



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA LIBERACION DE
PRODUCTOS, DEL PROGRAMA NACIONAL DE
ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, A TRAVÉS DE
LA GESTIÓN DE RIESGO-HUÁNUCO 2021**

**PRESENTADO POR
ALFREDO HUAYNACCERO AMANTE**

**ASESORA
ANA MARIA ANGELES LAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVO DEL ESTADO**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA LIBERACION
DE PRODUCTOS, DEL PROGRAMA NACIONAL
DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, A
TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE RIESGO-HUÁNUCO
2021.**

PRESENTADO POR:

ALFREDO HUAYNACCERO AMANTE

ASESORA:

DRA. ANA MARIA ANGELES LAZO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMAS ADMINISTRATIVO DEL ESTADO

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia por su acompañamiento, compromiso y apoyo indesmayable en mi ruta profesional.

AGRADECIMIENTOS

A mí madre, hermanos e hijos, compañeros de trabajo, amigos, así como a toda mi familia por su apoyo constante y su contribución directa o indirecta en la culminación de esta tesis.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
INDICE DE CONTENIDOS	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VI
INDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	- 1 -
CAPITULO I MARCO TEÓRICO	- 10 -
1.1. Antecedentes de la investigación	- 10 -
1.2. Bases teóricas.....	- 13 -
1.2.1. Sistema de Gestión de Calidad	- 13 -
1.2.2. La norma ISO 9001:2015 y sus características.....	- 13 -
1.2.3. Ventajas de la Norma ISO 9001:2015	- 14 -
1.2.4. Importancia.....	- 14 -
1.2.5. Pasos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma del ISO 9001:2015.....	- 15 -
1.3. Definición de los términos básicos.....	- 16 -
1.3.1. Gestión de riesgos.....	- 16 -
1.3.2. ISO 9001:2015	- 17 -
1.3.3. Liberación de productos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.....	- 17 -
1.3.4. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma	- 18 -
1.3.5. Satisfacción del cliente	- 18 -
1.3.6. Sistema de gestión de calidad (SGC)	- 18 -
CAPITULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	- 20 -
2.1. Preguntas.....	- 20 -
2.1.1. Pregunta general.....	- 20 -
2.1.2. Preguntas específicos	- 20 -
2.2. Variables y definición operacional.....	- 20 -
2.2.1. Variable independiente	- 20 -
2.2.2. Variable dependiente.....	- 21 -

2.3.	Operacionalización de variable	- 21 -
2.4.	Definición de términos.	- 22 -
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		- 26 -
3.1.	Diseño metodológico	- 26 -
3.1.1.	Tipo y nivel de la investigación	- 26 -
3.1.2.	Método de investigación	- 26 -
3.1.3.	Diseño de la investigación	- 27 -
3.2.	Diseño muestral.....	- 27 -
3.2.1.	Población, muestra y muestreo.	- 27 -
3.3.	Técnicas de recolección de datos.....	- 28 -
3.3.1.	Técnicas.....	- 28 -
3.3.2.	Instrumentos.....	- 28 -
3.4.	Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información.	- 29 -
3.5.	Aspectos éticos.	- 30 -
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR		- 31 -
4.1.	Manual de calidad: desarrollo de la organización y su contexto, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora de acuerdo a la norma de calidad ISO 9001:2015.	- 31 -
4.1.1.	Diagnóstico actual del grado de cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la unidad territorial Huánuco.....	- 31 -
4.2.	Identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y mejora de la gestión de riesgos en el proceso de supervisión y liberación de alimentos.....	- 35 -
4.2.1	Análisis de las liberaciones dentro de los plazos establecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma basado en la gestión de riesgos.....	- 39 -
4.3.	Medición de la satisfacción del cliente	- 40 -
4.3.1.	Estadísticas de fiabilidad	- 40 -
4.3.2.	Validez del instrumento	- 43 -
4.3.3.	Resultados descriptivos.....	- 44 -
4.3.4.	Resultados correlacionales.....	- 55 -
4.4.	Propuestas de valor.....	- 57 -
4.4.1.	Sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.....	- 57 -
4.4.2.	Sobre la gestión de riesgos: identificación, evaluación, tratamiento y mejora	- 57 -
4.4.3.	Sobre la satisfacción de los clientes.	- 58 -
CAPITULO V: DISCUSIÓN		- 59 -
CONCLUSIONES.....		- 63 -
RECOMENDACIONES.....		- 65 -
FUENTES DE INFORMACIÓN		- 66 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Lista de verificación del SGC basado en la norma ISO 9001:2015	- 32 -
Tabla 2 Resultados del grado de cumplimiento de la implementación del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 en la Unidad Territorial Huánuco.....	- 34 -
Tabla 3 Resultado de la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos en el proceso de supervisión y liberación de alimentos del Programa Qali Warma- Unidad Territorial Huánuco.....	- 36 -
Tabla 4 Resultado del nivel de control de los riesgos identificados durante el proceso de supervisión y liberación de alimentos del Programa Qali Warma- Unidad Territorial Huánuco.	- 38 -
Tabla 5 Resumen de la liberación realizada durante el primer semestre.	- 39 -
Tabla 6 Prueba de Confiabilidad del Cuestionario de Expectativa.....	- 40 -
Tabla 7 Prueba de Confiabilidad del Cuestionario de Perspectiva	- 42 -
Tabla 8 Niveles y frecuencia de elementos tangibles.....	- 45 -
Tabla 9 Niveles y frecuencia de fiabilidad.....	- 46 -
Tabla 10 Niveles y frecuencia de capacidad de respuesta	- 47 -
Tabla 11 Niveles y frecuencia de seguridad	- 48 -
Tabla 12 Niveles y frecuencia de empatía	- 49 -
Tabla 13 Niveles y frecuencia de elementos tangibles.....	- 50 -
Tabla 14 Niveles y frecuencia de fiabilidad.....	- 51 -
Tabla 15 Niveles y frecuencia de capacidad de respuesta	- 52 -
Tabla 16. Niveles y frecuencia de seguridad	- 53 -
Tabla 17 Niveles y frecuencia de empatía.....	- 54 -
Tabla 18 Comparaciones Pareadas	- 55 -

