UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

INFORME DE EXAMEN PROFESIONAL

Implementación del Sistema Integrado de Gestión y su relación en la calidad de los procesos del área administrativa en la empresa Contratistas Manforx Perú E.I.R.L., Moquegua - 2022.

PRESENTADO POR:

BACH. MADELEYDY ARACELI NINA CATARI

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Moquegua – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

Implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Contratistas Manforx Perú E.I.R.L., Moquegua - 2022.

Informe de Examen Profesional para optar el título de Licenciada en Gestión Pública y Desarrollo Social Elaborada y Aprobada por:

Bach. Madeleydy Araceli Nina Catari

Autor

Mg. Maribel Alejandrina Rodriguez Yucra

Asesor

Folio N° 042

ACTA DE TITULACIÓN

I. Modalidad:

Examen Profesional

II. Documento de aprobación:

RESOLUCION DE COMISION ORGANIZADORA N° 504 - 2022 - UNAM

Fecha: 15 de Julio.

III. Título de Informe del Examen Profesional:

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACION EN LA CALIDAD DE LOS PROCESOS DEL AREA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA CONTRATISTAS MANFORX PERÚ E.I.R.L MOQUEGUA - 2022.

Bachiller: MADELEYDY ARACELI NINA CATARI

Asesor Principal: Mg. MARIBEL ALEJANDRINA RODRIGUEZ YUCRA

Co-Asesor :

IV. Se dictamina con las siguientes notas:

Examen Escrito: 11:20 Entrevista: 10 Promedio: 11

Promedio en letras: ONCE por lo que: Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL.

Siendo las 11:00 horas, del 30 de SETIEMBRE del año 2022 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado.

Director de EPGPDS

Presidente del Comité de Grados y Títulos del Examen Profesional

Asesor

Bachiller

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado esta oportunidad y por haberme bendecido tanto con mi pequeña KILLA, por la salud y las ganas de seguir para adelante permitiéndome cumplir mis objetivos y metas.

A mis padres: Juan y Luzgarda, por el apoyo en todo momento, sus consejos y palabras motivadoras que me permitieron poder encaminarme por este rubro distinto a los que ellos vivieron.

A mi hermana: Anabel por los consejos y su apoyo incondicional durante toda esta etapa.

A mí querido esposo: Nander, por haberme apoyado en todo momento para lograr mis metas y objetivos y poder continuar superándome profesionalmente.

Madeleydy.

AGRADECIMEINTO

A Dios por permitirme haber culminado mis estudios en esta prestigiosa Universidad, a mis docentes quienes con su metodología de enseñanza me han permitido desarrollarme profesionalmente.

A mis compañeros y colaboradores de la Empresa Contratistas Manforx Perú E.I.R.L. por la confianza puesta en mi persona para llevar a cabo la Implementación del SIG.

RESUMEN

La aparición de la Pandemia Covid-2019 a nivel mundial y las medidas que se optaron para resguardar la Salud de las Personas se a previsto como consecuencia la aceleración de la Transformación Digital donde muchas de las Organización Privadas no le daban Importancia a la Calidad del servicio o del Producto sin embargo tuvimos que adecuarnos a ello es por eso que marca una etapa importante en poder satisfacer las necesidades del cliente cumpliendo con los estándares que ellos requieren.

Es como se tiende a desarrollar las estadísticas de apreciación para optar los Sistemas de Gestión de calidad en diferentes rubros, La minería no a dejado de parar en su producción, la construcción de la misma manera es por ello que se tiene que trabajar desde una transformación interna para poder brindar servicios de calidad.

Aplicando la Mejora continua nos permitirá visualizar los aspectos que tenemos que darle soporte para efectivizar los procesos. Esto obliga a la Empresa Contratistas Manforx Peru E.I.R.L. enfocarse principalmente en la Satisfacción del cliente donde se opta por mejorar las no conformidades que puedan presentarse y que a la vez le hace competitivo en su rubro.

Se fue aplicando una restauración de mejora desde su Diseño organizacional para que pueda tener coherencia con la Política del Sistema de Gestión de Calidad, el compromiso de su personal para la aplicación de nuevos procedimientos, registros y planes de acción a la vez la inculcación de actitudes que puedan defender su competitividad empleando la Nueva Tecnología Digital.

ABSTRACT

The appearance of the Covid-2019 Pandemic worldwide and the measures that were chosen to protect the Health of People have been foreseen as a consequence of the acceleration of the Digital Transformation where many of the Private Organizations did not give importance to the Quality of the service or the Product, however, we had to adapt to it, which is why it marks an important stage in being able to satisfy the needs of the client, complying with the standards that they require.

It is how the statistics of appreciation tend to be developed to opt for Quality Management Systems in different areas. Mining has not ceased to stop in its production, construction in the same way is why we have to work from a transformation in order to provide quality services.

