadas de llevar el Sistema de Gestión de la calidad, mejorando sus técnicas y habilidades sobre el uso de la Norma ISO 9001:2015	Externo													Encargado de Recursos Humanos	02 Horas
Taller de Auditorías Internas.	Formar a personas con las capacidades y habilidades para poder llevar a cabo auditorías internas dentro de la empresa	Externo													Encargado de Recursos Humanos	04 Horas
Manejo y Gestión de almacenes	Poder desarrollar y afianzar las nuevas técnicas de manejo de productos dentro del almacén.	Externo													Encargado de Recursos Humanos	04 Horas
Mejora de métodos en producción.	Implementar metodologías para poder realizar en los tiempos más óptimos las labores productivas en granja / almacén.	Externo													Encargado de Recursos Humanos	04 Horas
Charlas de Seguridad	Que el personal tenga conocimientos de los riesgos de seguridad ocupacional los cuales se encuentran en su puesto de trabajo	Externo													Encargado de Recursos Humanos	04 Horas

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	RH – F - 04	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE NECESIDAD DE CAPACITACIÓN	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA:	VERSIÓN: 0.00

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTA MARÍA

	RH – F - 05		PAGINA 1 DE 1
	PROPUESTA DE ORGANIGRAMA.		**ELABORADO:**
			REVISADO:
			APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**		**VERSIÓN: 0.00**
TEMA DE CAPACITACION			
FECHA DE CAPACITACIÓN		**FECHA DE EVALUACIÓN**	
DATOS DEL EMPLEADO			
NOMBRES Y APELLIDOS		**CARGO / AREA**	

Marque SOLO con una "x", la casilla que Ud. Considera que es la respuesta correcta

	1	2	3	4	5
Ponencia					
Estos conocimientos fueron fácilmente aplicables a su puesto laboral					
Pudo evidenciar cambios favorables en su trabajo, después de aplicar los conocimientos dados					
Conto con los recursos necesarios para implementar estos conocimiento en su puesto laboral					
Después de la ponencia, diría Ud, que ahora hace trabajo con mayor calidad					
Con la ponencia Ud, va a poder mejorar su rendimiento acorde a los objetivos de la empresa.					
En resumen considera que la ponencia fue muy completa, y acorde a su perfil laboral					
			TOTAL		

CRITERIO DE EVALUACION	
Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Suficiente	3
Desacuerdo	2
Muy desacuerdo	1

Observación o Sugerencia

CRITERIOS	
25-30 ptos	Ponencia Muy favorable, que ayuda al desempeño y desarrollo del trabajador
19-24 ptos	Ponencia Buena, Ayuda al desempeño del trabajador, pero no fue el esperado
13-18 ptos	Ponencia Regular, se debe mejorar necesariamente la ponencia
06-12 ptos	Ponencia Mala, la ponencia no ayuda al desarrollo del trabador o la empresa

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	RH – F - 06	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE NECESIDAD DE PERSONAL	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA:	VERSIÓN: 0.00

Fecha de Solicitud:		Numero:	
Puesto :		Area:	
		Vacantes:	

RAZON DE NECESIDAD (marque con una "X")	MAYOR PRODUCCION		INICIO DE CONTRATO	
	RENUNCIA PREVIA		TIEMPO DE CONTRATO	
	NUEVO PUESTO		SUELDO	
	OTRO			

FUNCIONES DEL PUESTO			
REPORTA:		SUPERVISA:	

REQUISITOS INDISPENSABLES	
FORMACION ACADEMICA	FORMACION LABORAL
ADICIONALES	
CURSOS, CAPACITACIONES ADICIONALES	
OTROS:	

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	RH – F - 07	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE EVALUACIÓN DE PERSONAL	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA:	VERSIÓN: 0.00