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de implantación de un SGC ISO 9001:2015.....	- 16 -
Figura 2 Requerimientos para cada etapa del SGC.....	- 24 -
Figura 3 Resultados del grado de cumplimiento de la implementación del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 en la Unidad Territorial Huánuco.....	- 34 -
Figura 4 Resumen de la liberación realizada durante el primer semestre	- 39 -
Figura 5 Niveles de elementos tangibles	- 45 -
Figura 6 Niveles de elementos fiabilidad	- 46 -
Figura 7 Niveles de elementos capacidad de respuesta	- 47 -
Figura 8 Niveles de elementos seguridad.....	- 48 -
Figura 9 Niveles de elementos empatía	- 49 -
Figura 10 Niveles de elementos tangibles	- 50 -
Figura 11 Niveles de fiabilidad.....	- 51 -
Figura 12 Niveles de capacidad de respuesta.....	- 52 -
Figura 13 Niveles de seguridad	- 53 -
Figura 14 Niveles de empatía	- 54 -
Figura 15 Comparación de Expectativa y Perspectiva de las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta.	- 56 -
Figura 16 Comparación de Expectativa y Perspectiva de las dimensiones: seguridad y empatía, y la variable satisfacción.	- 56 -

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo implementar el sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la liberación de productos, a través de la gestión de riesgo que asegure el proceso de liberación dentro de los plazos establecidos por el Programa Qali Warma, el diseño de la investigación fue no experimental, de tipo descriptiva, de corte transversal, enfoque cualitativo. La muestra estuvo conformada por 12 proveedores, para la recolección de la información primaria se utilizó los instrumentos; lista de verificación, matriz de riesgos y plan de tratamiento y el cuestionario, la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario midió las variables de expectativa y percepción en una escala de Likert. La validez de los instrumentos se realizó a través de «juicio de expertos» y la confiabilidad del cuestionario de expectativa y percepción del cliente de 22 ítems presentó un alfa de Cronbach de 0,8163, considerándose puntaje confiable. Los resultados muestran que la Unidad Territorial Huánuco cumple con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en un 91% y 9% cumple parcialmente, se identificaron 05 riesgos durante el proceso de supervisión y liberación de alimentos siendo el riesgo 1 y 3 de nivel alto, riesgo 2 de nivel bajo y los riesgos 4 y 5 de nivel medio, a los riesgos alto y medio se les aplicó el plan de tratamiento de riesgos y los controles se implementaron en su totalidad, al no haber diferencias significativas a $\alpha = 0.05$ entre la expectativa y la percepción, el servicio brindado por la Unidad Territorial Huánuco ha satisfecho las necesidades de sus clientes, como resultado final se encontró que las liberaciones se realizaron dentro de los plazos establecidos por el Programa Qali Warma.

Palabras clave: SGC, Manual de SGC, Gestión de riesgos, ISO 9001:2015, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The objective of this work was to implement the ISO 9001: 2015 Quality Management System in the release of products, through risk management that ensures the release process within the deadlines established by the PNAE Qali Warma, the design of the research was non-experimental, descriptive, cross-sectional, qualitative approach. The sample consisted of 12 providers, for the collection of primary information the instruments were used; checklist, risk matrix and treatment plan and the questionnaire, the survey technique and as an instrument the questionnaire measured the variables of expectation and perception on a Likert scale. The validity of the instruments was performed through "expert judgment" and the reliability of the 22-item customer expectation and perception questionnaire presented a Cronbach's alpha of 0.8163, which is considered a reliable score. The results show that the Huánuco Territorial Unit complies with the implementation of the SGC in 91% and 9% partially complies, 05 risks were identified during the process of supervision and food release, risk 1 and 3 being of high level, risk 2 of low level and risks 4 and 5 of medium level, the risk treatment plan was applied to the high and medium risks and the controls were implemented in their entirety, as there were no significant differences at $\alpha = 0.05$ between the expectation and the perception, the service provided by the Huánuco Territorial Unit has satisfied the needs of its clients, as a final result it was found that the releases were carried out within the deadlines established by the PNAE Qali Warma.