Applying continuous improvement will allow us to visualize the aspects that we have to support to make the processes effective. This obliges the Empresa Contratistas Manforx Peru E.I.R.L. focus mainly on customer satisfaction where you choose to improve the non-conformities that may arise and that at the same time makes you competitive in your field.

An improvement restoration was applied from its Organizational Design so that it can be consistent with the Quality Management System Policy, the commitment of its personnel for the application of new procedures, records and action plans at the same time the inculcation of attitudes that can defend their competitiveness using the New Digital Technology.

INDICE

INTRODUCCION 11

CAPITULO I 14

ASPECTOS GENERALES 14

1.1 Descripción de la Empresa 14

1.1.1 Ubicación 14

1.1.2 Accesibilidad 14

1.1.3 Visión y misión de la empresa 15

1.1.3.1 Visión 15

1.1.3.2 Misión 15

1.1.4 Historia 15

CAPITULO II 16

DESCRIPCION DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA O DEARROLLO DEL TEMA DEL EXAMEN PERSONAL 16

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION ISO 9001 (CALIDAD), ... 16

ISO 9001:2015 17

1.1 Contexto de la Organización 19

1.1.1 Comprensión de la Organización y su contexto. 19

1.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 19

1.1.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión de la calidad…… 19

1.1.4 Determinación del Sistema de Gestión y la interrelación de sus Procesos....20

1.2 Liderazgo....22

1.2.1 Liderazgo y compromiso....22

1.2.1.1 Enfoque al cliente....22

1.2.2 Política....22

1.2.2.1 Establecimiento de la política de la calidad....22

1.2.2.2 Comunicación de la política de la calidad....23

1.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización....23

1.3 Planificación....25

1.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades....25

1.3.2 Planificación de los cambios....25

1.4 Apoyo....26

1.4.1 Recursos....26

1.4.1.1 Personas....26

1.4.1.2 Infraestructura....26

1.4.1.3 Ambiente para la Operación de los procesos....26

1.4.1.4 Recursos de seguimiento y medición....27

1.4.1.5 Conocimientos de la organización....27

1.4.2 Competencia....27

1.4.3 Toma de Conciencia....28

1.4.4 Comunicación....28

1.4.5 Información documentada 29

1.4.5.1 Control de la Información documentada 29

CAPITULO III 30

ANTECEDENTES Y OBJETOS 30

3.1. Antecedentes Internacionales 30

3.2. Antecedentes Nacionales 30

CAPITULO IV 32

DISCUSION O APORTES 32

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 33

BIBLIOGRAFIA 34

ACRONIMOS Y ABREVIATURAS

1. ISO – International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalizacion).

2. SIG – Sistema Integrado de Gestión.

3. E.I.R.L. – Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

INTRODUCCION

En la época de la Segunda Guerra mundial en E.E. U.U. se daba a cabo la creación de armamentos existía la organizaciones de estandarización, a la vez la creación de dichas herramientas de guerra que puedan demostrar ser mejores que otros tanto como la victoria de una nacionalidad.

Fue la Impulsora del desarrollo del control de calidad ante la necesidad de fabricar productos mas seguros para los soldados y mas fiables que disminuyan las perdidas en el frente de la guerra. Las primeras normas en hacer aparición fueron las Z1 (también denominadas Military Standards 105).

Mientras que en Europa viento el desarrollo de este método es que las Fuerzas Armadas Británicas adoptaron la normativa para sus productos. Todos ellos atendían el concepto de calidad como conformidad.

En ese momento la organización Britsh Standard desarrolla la norma BS 5750 en 1979 como estándar de control de proveedores orientada al a los resultados de la producción desde la evaluación del contrato o los requisitos del cliente hasta las auditorías internas o el control de los registros).

En 1947 empieza la actividad de ISO es una organización independiente no gubernamental que está compuesta por representantes de mas de 100 países y más de 3 000 organismos técnicos responsables de desarrollar normas para todos los sectores y todos los ámbitos. ISO proviene del griego “ISOS” que significa igual.

En Japon durante la Segunda guerra mundial se limitaban a la puesta en practica de inspecion de producto. Luego de haberse concluido la guerra EE.UU decidio enviar a Japon un grupo de expertos que les apoyasen en el proceso de reconstrucción económico del país totalmente arruinado tras la derrota en el conflicto mediante la formación en nuevas técnicas y procesos de producción que ya habían sido puestos en marcha con éxito en EEUU y Europa.