Nombre:		Area:			
Fecha:		Cargo:			
Operaciónes		MB	B	R	I
Trabajo bajo presión.	Capaz de desarrollar sus labores diarias bajo exigentes condiciones o plazos ajustados				
Capacidad de decisión	Capacidad rapida de comprensión, analisis y ejecución de desiciones en el trabajo				
Calidad de trabajo	Trabajo productos o servicios, acorde a los requerimientos				
Eficiencia	Cumple sus obligaciones en los con los recursos y tiempos propuestos				
Responsable de su trabajo	Se hace cargo y se involucra de manera profunda en su trabajo				
Cultura Organizacional					
Orientación a los resultados	Utiliza eficientemente los recursos asignados para el logro de los objetivos de la empresa				
Compromiso	Se identifica con la filosofía , misión, visión y valores de la empresa				
Puntualidad	Persona que demuestra puntualidad al momento de trabajar o realizar alguna actividad de la empresa				
Comucación	Se muestra dispuesto siempre a escuchar y comunicar alguna inquietud o incidente en la empresa				
Clima organizacional					
Trato amigable	Trato sociables con los demás				
Liderazgo	Capacidad de dirigir o ser ejemplo para los demás				
Participacion	Aporta o innova con nuevas ideas, y se compromete a la realización de las mismas				
Motivación	Capacidad de motivar a los demás, para mejorar su desempeño				
Soluciona conflictos	Persona que busca la armonía en su área de trabajo.				
			TOTAL		

Calificacion(Items)	Muy bueno (05 ptos), Bueno (04 ptos), Regular (03 ptos), Malo (02 ptos)
Ponderaciones	70 - 56 Muy Bueno desempeño laboral
	55- 42 Regular desempeño laboral, pero necesita capacitación
	41 - 28 Ineficiente desempeño laboral, se recomienda retirarlo

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

	RH – F - 08	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE EVALUACIÓN OPERATIVA	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

APELLIDOS Y NOMBRES	**Responsable Superior**	**Puesto - Area**	**2021**															
			Trim. 1				**Trim. 2**				**Trim. 3**				**Trim. 4**			
			Habilidad	**Resultados**	**Compromiso**	**Promedio**	**Habilidad**	**Resultados**	**Compromiso**	**Promedio**	**Habilidad**	**Resultados**	**Compromiso**	**Promedio**	**Habilidad**	**Resultados**	**Compromiso**	**Promedio**

Criterio de evaluación	
03 - 06 puntos	El trabajador debe ser retirado
07 - 11 puntos	El trabajador debe capacitarse
12 - 15 puntos	Se mantiene y se motiva al trabajdor

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	RH – F - 09	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE FICHA DE PERSONAL	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA:	VERSIÓN: 0.00

Ficha de Personal					Nro Neces.		
Apellido paterno			Apellido Materno			Nombres	
Fecha de nacimiento			Distrito			Region	
Dirección						TELEFONO:	
						CORREO:	
Documento:		Numero		Estado Civil:		RUC:	
DATOS FAMILIARES:							
NOMBRES Y APELLIDOS				PARENTESCO		FECHA DE NACIMIENTO	TELEFONO
EN LA EMPRESA							
CARGO	AREA	ACTIVIDAD	PERIODO				MOTIVO DE RETIRO
			INICIO	CESE			
FORMACION ACADEMICA:							
GRADO O TITULO							
ESPECIALIDAD							
INSTITUCION							
FECHA DE EMISION							
EXPERIENCIA LABORAL							
CARGO	EMPRESA	ACTIVIDAD	PERIODO				MOTIVO DE RETIRO
			INICIO	CESE			
CAPACITACION							
TEMA			INSTITUCION				PERIODO

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

	SGC – F - 10	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

Fecha de Actualización:

Item	**Tipo de Documento**	**Código**	**Identificación del Documento**	**Versión**	**Fecha**	**Distribuido a:**	**Observación**
1							
2							
3							
4							
5							
Observación:							

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

	SGC – F - 11	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE LISTA DE DOCUMENTOS EXTERNOS	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

Fecha de Actualización:

Item	**Tipo de Documento**	**Código**	**Identificación del Documento**	**Versión**	**Fecha**	**Distribuido a:**	**Observación**
1							
2							
3							
4							
5							