Keywords: QMS, QMS Manual, Risk management, ISO 9001: 2015, customer satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La ISO 9000, es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que son aplicados al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) tanto de las organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. El 23 de septiembre de 2015, se publicó la nueva versión, y uno de los cambios más importantes en la nueva versión ISO 9001:2015 es el pensamiento basado en riesgo, ya que este concepto se introduce en su totalidad del sistema de gestión, es decir, durante el establecimiento, implantación, mantenimiento y mejora. Para gestionar los riesgos se pueden adoptar la metodología que más se ajuste a las necesidades de la empresa, por ejemplo, la norma ISO 31000(<https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>). En las empresas nace en la década de los 60 el término de gestión de riesgos, ante la tecnificación y modernización de algunos procesos, que hasta ese momento se habían desarrollado de forma manual, en muchos sectores se puso de manifiesto la necesidad de realizar un mejor control de las actividades (ISOtools Excellence, 2021).

La gestión de riesgos es definida en la Norma ISO 31000 como todas aquellas acciones coordinadas para controlar y dirigir los riesgos a los que puedan estar expuestos las organizaciones. En este segundo apartado, el objetivo es trazar un marco de acción para saber qué aspectos gestionar y cómo hacerlo. La gestión tiene que ver, sobre todo, con la cuantificación de los riesgos, para lo cual es fundamental definir dos elementos dentro de este proceso:

Consecuencia: La norma define la consecuencia como los efectos o

aquellos elementos que se derivan directa o indirectamente de otros. En este caso, se trata de evaluar los riesgos que cumplen con la premisa de causa-efecto. Es cierto que no siempre se pueden prever las consecuencias de una acción o decisión, pero este solo acto es el origen de cualquier Sistema de Gestión de Riesgos. Sin un mínimo grado de consecuencia, cualquier acción en la materia resultará insuficiente.

Probabilidad: Este segundo término habla de la posibilidad de que un hecho se produzca. Para la Gestión de Riesgos, es fundamental que las empresas contemplen la irrupción de hechos que puedan derivarse o no de las decisiones de la empresa. Nunca se está del todo preparado para los acontecimientos, sobre todo si éstos provienen de factores externos, pero el sólo hecho de pensar en su materialización ya es un buen indicador de la Gestión de Riesgos.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, del vocablo quechua Niño Vigoroso, es un programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) que fue creado mediante el decreto supremo N° 008-2012-MIDIS con el propósito de brindar servicio alimentario de calidad, adecuado a los hábitos de consumo locales, cogestionando con la comunidad sostenible y saludable, para niñas y niños del nivel de educación inicial a partir de los 3 años de edad y del nivel de educación primaria de la Educación Básica en instituciones educativas públicas. Mediante Decreto Supremo N° 006-2014-MIDIS establece que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma de forma progresiva atiende a los escolares de nivel de educación secundaria de las instituciones públicas localizadas en los pueblos indígenas

que se ubican en la Amazonía Peruana, mediante la Octogésima Séptima Disposición complementaria final de la Ley N° 30693, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2018, se dispone la atención progresiva del servicio alimentario a los escolares del nivel de educación secundaria de la modalidad jornada escolar completa (JEC), a través del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y con el Decreto Supremo N° 006-2018-MIDIS Modifican el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS e incorpora dentro de su ámbito de cobertura la prestación del servicio alimentario a las/ los escolares de las instituciones educativas bajo las Formas de Atención Diversificada – FAD y/o Modelos de Servicios Educativos.

El proceso de supervisión y liberación de alimentos, de la modalidad productos se realiza dentro de 15 días hábiles antes del inicio del plazo de distribución y para el cumplimiento de los plazos establecidos el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma gestiona los recursos humanos, logísticos y financieros necesarios para la ejecución de la supervisión y liberación de alimentos, siendo el Coordinador Técnico Territorial de la Unidad Territorial, quien realiza de manera aleatoria la programación de las/los Supervisoras/es de Plantas y Almacenes para realizar la revisión del expediente de liberación y la supervisión y liberación de alimentos en el establecimiento del/de la proveedor/a, teniendo en cuenta la rotación del personal, número de establecimientos, ítems, usuarias/os y la ubicación geográfica del establecimiento. En tanto, el proveedor presenta a la Unidad Territorial (UT), su expediente de liberación completo y conforme a los requisitos establecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para la liberación de los alimentos de las modalidades de atención

raciones y/o productos, debidamente foliado y con firma digital por la/el representante común y/o legal del/de la proveedor/a, dentro de los plazos establecidos.