Sin embargo en Japon se creo el JUSE (japanese Union of Scientists and Engineers, Union de Científicos e Ingenieros Japoneses. Cuyo primer paso fue establecer un Comité de Investigación en control de calidad formado por personas provenientes de las universidades la industria y el gobierno. Joseph Juran fue quien los convenció de que la mejor estrategia para convertir a Japon en una potencia era enfocar sus esfuerzos a la obtención de un producto de calidad con bajos costes y altos niveles de rentabilidad y asi fue hasta el dia de hoy. La misma que en reconocimiento a Walter E. Deming se otorga anualmente el Premio DEMING a la Calidad que es el reconocimiento más antiguo que existe a la gestión de la calidad empresarial que impulsa a las empresas a poder implementarlas y aplicarlas.[1]

En Perú existe solo el 1% del total de organizaciones formales cuentan con sistemas de Gestión de calidad. De acuerdo al reporte del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) a través de la Sociedad Nacional de Organismos Acreditados en Sistemas de Calidad (SNOASC) se determina que en la actualidad se cuenta con un total de 1329 organizaciones con certificación de calidad ISO (norma ISO 9001 y norma ISO 14001) de un total de organizaciones formales activas en el Perú que llega a 1382.89 según cifras de la SUNAT.

Frente a esta situación en comparación con Países Vecinos se estableció elabora una norma Técnica peruana “NTP Gestión Integral de la Mipyme” con la que ha adaptado las exigencias de la ISO a la realidad nacional y se ha emprendido un programa piloto para financiar a 20 pymes de los sectores del calzado, agroindustria, textiles y madera su proceso para adopten dicha norma técnica y alcance competitividad.

Con la intención de poder monitorear gestionar y supervisar de un forma fácil y eficaz el desarrollo del Sistema Nacional de Calidad según los específicos requisitos establecidos en la norma ISO 9001, las organizaciones y empresas, tanto perteneciendo al sector público como al

[1] López (2015)

sector privado hacen uso entre otras herramientas del SOFTWARE ISOTOOLS EXCELLENCE el cual facilidad del control del sistema garantizando la obtención de óptimos beneficios.

Teniendo como Antecedentes es que la Empresa Contratistas Manforx Perú E.I.R.L. decide optar por la Implementación de la Norma ISO 9001-2015 para mejorar su competitividad en el mercado.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Contratistas Manforx Perú EIRL, es una empresa Moqueguana dedicada al rubro de Alquiler de Maquinaria pesada y liviana para la Industria Minera y Construcción.

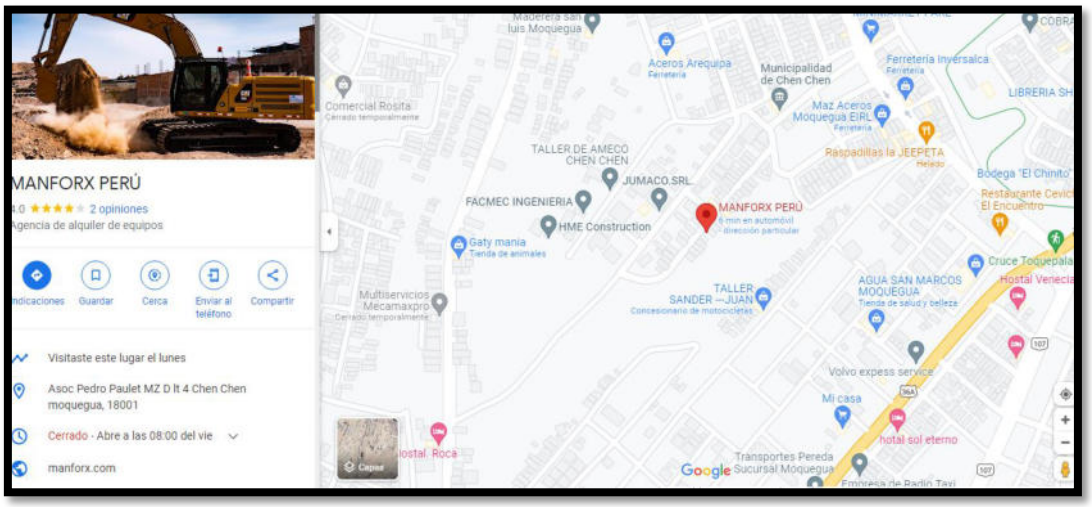
1.1.1 UBICACIÓN

Geográficamente las Oficinas de Contratistas Manforx Perú EIRL está situada en la Asociación Pedro Paulet Mz D Lt 04 del Centro Poblado Chen chen, Distrito Moquegua, Provincia Mariscal Nieto, Departamento de Moquegua.

1.1.2 ACCESIBILIDAD

Figura 1

Ubicación Geográfica



Nota: *Google Maps*

1.1.3 VISIÓN Y MISIÓN DE LA EMPRESA

1.1.3.1 VISIÓN

Lograr el reconocimiento como la mejor empresa peruana en desarrollo y ejecución de proyectos en el sector de construcción y sector minero, brindando un lugar de trabajo seguro y respetando el medio ambiente.