Observación:

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

	SGC – F - 12	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE LISTA DE REGISTRO	ELABORADO:
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	FECHA:	VERSIÓN: 0.00

Fecha de Actualización:

Item	Identificación del Documento	Código	Versión	Fecha	Archivo Activo			Disposición Final			OBSERVACIONES
					Responsable	ALMACENAMIENTO (Ubicación física o Ruta electrónica)	Tiempo de Conservación (ants)	Arch. Pasivo (AP / Años) o Destrucción (D)	Fecha de Destruccion	Prorroga del periodo del tiempo de retención	
1											
2											
3											
4											
5											

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	LOG – F - 04	Página 1 de 1
	FORMATO CONDICIONES DE GALPON	Elaborado por:
		Revisado por:
		Aprobador por:
FORMATO	Fecha:	Versión: 0.00

Estas son las condiciones que debe contar el galpón de levante o postura para la óptima crianza de gallinas, tomando en cuenta las consideraciones según semanas de vida de la guía de manejo Hy-line brown

-21dias	☐ Debe remover el alimento viejo y la gallinaza ☐ Limpie y desinfecte el galpón ☐ Haga las reparaciones necesarias del equipo (comederos, bebederos, etc)
-5dias	☐ Debe fumigar el galpón
-2dias	☐ Encienda las criadoras para la temperatura adecuada según las semanas de vida ☐ Limpie y desinfecte el sistema del agua
-1dia	☐ Asegurar la temperatura apropiada en semanas de vida de las gallinas ☐ Humedad entre 40 a 60% ☐ Debe programar las luces a una intensidad lux de acuerdo a las semanas de vida ☐ Ajuste los comederos y bebederos aun nivel apropiado
+1dia	☐ Comience con la alimentación de las gallinas

Nombres y apellidos: _____
Fecha:_____

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	LOG – F- 05	Página 1 de 1
	FORMATO DE DEVOLUCIONES	Elaborado por:
		Revisado por:
		Aprobador por:
FORMATO	Fecha:	Versión: 0.00

Nombre del proveedor: _____

Nombre del colaborador: _____

Nro.	Código	Descripción	Unidad	Peso	Total	Motivo

Remitente	Observaciones	Devolución 1. Falla 2. Envió erróneo 3. Otra causa

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	CMR – F- 01	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE COTIZACIÓN.	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

COTIZACION

SUPER FRESQUITOS S.A.C.

Av Arequipa Nro 102 Ur Semi Rural Pachacutec - Arequipa

Celular: #######

CMR-F-01
Versión
0.00

CLIENTE:	
TELEFONO:	
CONTACTO:	
FECHA DE ATENCION:	

Productos	**Cantidad**	**P. Unit**	**P. Total**

Importante: Esta cotización realizada, solo tiene validez hasta por siete (07) días hábiles a partir de su fecha de emisión.	Firma de recepción	**SUB TOTAL**	S/0.00
		Traslado	S/0.00
		TOTAL	S/0.00

<u>En caso de compra o negociación (llenado por la empresa, no tocar)</u>

Cliente:				**N° cotizacion**	
Producto:				**Adelanto**	
Cantidad:		**Fech. De Pedido**		**F. Entrega**	
Orden de Pedido:	####				

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

	CMR – F- 02	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO FICHA DE SATISFACCIÓN	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

Código: CMR – F - 02	REGISTRO	
Versión: 0.0	**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**	**X**
Fecha de vigencia: 2021		

(Marque con una equis (X) sobre la casilla)

1. ¿El producto entregado fue conforme a los requerimientos pedidos?	**SI**	**NO**
2. ¿El producto fue entregado en el plazo establecido?	**SI**	**NO**
3. En resumen, se encuentra satisfecho con nuestro servicio brindado?	**SI**	**NO**

Cliente:		N° OP:	
Producto:			
Cantidad:		Fecha de entrega:	