El proceso de supervisión y liberación de alimentos inicia cuando el supervisor de Plantas y Almacenes (SPA) recibe el expediente de liberación presentado por el proveedor. El supervisor de Plantas y Almacenes verifica el expediente de liberación asignado, teniendo en consideración las especificaciones técnicas de alimentos y demás requisitos establecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, cuando los documentos presentados son emitidos por la autoridad sanitaria y se encuentran registrados en el portal web, estos son contrastados y verificados por el supervisor de Plantas y Almacenes, culminado la revisión documentaria el supervisor de Plantas y Almacenes emite su informe con el resultado de la evaluación de los documentos presentados por el proveedor en un plazo no mayor a cuatro (04) días hábiles a partir de la presentación del expediente a la Unidad Territorial para la modalidad de atención productos; donde el Jefe de la Unidad Territorial (JUT) notifica a el proveedor en el mismo día, vía correo electrónico u otro medio, el resultado de evaluación del expediente de liberación, mediante el informe de conformidad o no conformidad del supervisor de Plantas y Almacenes. En caso el informe emitido por el supervisor de Plantas y Almacenes señale que el resultado de la evaluación del expediente de liberación es no conforme y/o incompleto, el proveedor tiene un plazo máximo para el levantamiento de observaciones de dos (02) días hábiles en la modalidad de atención productos y un (01) día hábil. El supervisor de Plantas y Almacenes programada/o realiza la supervisión y

liberación en el establecimiento del/de la proveedor/a en el plazo de hasta cinco (05) días hábiles.

El problema reside en que el proceso de supervisión y liberación de alimentos, de la modalidad productos se podría realizar fuera de los plazos establecidos, porque los involucrados en el proceso de liberación, no realizan la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y revisión de los riesgos, por lo que la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la gestión de riesgos, sería una herramienta importante para satisfacer de manera consistente y constante las necesidades de sus clientes, dentro del marco legal aplicable y regido por las especificaciones de la norma ISO 9001:2015.

A partir de lo señalado, se plantea el problema y los objetivos de investigación

Problema general:

¿La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la liberación de productos, a través de la Gestión de Riesgo, asegurará el proceso de liberación dentro de los plazos establecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacerla a sus clientes?

Problemas Específicos:

Problema Específico 1 ¿Cómo desarrollar el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo operación, evaluación de desempeño y mejora de acuerdo a la norma de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de supervisión y liberación de alimentos, de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco?

Problema Específico 2 ¿Cómo se desarrollará la evaluación tratamiento, monitoreo y mejora de la gestión de riesgos en el proceso de supervisión y liberación de alimentos, de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco?

Problema Específico 3 ¿Cómo se medirá la satisfacción de los clientes de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la liberación de productos, a través de la Gestión de riesgo que asegure el proceso de liberación dentro de los plazos establecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacer a sus clientes

Objetivos específicos

- Desarrollar el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora de acuerdo a las normas de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de supervisión y liberación de alimentos de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco
- Desarrollar la evaluación, tratamiento, monitoreo y mejora de la gestión de riesgos en el proceso de supervisión y liberación de alimentos, de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco.
- Medir la satisfacción de los clientes de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco.

La investigación se justifica, considerando dos aspectos: justificación teórica y justificación práctica.

La importancia teórica del presente estudio se funda en la generación de un nuevo conocimiento que será de utilidad para el Programa Qali Warma Unidad Territorial Huánuco y a su vez para la comunidad científica que hará mejor uso de los resultados obtenidos.

Bernal (2010), citado por Fajardo (2021 p. 35) argumentó: “En investigación hay una justificación teórica, el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”.

La importancia práctica del presente estudio reside en la contribución a la mejora de la gestión de riesgos y asegurará el proceso de liberación dentro de los plazos establecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, permitiendo detectar la ocurrencia de los riesgos, implementar las directrices y corregir las situaciones, estas premisas preventivas y correctivas se aplicarán en los diferentes procesos y se convertirán en oportunidad de mejora.

Al respecto, Bernal (2010) afirmó: “Se considera que una investigación se justifica en la práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. Los estudios de investigación de pregrado y de posgrado, en el campo de las ciencias económicas y administrativas, en general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevan a cabo” (p. 38).

El presente estudio tiene el enfoque cualitativo, su diseño de la investigación fue no experimental, porque los estudios que se realizaron no cuenta con manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para analizarlos y de corte transversal puesto que mide la situación de la muestra en un solo momento temporal, la población de estudio fueron los 12 proveedores de la Unidad Territorial Huánuco Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a los que se le realizaron las encuestas y las entrevistas orientadas del llenado de la lista de verificación se realizó a los dueños de proceso de la supervisión y liberación de productos, es decir, a los 13 supervisores de plantas y almacenes con la que cuenta la unidad territorial Huánuco. Debido a la reducida cantidad de proveedores, la muestra fue la población en su totalidad no habiendo necesidad de muestreo.

La presente tesis consta de V capítulos; en el capítulo primero se presenta el marco teórico; en esta sección se detallan los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

En el capítulo segundo se presenta las preguntas y la operacionalización de las variables; en este apartado desarrollamos la pregunta general, las preguntas específicas, las variables y definición operacional, la operacionalización de las variables y la definición de términos.

En el capítulo tercero presentamos la metodología de la investigación: donde se presenta el diseño metodológico, el método y diseño de la investigación, población, muestra y muestreo, técnicas de recolección de datos, técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información y los aspectos éticos.

En el capítulo cuarto desarrollamos los resultados y propuestas de valor, presentados a través del análisis descriptivo e inferencial obtenidos en la presente investigación producto de los instrumentos utilizados.