1.1.3.2 MISIÓN

Desarrollar y ejecutar proyectos de calidad, dentro del plazo y presupuesto previsto, en el sector de construcción y sector minero. Con un personal altamente calificado.

1.1.4 HISTORIA

La Empresa Anglo American Quellaveco S.A. Promovió Oportunidades de Negocio en el año 2016 y su acompañamiento en su desarrollo.

De la que fue parte de la creación de Contratistas Manforx Perú E.I.R.L una empresa creada por un joven de 20 años de edad, aprovechando las oportunidades que se presentaron con el desarrollo de la minería.

En la actualidad es una empresa Moqueguana joven que a raíz de sus Metas, Objetivos hoy se encuentra prestando servicios no solo en Moquegua sino a nivel Nacional, es Reconocida por muchos de sus clientes por la entrega de servicios cumpliendo con la Satisfacción del Cliente.

CAPITULO II

DESCRIPCION DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA O DEARROLLO DEL TEMA DEL EXAMEN PERSONAL

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Las organizaciones hoy en día como sistemas sociales productivos requieren alcanzar sus expectativas en entornos mas extensos, inciertos y complejos. Siendo ese el motivo que les lleva a acudir a los sistemas de gestión descritos en las normas técnicas internacionales. Para adaptarse a prácticas aceptadas a escala mundial que hoy en día las empresas mas grandes exigen las mismas que faciliten el acceso a un conocimiento probado y les den seguridad para mejorar el desempeño.

Las entidades buscan una mejora continua como parte de su respuesta a una economía globalizada por tanto se debe encontrar métodos que favorezcan la integración de los sistemas de gestión.

Los sistemas de Gestión traen múltiples beneficios a las organizaciones como es la optimización de la gestión de la organización, mayor eficacia en los procesos de evaluación, control y seguimiento, mayor participación de los trabajadores en su Implementación, mejoras en las condiciones de trabajo y aspectos ambientales sobre todo generan mayor confianza por parte de los clientes y de os trabajadores, y favorecen la internacionalización de sus productos y servicios (Rodríguez- Rojas y Molano, 2018)

IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION ISO 9001 (CALIDAD)

En Contratistas Manforx Peru E.I.R.L. es una empresa dedicada a la prestación de Servicios dedicada al rubro de Alquiler de Maquinaria pesada y liviana para la Industria Minera y Construcción.

A medida que fue saliendo del mercado dentro de la Región de Moquegua, teniendo oportunidades a nivel Nacional como Puno, Ayacucho, Cuzco, Arequipa. Es que se realizó un diagnostico a raíz de que fuimos conociendo Varias Empresas clientes nuestros que tienen una estructura basada en la Implementación del SIG, y vimos que nuestros lineamientos, estructura no estaban bien definidos es así que se opta por la Implementación del SIG empezando por la ISO 9001:2015; Norma Internacional para Sistemas de Gestión de Calidad, promueve la mejora continua dentro de sus procesos. ISO 14001-2015: Sistema de Gestión Ambiental. Empleada para desarrollar políticas ambientales al interior de la organización. ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinada a proteger a los trabajadores y visitantes de accidentes y enfermedades laborales. Y la ISO 37001 Sistema de Gestión Anti soborno, destinada a ayudar, prevenir, identificar y manejar el soborno.

Contratistas Manforx Perú E.I.R.L., comenzó a Implementar el SIG desde Mayo del año 2022, estableciéndose un cronograma de actividades en las que con apoyo del Coordinador SIG designado por Gerencia, se monitorea las acciones, tareas, cumplimiento y aplicación de la norma y así mismo la participación de todo el personal.

ISO 9001:2015

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Nomra ISO 9000. Desarrollando cada principio que es una base racional para la organización:

a. Enfoque al Cliente

b. Liderazgo

c. Compromiso de las Personas

d. Enfoque a procesos

e. Mejora

f. Toma de Decisiones basada en la evidencia

g. Gestión de las relaciones

Figura 2

Representación esquemática de los elementos de un proceso.



Nota: *Norma ISO 9001:2015*

Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema de modo que s epoda mejorar el desempeño global de la organización, Esta puede ser alcanzada utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

1.1 Contexto de la Organización

En la empresa Contratistas Manforx Perú E.I.R.L.se determino las cuestiones internas y externas a manera de introducción a los cambios que se vienen implementando para el cumplimiento de la Norma ISO 9001-2015.

1.1.1 Comprensión de la Organización y su contexto.

Determinamos las cuestiones internas y externas a través de la Matriz de Contexto con la participación de todo el Personal Administrativo de la Empresa.

Esta información se viene actualizando cada mes en las reuniones programadas por el Coordinar SIG, las mismas que son monitoreadas para su cumplimiento.

La Herramienta utilizada tal como indica la norma debe ser conservada y actualizada.