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	CMR – F- 03	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE ATENCIÓN AL RECLAMO	**ELABORADO:** **REVISADO:** **APROBADO:**
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

Marque con una"x"		Sobre:			
Queja y/o reclamo		Calidad del producto		Gestion documentaria	
Sugerencia		Infraestructura		Tiempos de entrega	
		Precursors de Apoyo		Otros	
Fecha de reclamo o sugerencia:		Trato del personal:			
Nombre:		En representacion de:			
Telefono:					
Empresa:					
Dirección:					
Producto:					
Cotizacion:					
Fecha de la compra:					
Detalles del Reclamo o Sugerencia					
Documento Anexado					
Agradecemos sus observaciones y nos comprometemos a resolverlas rapidamente. Gracias					
(Solo llenado por la empresa)					
Numero:					
Area Afectada:					

Firma:

Nombre
DNI

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	CMR – F- 04	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE SEGUIMIENTO DE RECLAMO	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

N° Reclamo :		Area Afecta:	
Encargado o responsible:			
Acciones Tomadas			
Resultados Obtenidos			
Respuesta del Cliente			
¿Es conforme el producto recibido? (Respondida por el cliente)	SI	NO	
Explique			
Sugerencias del Cliente			

	Rpta(si o no)	Cuantas
Necesita otra Intervencion		

Firmado Por:	Firmado Por:
----------	----------
Cliente	Jefe de Operaciones

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Pollería Super Fresquitos	SGC – F - 13	Página 237 de 244
	FORMATO DE SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS	Elaborado por: GC Revisado por: GC Aprobado por: GG
Formato	Fecha:	Versión 0.00

	☐ ACCIONES CORRECTIVAS		☐ SALIDAS NO CONFORMES	
Proviene de:	☐ Queja del cliente	☐ Revisión por la Dirección	☐ Análisis de datos	☐Observación del personal
	☐ Auditoría Interna	☐ Auditoría Externa	☐ Servicio No Conforme	

DESCRIPCIÓN	
Norma/Requisito:	
Documento de referencia:	
Proceso:	
Detalle:	
Informado por:	Fecha:
Acciones a tomar	
Acción inmediata o corrección (sólo para los casos que aplique)	
ANÁLISIS DE CAUSA	
Responsable:	Fecha:
ACCIÓN CORRECTIVA	

Actividades	Resp.	Plazos

Responsable:	Fecha:	Fecha de Cierre Propuesta:
VERIFICACIÓN	☐ **CONFORME**	☐ **NO CONFORME**
Responsable:		Fecha de cierre real:
Sólo llenar en caso de que en la etapa de verificación sea NO CONFORME		
PROX. FECHA DE VERIFICACIÓN		
VERIFICACIÓN	☐ **CONFORME**	☐ **NO CONFORME**

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

	SGC – F- 14	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE INVENTARIO DE NO CONFORMIDADES	**ELABORADO:** **REVISADO:** **APROBADO:**
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

ID. NC.	Nombre del proceso / Actividad	Doc. Referen.	Fecha	Descripción de la no conformidad	Breve descripción de la acción correctiva	Estado AC	Fecha de Cierra	V°B°

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

	SGC – F- 15	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE INVENTARIO SALIDAS NO CONFORMES	**ELABORADO:** **REVISADO:** **APROBADO:**
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

ID. NC.	Nombre del proceso / Actividad	Jefe o Responsable	Fecha	Descripción de la salida no conforme	Breve descripción de la acción correctiva	Estado final	V°B°

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

	SGC – F - 16	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO - PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNA	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

N° Audit.	Área / Proceso	Oct.				Nov.				Dic.				Ene.				Feb.				Mar.				Abr.				May.				Jun.				Jul.				Ago.				Set.			

Elaborado: Gerente de Calidad	**Aprobado: Gerente General**

Fecha de Actualización:	
Año:	

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

	SGC – F - 17	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS	**ELABORADO:** **REVISADO:** **APROBADO:**
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

Auditor Líder:		FECHA:	

Equipo Auditor:	

Objetivo de la Auditoria: Realizar una revisión y determinar el grado de implementación del SGC (Sistema de Gestión de la Calidad), bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, en la empresa SUPER FRESQUITOS S.A.C.