El capítulo quinto contiene la discusión de la investigación, en la que se comparan los resultados de los antecedentes versus los logrados en la presente investigación, generando reflexiones al respecto y considerando las teorías utilizadas.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos respectivos que dan sustento al trabajo desarrollado.

CAPITULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Rentería (2019), en su labor como investigador realizada con el fin de obtener su título profesional en la carrera de Ingeniero Metalurgista manifiesta que el estudio es rentable y pretende demostrar las ventajas competitivas para una organización que se encuentra inmersa en un mercado globalizado, se planteó como objetivo el de implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 con el fin de incrementar la fiabilidad de los resultados de los análisis realizados en el laboratorio de la CIA minera de Azulcocha y el resultado obtenido fue: Se midieron el grado de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015 de acuerdo a las dimensiones, obteniéndose una percepción por parte del personal del trabajador de nivel alta, 95% en sistemas de gestión, el 90% de responsabilidad en dirección, 75% en gestión de recursos, 95% en la realización del producto y 100% en la medición, análisis y mejora, en conclusión, la política del Sistema de Gestión de Calidad planteado en la organización mejora la confiabilidad de los resultados analíticos (p. 54).

Tasa (2019), en su trabajo de investigación realizado con el fin de obtener su grado de Magíster en Ingeniería de Sistemas manifiesta que el objetivo planteado en su tesis fue el de mejorar los procesos de la división de ventas en la empresa PARAISO SAC en la tienda de Saga Falabella filial Huancayo. Para mejorar el negocio de la filial se ha adaptado una estructura competitiva con el fin de solucionar los problemas del retraso en la entrega de los productos vendidos y la baja satisfacción del cliente. El investigador implementó estrategias y el aporte realizado fue en caracterizar, determinar

los flujos de entradas y salidas de información de cada proceso, las cuales también se utilizan en el diseño de los procedimientos y los objetivos del SGC. Para una mejor, oportuna y clara información hacia sus colaboradores el investigador empleó estrategias, así mismo, amplió el estudio con un plan de gestión de riesgos con la ISO 31000:2018 con el fin de evitar y a su vez prevenir acontecimientos que pudieran provocar inestabilidad a la empresa. El resultado final de la investigación fue el diseño del mapa de procesos, cuyas actividades se organizaron en procesos estratégicos, misionales y operativos, como muestra la estructura del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y esto se refleja en la comunicación interna de la organización y en la satisfacción del cliente, toda vez que ha mejorado con la implementación de las tareas y actividades en la división de ventas y distribución de la empresa PARAISO SAC, tienda Saga Falabella Filial Huancayo (p. 46, 47).

La Rosa (2017), en su trabajo de investigación presentado con el fin de obtener su título profesional en la carrera de ingeniería industrial manifiesta que se planteó como objetivo general el de proponer bajo los alcances de la norma actualizada del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la empresa FAGAMOSA S.A.C., como resultado constató que sólo el 48% de los requisitos de la norma se encontraba implementado, lo que evidencia que la empresa FAGAMOSA S.A.C. No se estaba gestionando de forma adecuada a pesar de contar con la certificación de Sistema de Gestión de Calidad. El mayor nivel de incumplimiento encontrado fue en el capítulo 8 con un 66% de incumplimiento, mientras que en el capítulo 4, se encontró un nivel más bajo (32%) de incumplimiento, este es debe a que en este requisito hubo mayores cambios y actualizaciones de la versión 5 de la norma y en particular en

materia de riesgos y las partes interesadas (p. 197).

Díaz (2019), señala en su trabajo de investigación que el tipo de investigación realizada fue descriptivo y el diseño de campo, en la que consideró la tesis, la conducción en el proceso de gestión docente, los procesos del área de calidad educativa y gestión docente de la universidad fueron tomadas como muestras, los resultados obtenidos se utilizaron como parte de la tesis para desarrollar el manual de gestión de calidad, la descripción de los procesos y sus procedimientos respectivos para la universidad, todo ello con el fin de mejorar los procesos y los tiempos que involucran en la gestión del docente. El investigador realizó 11 procedimientos, 11 matrices de responsabilidad, 47 indicadores de los procedimientos y 33 buenas prácticas de mejora continua como recomendación (p. 8).

Por otra parte, Meléndez (2017), que se planteó como objetivo “realizar el análisis de la situación actual de la empresa y, a partir de ella, diseñar un manual del SGC que permita a la empresa identificar productos de calidad, así mismo incrementar la productividad y mejorar la satisfacción de sus clientes internos y externos (proveedores y consumidores)”. El investigador realizó el análisis previo de la situación real de la empresa e incluyó los principales errores del sistema que fueron: planificación del Sistema de Gestión de Calidad, la evaluación de desempeño y mejora. El Tesista propuso la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la norma ISO 9001:2015 y rediseñó aquellos procesos que estuvieron con falencias y el resultado fue que la organización incrementó la productividad, ahorró en el consumo de agua y electricidad y aumentó la motivación de todos los

colaboradores de la empresa.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Sistema de Gestión de Calidad

De acuerdo a la ISO 9001 (2015, p. 8), “el sistema de gestión de calidad incluye actividades que cualquier organización y/o empresa utiliza para fijar las políticas, identificar sus objetivos y determinar los procesos y recursos necesarios para crear valor en la provisión de productos y servicios en relación a la calidad”.