1.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Desarrollamos mediante la Matriz de Partes Interesadas, que nos ayudó a poder clasificar nuestras expectativas teniendo en cuenta la Identificación de partes interesadas, Requisitos Pertinentes, evaluación de la pertinencia y seguimiento.

1.1.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión de la calidad

Se creó el Alcance de la empresa contratistas Manflora Perú E.I.R.L. , la misma que determina los límites y la aplicabilidad del SIG. Dirigido a todo el personal que labora para la empresa en la Provisión de los Servicios en construcción de Caminos de acceso y Acarreo, Preparación - Limpieza de la zona (Servicio de Movimiento de Tierra) y Alquiles de Maquinarias con o sin Operador.

A la vez dentro de los documentos se hace resaltante la justificación de no aplicabilidad dos ítems de la Norma de la ISO 9001-2015 en el apartado 8.3: Diseño y desarrollo de los productos y servicio pues los servicios que se brindan no requieren funciones de ingeniería relativas al diseño específico para ello. 8.4: f) Producción y provisión del servicio la validación y revalidación, pues la empresa cuenta con sistema que puede demostrar el desarrollo del servicio.

El documento fue presentado y publicado en toda la empresa para conocimiento de todo el Personal.

1.1.4 Determinación del Sistema de Gestión y la interrelación de sus Procesos

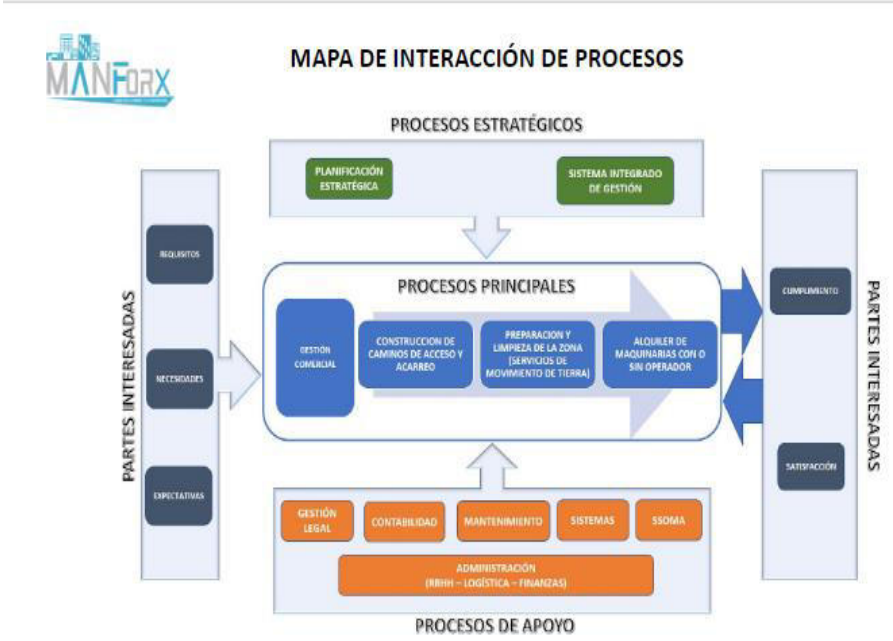
Se creó un nuevo mapa de Procesos Considerando los aspectos del Sistema Integrado de Gestión.

Contratistas Manforx Perú E.I.R.L. tenía ya el mapa de procesos pero considerando solo una actividad la que es Servicio de Alquiler de Maquinaria Pesada.

En el Mapa de Procesos que se creó se incorporó a nuevas actividades que ahora también desarrolla la empresa y el Sistema Integrado de Gestión a la vez la salida del servicio teniendo a cumplir las expectativas del cliente considerando también la Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Información que vuelve a ingresar para evaluar la prestación de nuestro servicio en base a lo opinión del cliente y poder establecer el plan de acción.

Figura 3

Mapa de Procesos – Empresa Contratistas Manforx Peru E.I.R.L.



Nota: *Elaboración Propia*

1.2 Liderazgo

1.2.1 Liderazgo y compromiso

La Alta dirección dispuso recursos económicos para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Estableció la Política, los Objetivos así como la Reestructuración del Diseño Organizacional de la empresa que fortaleció la coherencia de alinearnos a la Norma.

El sistema de Gestión de Calidad mediante el Coordinador SIG fue Presentado, comunicado y difundido por las publicaciones, capacitaciones, presentado físicamente en las áreas de trabajo.

La alta dirección recibió el compromiso de revisar el Sistema Integrado junto al Personal una vez al mes por 3 años.

1.2.1.1 Enfoque al cliente

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso en la determinación, comprensión y cumplimiento con los requisitos del cliente y los legales y reglamentario aplicables.

Se realiza mediante la Prospección de Clientes, Homologaciones, la inscripción en sus Portales donde nos alineamos a su estructura para poder ser parte de su cartera de proveedores.