DÍA	HORARIO	PROCESO / ÁREA	**AUDITOR**	**AUDITADOS**

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	SGC – F - 18	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA	**ELABORADO:** **REVISADO:** **APROBADO:**
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

N.º AUDITORÍA:

Área / Proceso / Instalación Auditada: **Área / Proceso / Instalación Auditada:**	**Fecha(s) de Auditoria:**
Normas:	

Auditor (es):

1.OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

2.ALCANCE DE LA AUDITORIA:

3.EXCLUSIONES:

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA IN SITU

No Conformidades	Observaciones	Oportunidad de Mejora

1. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIONES

2. **HALLAZGOS DE AUDITORIA**

3. **OBSERVACIONES DE AUDITORIA**

4. **OPORTUNIDADES DE MEJORA DE AUDITORIA**

5. **EVALUACION DE AUDITORES**

6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

Firma Auditor Líder: _____ **Fecha:**

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	SGC – F - 19	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE EVALUACIÓN DE AUDITOR INTERNO	**ELABORADO:** **REVISADO:** **APROBADO:**
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

Nombre del Auditor:

Numero de Auditoria:

Fecha de Auditoria:

ATRIBUTOS PERSONALES	**Bueno (2 pts.)**	**Regular (1 pts.)**	**Malo (0 pts.)**	**TOTAL PARCIAL**	**COMENTARIOS**
Ética (imparcial, sincero, honesto y discreto).					
Mentalidad abierta (considera ideas o puntos de vista alternativos)					
Diplomático (con tacto en relaciones con las personas).					
Versátil (se adapta fácilmente a diferentes situaciones).					
CONOCIMIENTOS					
Principios, procedimientos y técnicas de auditoria.					
Documentos del sistema de Gestión Integrado y de referencia.					
Situaciones de la organización.					
Métodos y técnicas.					
Procesos y productos.					
Aspectos técnicos de las operaciones.					
Leyes, reglamentos y otros requisitos aplicables pertinentes a la disciplina					
HABILIDADES					
Trabajo en equipo					
Confianza en si mismo					
Compromiso					
Atención					
Concentración					
Proactivo					
Comunicación efectiva					
TOTAL, GENERAL					

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

	LOG – F - 07	PAGINA 1 DE 1
	FORMATO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	**ELABORADO:**
		REVISADO:
		APROBADO:
FORMATO	**FECHA:**	**VERSIÓN: 0.00**

FECHA	EVALUACIÓN N°	NOMBRE DE LA EMPRESA PROVEEDORA	TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	RAPIDEZ DE RESPUESTA	FACILIDAD DE PAGO	ATENCIÓN	CALIDAD Y/O GARANTIA	SERVICIO DE POST-VENTA	PUNTAJE	OBSERVACIONES
				2	0	0	1	1	04	Mal provedor
				3	2	3	0	0	07	Se retira proveedor por un semestre
				2	2	3	2	2	11	Se mantiene proveedor
				3	2	3	3	3	15	Se mantiene el proveedor, y se trata de afianzar la relación

CRITERIO	PUNTAJE
Deficiente	0
Regular	1
Eficiente	2
Muy eficiente	3

CALIFICACIÓN	RANGO
00 - 04	Se procede a separarlo de la Lista de proveedores y califica como "mal proveedor", para casos futuros
05 - 07	Se procede a retirar al proveedor, almenos durante 1 semestre.
08 - 11	Se mantiene el proveedor,
12 - 15	Se mantiene el proveedor, y se trata de afianzar la relación

Elaborado por: E/CSGC	Revisado por: CSGC	Aprobado por: GG
Firma	Firma	Firma
Fecha: **10/08/2021**	**Fecha:** 10/08/2021	**Fecha:** 10/08/2021