1.2.2. La norma ISO 9001:2015 y sus características.

Son muchas las organizaciones que han establecido su Sistema Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001 2015 en los últimos años e inicialmente enfocadas a empresas de minero industrial. Hoy en día, cualquier tipo de organización puede implementar y/o certificar estos sistemas de gestión, independientemente de su envergadura y el rubro a la que se dedique, con el fin de potenciar la mejora continua en la gestión y en consecuencia, lograr la satisfacción del cliente (Ranteria, 2019 p. 8).

Según Bonastre (2017 p. 9), la Norma es caracterizada por:

- Tener una estructura nueva y de alto nivel.
- Tener un enfoque basado en la gestión de riesgos, en el requisito N° “6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades” la misma norma lo considera por lo que los conceptos de acciones preventivas desaparecen en esta nueva versión de la Norma.
- Liderazgo, con esta Norma se persigue que la alta dirección se integre con el Sistema de Gestión de Calidad debiendo mostrar

su compromiso y liderazgo.

- Información documentada, la norma requiere que durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad cuenta con la información documentada que la organización requiera durante el funcionamiento.

1.2.3. Ventajas de la Norma ISO 9001:2015

Según Rentería (2019 p. 9), la ISO 9001 tiene ventajas innumerables y muchas organizaciones aun no son conscientes de ello y se dividen en dos categorías:

Ventajas internas:

1. Los procesos dentro de la organización se encuentran mejor estructurado.
2. Mejor y más sólida comunicación interna (trabajadores) y externos (cliente).
3. Mejor calidad de la información.
4. Existe una clara definición de las responsabilidades dentro de la organización
5. Conocimiento de las causas reales del problema.

Ventajas externas:

1. Ingreso a mercados nuevos y competitivos
2. Mayor y mejor imagen en el exterior
3. Plena satisfacción de sus clientes

1.2.4. Importancia.

Para Gonzales (2016), implementar un Sistema de Gestión de Calidad acorde a la Norma Internacional ISO 9001:2015 es de suma

importancia para cualquier organización porque implica beneficios potenciales, dentro de ellos mencionaremos a los siguientes:

- ✓ Permite llegar a productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, las leyes las regulaciones aplicables en un país.
- ✓ Aportar una mayor atención en el compromiso de liderazgo.
- ✓ De forma más estructurada, ayuda a afrontar los riesgos y oportunidades y que éstas sean tratados con el contexto y los objetivos de la organización.
- ✓ Promueve el uso de un lenguaje sencillo y posee una estructura común para que las organizaciones que tienen múltiples Sistema de Gestión de Calidad como: medio ambiente, salud y seguridad ocupacional, responsabilidad social, etc., se implementen fácilmente.
- ✓ Permite efectivamente el desarrollo del conocimiento organizacional (p.13).

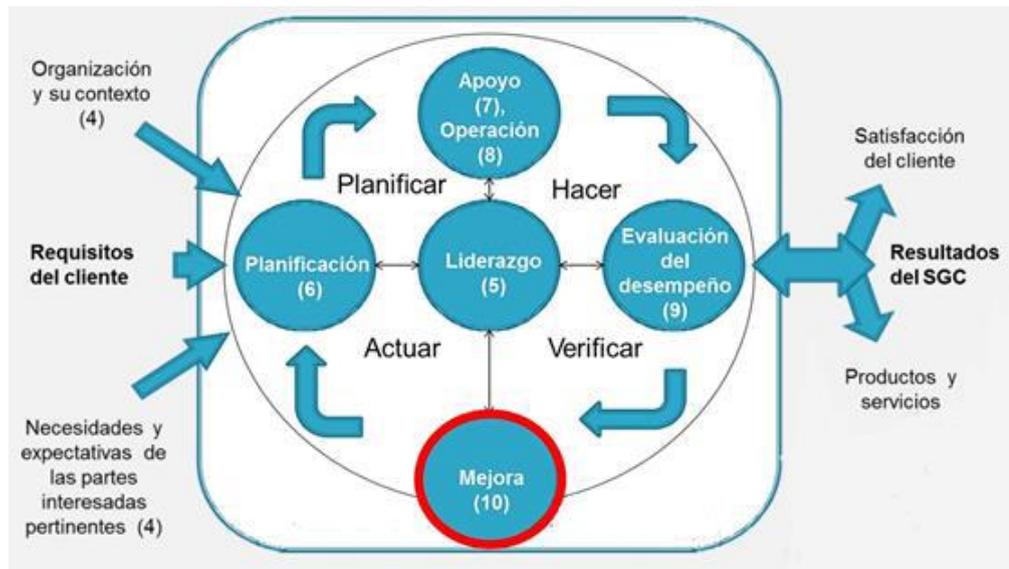
1.2.5. Pasos para implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma del ISO 9001:2015

Para implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo los alcances de la Norma demanda de un gran entendimiento, Rentería (2019 p. 19), menciona “La ISO 9001:2015 establece los requisitos y los elementos del cómo se debe establecer un Sistema de Gestión de Calidad y consiste en 7 etapas”.