Se creó la Matriz de riesgos y oportunidades en Clientes para poder monitorear la conformidad del servicio. Así mismo creamos la encuesta de Satisfacción al cliente para poder aplicarla una vez terminada el servicio con el cliente. Y así poder monitorearla.

1.2.2 Política

1.2.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

Se estableció la Política de Calidad, estableciendo los lineamientos y compromisos de Contratistas Manforx Perú E.I.R.L. con el Sistema de gestión de Calidad.

1.2.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La política fue difundida, publicada en las Instalaciones de Contratistas Manforx Perú E.I.R.L.

1.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

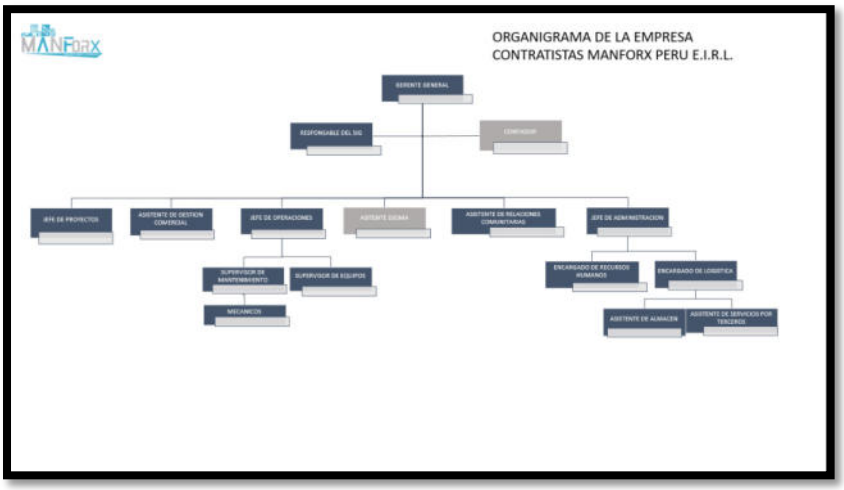
En la empresa Contratistas Manforx Perú E.I.R.L se estableció un nuevo organigrama con la estabilidad de la designación de encargaturas por área y por proyecto.

Las mismas que se estableció para cumplimiento de:

- Asegurarnos que el Sistema de gestión de la Calidad sea conforme a los requisitos de esta Norma Internacional.
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas ya previstas.
- Así mismo los encargados de área y proyectos tienen conocimiento de informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora sin obviar que tenemos como prioridad el **ENFOQUE AL CLIENTE EN TODA LA EMPRESA.**

Figura 4

Organigrama de la Empresa Contratistas Manforx Perú E.I.R.L.



Nota: *Elaboración Propia*

1.3 Planificación

1.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La empresa Contratistas Manforx Peru E.I.R.L. determino establecer la Matriz de riesgos y Oportunidades donde vamos a ir reflejando las situaciones que se nos presenta y que afectan a la prestación eficaz de nuestro servicio.

Como ejemplo:

Se nos presentó la casuística de que en un Proyecto pudimos obtener la buena Pro de alquiler de 04 Unidades Vehiculares sin embargo nosotros Trabajamos con proveedores Externos que al momento de poder internar el equipo pues desistieron. Aplicamos la Matriz de Riesgo y Oportunidad teniendo como Resultado poder crear una Base de datos de Proveedores Externos, donde se esté en constante comunicación y actualizando las disponibilidades de Equipos diariamente. Y asi también crear un Plan de acción que no ayude a monitorear las Ubicación y Remplazo de Equipos.

1.3.2 Planificación de los cambios

La empresa contratistas Manforx Peru E.I.R.L. estableció sus políticas las mismas que son coherentes con la política de calidad, tienen en cuenta los requisitos aplicables, alineado a la satisfacción del cliente, es objeto de hacer su respectivo seguimiento a la vez fue comunicada a todo el personal y será actualizada y revisada 01 ves al mes dentro de 3 años.

1.4 Apoyo

1.4.1 Recursos

1.4.1.1 Personas

La empresa Contratistas Manforx Peru E.I.R.L. se decidió contar con la Asesoría de una Consultora Especializada en la Implementación del sistema de gestión ISO 9001-2015 la misma que se encarga de revisarnos y corregirnos los formatos creados y de la Auditoria por 3 años a la vez la Alta dirección designo a un Coordinador SIG quien se encarga del cumplimiento de las tareas, seguimiento del cumplimiento de la norma, metodología de difusión.

1.4.1.2 Infraestructura

La Empresa Contratistas Manforx Perú E.I.R.L. a través de su alta dirección puso a disposición durante el desarrollo de la Implementación del Sistema Integrado de gestión, Las instalaciones de la organización, los Equipos como Hardware y software, Recursos de Transporte, y Tecnología de la Información y la Comunicación.

1.4.1.3 Ambiente para la Operación de los procesos

La Empresa Contratistas Manforx Perú E.I.R.L, se determinó por utilizar el método de las 5S, para asi poder englobar la atención a los Requisitos de la norma, Relacionando al SEIRI (sentido de la utilización), SEITON (Sentido de organización) SEISO (Sentido de Limpieza), SEIKETSU (Sentido de normalización) y SHITSUKE (Sentido de disciplina).

Así mismo desde la disposición de Alta Gerencia se ha venido Implementando el TALLER de la empresa Lugar donde se realiza las actividades correspondientes a la prestación de

servicios, lo mismo con las Oficinas para poder garantizar el ambiente tranquilo.

Se creó el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa, Participación y Consulta como una forma de ordenarnos y que se tome en cuenta la Participación del Personal. La misma que ayudo a que el personal pueda optar por un mecanismo más adecuado al momento de sentir la necesidad de comunicar cambios, etc. Generando un ambiente tranquilo sin conflictos.

1.4.1.4 Recursos de seguimiento y medición

La formulación por cada área de su matriz de riesgo respecto a sus actividades de cada proceso a desarrollar.

1.4.1.5 Conocimientos de la organización

La Empresa Contratistas Manforx Perú E.I.R.L. a base de sus 4 años de experiencia en el mercado y la permanencia del personal durante el proceso de crecimiento, se ha venido reflejando en conocimientos de la organización por que se fueron amoldando, aprendiendo de las situaciones que se fueron presentando durante el desarrollo de la prestación del Servicio.

También influyó mucho el Conocimiento de las fuentes externas como es caso de nuestros clientes.

1.4.2 Competencia

Contratistas Manforx Perú E.I.R.L inicio con 3 personas, egresados Técnicos en Contabilidad mientras fue creciendo la empresa, ellos también fueron adquiriendo competencias a la vez la empresa los ayudo a desarrollarse como Profesionales lo que hoy les hace Competentes en el Mercado Laboral.

Así mismo la Alta dirección, determino la reestructuración del Manual de Organización y Funciones ya que no se adecuaba a la realidad, sin embargo esto sirvió para también incluir actividades que influirán en los aspectos de calidad del servicio.

Todas las experiencias adquiridas, competencias, donde la educación, habilidades funcionales – técnicas, formaciones se evalúan y se encuentran dentro del File de cada trabajador y en el Formato de Calificación del Personal.

La alta Gerencia identifico las necesidades de capacitación en el personal y priorizo los temas que ayudarían a la mejora continua y aplicación de la Norma Internacional. Utilizando el Formato de Capacitaciones

1.4.3 Toma de Conciencia

Inicialmente fue controversial el involucramiento del personal en la Implementación del Sistema Integrado de Gestión, ya que tenían hábitos estructurados a su forma independiente de dar respuesta y solución desde sus áreas a las situaciones que se venían presentando, las mismas que nunca se evaluaba ni quedaba un documento de la aplicación de ello.

Por lo que fue paulatino la aplicación de nuevas prácticas que garanticen el cumplimiento de la norma ISO 9001-2015.

Implantando que el trabajador tome conciencia de: la Política, Los Objetivos, Su contribución de eficacia al Sistema de Gestión de Calidad.

1.4.4 Comunicación

Se determinó que la comunicación interna y externa sea a través de correo, teléfono, avisos, reuniones y publicaciones en el Periódico

Mural Informativo del SIG siendo temas relacionados al Sistema de Gestión de Calidad.

1.4.5 Información documentada

Se optó que la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa se incluya:

- La Misión y Visión de la Empresa
- Los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado
- Los documentos que nos ayudaran a llevar a cabo el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, Procedimientos, Instrucciones y Registros

1.4.5.1 Control de la Información documentada

Se decidió poder incorporar el Maestro de Documentación con sus respectivos Procedimientos y Registros a fin de poder identificar y tener acceso a ellos.

CAPITULO III

ANTECEDENTES Y OBJETOS

3.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Rosero Mantilla, Cesar Anibal, Portero Valle, Angel Vinicio; 2017, SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA CONSTRUCTORA T. ARIAS CIA. LTDA., Universidad Técnica De Ambato

.https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25532,

Sergio Enrique Bolívar Cárdenas, José Ricardo Chichilla Royero,2014, DISEÑO INTEGRADO DE GESTION A PARTIR DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, ISO 22000:2005 Y OHSAS 18001:2007 PARA LA EMPRESA INVERSIONES GALAVIS S.A.S., Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia Integral de la Calidad, Universidad Industrial De Santander

Pérez Villacís, Cristina Alexandra. PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ISO 9001:2015 E ISO 14001:2015: CASO; GESTIÓN DE ARTES GRÁFICAS DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR. QUITO, 2020. Tesis (Maestría en Gerencia de la Calidad e Innovación). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión.