En la figura 1 se muestra el modelo del Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015.

Figura 1

Modelo de implantación de un SGC ISO 9001:2015



Nota. Tomado de la ISO 9001:2015 (10 de marzo 2021) <https://www.natclar.com.pe/wp-content/uploads/2018/02/ISO90012015.pdf>

1.3. Definición de los términos básicos

1.3.1. Gestión de riesgos.

ISO 31000(2018), la gestión de riesgos es definida como aquellas acciones que se encuentran coordinadas cuya finalidad es controlar los riesgos que pudieran suscitarse dentro de una organización, a su vez, dirigirlas a trazar un marco de acción para cuantificar los riesgos y definir cuáles son importantes. Con la gestión podemos realizar la cuantificación de los riesgos y para ello es importante definir dos indicadores dentro de este proceso:

Consecuencia: La ISO 31000:2018 lo define como aquello que resulta de un evento, causa y/o circunstancia y que los objetivos de la organización se ven afectados. También en términos generales es definida como los efectos o aquellos elementos que se derivan directa o indirectamente de otros.

Probabilidad: Según la ISO 31000:2018 viene a ser la posibilidad de que se presente un evento no deseado, para la gestión de riesgos es primordial que las empresas contemplen la introducción de hechos que puedan derivarse o no de las decisiones de las empresas.

1.3.2. ISO 9001:2015

El 23 de setiembre del 2015 es publicada la quinta versión de la Norma ISO 9001:2015. En esta nueva versión, la norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos e involucra el pensamiento basado en riesgos. La norma está más estructurada, asegura la compatibilidad y promueve la integración de los sistemas de gestión. Con base a esta norma, las demás normas de gestión irán adoptándose. La norma enfatiza el liderazgo y el compromiso para el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la alta dirección, así mismo, se eliminan las acciones preventivas, ya que el mismo sistema de gestión de calidad actúa como una herramienta preventiva (ISOTools Excellence, 2021 p. 3).

1.3.3. Liberación de productos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

La liberación consiste cuando el personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ratifica que el establecimiento del proveedor obtiene un puntaje mayor o igual a 75% en la evaluación de las condiciones higiénico sanitaria y cuando los alimentos evaluados cumplen con los requisitos físico-sensorial establecidos en las normativas por el programa Qali Warma y autoriza la carga, estiba y la distribución de los alimentos hacia las IIEE (PNAE Qali Warma, 2021)

1.3.4. Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

Qali Warma es un programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS con el Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS fue fundado con el fin de brindar servicio alimentario a los niños y niñas del nivel inicial y primaria, progresivamente se fueron incrementando a las instituciones de nivel secundaria de la amazonia peruana, colegios de jornada escolar completa (JEC) y colegios de formas de atención diversificadas (FAD), la atención es acorde con los hábitos de consumo de la localidad y a su vez realiza el servicio alimentario a través de la cogestión con los integrantes de Comité de Alimentación Escolar (Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, 2021).

1.3.5. Satisfacción del cliente

Según Delbanco y Daley (1996) citado por (Gil 2016 p. 22), menciona que la satisfacción del cliente es “el resultado de brindar un servicio de buena calidad conduce a la satisfacción del cliente, debido a que influye de sobre manera y determinante en su comportamiento de los clientes”.

También, se dice que es el resultado de la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos en relación a sus expectativas (ISO 9001, 2015 p. 2).

1.3.6. Sistema de gestión de calidad (SGC)

Adoptar un Sistema de Gestión de Calidad es una decisión estratégica que toma una organización, ya que puede lograr ciertas ventajas competitivas y a su vez mejorar su desempeño, porque al ser dinámica siempre se renueva con el fin de apoyar a mejorar sus

procesos administrativos y de servicios. La ISO 9001:2015, tienen como objetivo mejorar las diferentes estrategias de las organizaciones tales como: las misionales, tácticas y operativas, así es como se evalúan las diferentes actividades de la organización (Gonzales 2016 p. 14).

CAPITULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.1. Preguntas

2.1.1. Pregunta general

¿La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la liberación de productos, a través de la Gestión de Riesgo asegurará el proceso de liberación dentro de los plazos establecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacerla a sus clientes?

2.1.2. Preguntas específicos

PE₁: ¿Cómo desarrollar el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo operación, evaluación de desempeño y mejora de acuerdo a la norma de calidad ISO 9001:2015 en el proceso de supervisión y liberación de alimentos, de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco?

PE₂: ¿Cómo se desarrollará la evaluación tratamiento, monitoreo y mejora de la gestión de riesgos en el proceso de supervisión y liberación de alimentos, de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco?

PE₃: ¿Cómo se medirá la satisfacción de los clientes de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco?

2.2. Variables y definición operacional

2.2.1. Variable independiente

VI: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 a través de la gestión de riesgos.