3.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Roque Quispe, Marina Adriana, 2019. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE EN EL DISTRITO DE CERRO COLORADO-AREQUIPA. Tesis (Título Profesional

Ingeniería Industrial), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Verónica Perez Vasquez,2016. IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y SU RELACION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AREA ADMINSITRATICA DE ELECTRO ORIENTE S.A. 2016. TESIS (Maestría en Gestión Pública), Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30507/perez_vv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Condori Niño Deysi, 2017. DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION PARA EMPRESAS METAL MECANICAS, TESIS (Título Profesional Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial), Universidad Privada Norbert Wiener.

http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/491

CAPITULO IV

DISCUSION O APORTES

1. Para optar por un cambio general en una organización, al momento de diagnosticar evidenciar el problema o lo problemas es más recomendable que hacer visible una apariencia que no está acorde a la realidad de la organización ya que depende de esos factores buscarle un solución que a la vez pueda mejorar y alinear dichos factores con la coherencia de la razón de ser de la Empresa.

2. La creación de valor a través de las personas es fundamental para equilibrar y alinear los objetivos de la empresa sin embargo si no existe preocupación por su desarrollo profesional y su formación la organización no se verá potenciada frente a sus competidores.

3. Cuando se habla de mejora continua no hace referencia a documentación, si no es la actitud frente a la continuidad de aplicar la norma, actitud que debe tener el personal para poder hacer que el SIG funcione.

4. Si no es primero al personal a quien se comunica de los cambios y renovaciones de la empresa, es hacer alusión a la carencia de trabajo en equipo sin embargo esta es un factor importante para que pueda llevarse a cabo la realización de actividades que se requiere. Por ello es importante fortaleces el Liderazgo, el Trabajo en equipo para lograr objetivos trazados internamente.

5. Se percibe que la organización necesita documentación estable, que no sea creada solo para Homologaciones con clientes para ser partícipe de participar en sus Proyectos, sino tener una base única que sea estructurada como un Plan Estrategico para su mejor orden, y pueda facilitar la creación de los demás Planes que ayuden a efectivizar el mejor servicio al cliente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. La Empresa Contratistas Manforx Peru E.I.R.L. viene teniendo cambios que benefician en el crecimiento de la organización en todos sus aspectos, al Implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 tenemos Implantado en primera Fase la Satisfacción de los Clientes.

2. La documentación que nos pide cumplir como requisitos de la Norma nos está permitiendo trabajar bajo Objetivos, Metas y mejora continua bajo los lineamientos que se establecieron en la Política la misma que nos permite evaluarnos para seguir mejorando.

3. La empresa Contratistas MAnforx Peru E.I.R.L dio un giro de reestructuración lo que permite el desarrollo de la organización teniendo en cuenta la aplicación del PHVA en todas sus acciones y áreas para poder brindar un servicio de calidad.

4. La documentación creada establecida por el Sistema de Gestión de Calidad se revisaran una vez al mes por 3 años, a raíz de que somos una empresa nueva en la aplicación de dicha norma asi evitar de abandonar la constancia de la mejora continua que solo se lleva en cumplimiento con las actividad practicas a diario.

BIBLIOGRAFIA

1. Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad
2. https://www.isotools.pe/iso-9001-empresas-peru-sistemas-gestion-calidad/
3. LOPEZ LEMOS (2015): Novedades ISO 9001-2015, España
4. Vavra (2007): Como medir la Satisfacción del Cliente, España.
5. Torres (2019): Como Implantar ISO 9001:2015 paso a paso
6. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100272&lang=es-ES&view=article&id=875
7. https://www.gob.pe/institucion/inacal/institucional

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos	: MADELEYDY ARACELI NINA CATARI
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N°	: 74120911
Correo electrónico	: DAYANITANINA1995@GMAIL.COM
Teléfono/Celular	: 998746064

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	x			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado ( )
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía (x)
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)

a) Tesis ( )
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico (x)

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título: Implementación del Sistema Integrado de Gestión y su Relación en la Calidad de los Procesos del Área Administrativa en la Empresa Contratistas Manforx Peru E.I.R.I., Moquegua 2022.

b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra : https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : 5.06.02
c) Fecha de publicación: 2022

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : MG. MARIBEL ALEJANDRINA RODRIGUEZ YUCRA
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 04434095
c) ORCID : 0000-0001-9641-2883

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 74120911
NOMBRES Y APELLIDOS : MADELEYDY ARACELI NINA CATARI

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(X) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

FIRMA : .....



DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 74120911
NOMBRES Y APELLIDOS : MADELEYDY ARACELI NINA CATARI
FECHA : 12/10/2022