2.2.2. Variable dependiente

VD: Satisfacción del cliente

2.3. Operacionalización de variable

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORACIÓN
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 a través de la gestión de riesgos.	"El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos", y un "sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad" (ISO 9001:2015).	El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 es un marco de referencia establecido para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos, contiene siete requisitos cuyo enfoque principal es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas. Los siete requisitos son: El contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora (ISO 9001:2015). Estas se medirán, conforme a sus indicadores, mediante una lista de verificación.	Contexto de la organización	Comprensión de la organización y su contexto	4.1	Lista de verificación	Si cumple Cumple parcialmente No cumple
				Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2		
				Determinación del Alcance del SGC	4.3		
				Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4		
			Liderazgo	Liderazgo y compromiso	5.1		
				Política (Transversal)	5.2		
				Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	5.3		
			Planificación	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1		
				Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	6.2		
				Planificación de los cambios	6.3		
			Apoyo	Recursos -Generalidades	7.1.1		
				Personas	7.1.2		
				Infraestructura	7.1.3		
				Ambiente para la operación de procesos	7.1.4		
				Recursos de seguimiento y medición	7.1.5		
				Competencia	7.2		
				Toma de Conciencia	7.3		
				Comunicación	7.4		
				Información documentada	7.5		
			Operación	Planificación y control operacional	8.1		
				Requisitos para los productos y servicios	8.2		
				Control de los procesos y productos suministrados externamente	8.4		
				Control de la producción y de la prestación del servicio	8.5.1		
				Identificación y trazabilidad del servicio	8.5.2		
				Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos	8.5.3		
				Actividades posteriores a la entrega	8.5.4		
				Control de cambios	8.5.6		
Liberación de los productos y servicios	8.6						
Control de las salidas no conformes	8.7						
Evaluación del desempeño	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1					
	Auditoría Interna	9.2					
	Revisión por la dirección.	9.3					
Mejora	Mejora -Generalidades	10.1					
	No conformidad y acción correctiva	10.2					
	Mejora Continua	10.3					

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE VALORACIÓN
Satisfacción del cliente	Es el grado de conformidad del usuario en cuanto a la satisfacción de sus necesidades y expectativas (ISO 9001:2015).	Según Delbanco y Daley (1996) citado por (Gil 2016 p. 22) "el resultado de brindar un servicio de buena calidad conduce a la satisfacción del cliente". Estas se medirán, conforme sus indicadores, con un cuestionario con escala de Likert.	Aspectos Tangibles	Nivel de acuerdo sobre la apariencia de los equipos del Programa Qali Warma (en %)	1	Cuestionario	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Neutral (2) Desacuerdo (1) Muy en desacuerdo
				Nivel de acuerdo sobre las instalaciones físicas del Programa Qali Warma (en %)	2		
				Nivel de acuerdo con la apariencia del personal del Programa Qali Warma (en %)	3		
				Nivel de acuerdo si los materiales de comunicación (folletos, comunicados, etc.) son de fácil acceso y comprensible en el Programa Qali Warma (en %)	4		
			Fiabilidad	Nivel de acuerdo sobre el cumplimiento de la liberación y pago por parte del programa Qali Warma (en %)	5, 6		
				Nivel de acuerdo con el cuidado que brinda durante la liberación y pago desde la primera vez del programa Qali Warma (en %)	7, 8		
			Capacidad de Respuesta	Nivel de acuerdo sobre el esfuerzo del programa Qali Warma en mantener registros libres de errores y la realización del pago y liberación (en %)	9, 10		
				Nivel de acuerdo sobre la disposición de tiempo y ayuda ante un problema por el personal que labora en el programa Qali Warma (en %)	11, 12, 13		
			Seguridad	Nivel de acuerdo sobre la confianza y seguridad que transmite el comportamiento del personal que labora en el programa Qali Warma (en %)	14, 15		
				Nivel de acuerdo del personal que labora en el programa Qali Warma sobre su comportamiento, cortesía, conocimiento y habilidad para transmitir credibilidad (en %)	16, 17		
			Empatía	Nivel de acuerdo sobre el esfuerzo del Programa Qali Warma en brindar atención individualizada con horarios convenientes, lenguaje claro y sencillo que facilite la comunicación con sus proveedores (en %).	18, 19, 20, 21, 22		

2.4. Definición de términos.

La organización y su contexto: En este requisito la norma trata la necesidad que la empresa/entidad (organización) determine, analice y tome en cuenta a su entorno socio-económico, comprenda las necesidades y las expectativas de sus partes interesada. Es considerado como partes interesadas a los clientes internos y externos, propietarios, proveedores,

socios, colaboradores, autoridades gubernamentales, entre otros.

Liderazgo: En este requisito la norma verifica cómo la alta dirección se compromete con la implementación, seguimiento, medición, análisis y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, así mismo, la dirección debe comprometerse en establecer la política y los objetivos de calidad y que éstos estén alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización. Un aspecto importante es el enfoque al cliente, donde la dirección determina, comprende y cumple generalmente con los requisitos exigidos por el cliente.

Planificación: Dentro de este requisito la norma considera las acciones para abordar los riesgos y oportunidades de la organización, así como también los objetivos de la calidad y la planificación de los cambios y acciones para lograr los resultados favorables para la organización.

Apoyo: En este requisito la norma considera que la alta dirección del Sistema de Gestión de Calidad debe provisionar los recursos económicos, humanos y tangibles necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. En ese contexto, la organización debe sustentar y proporcionar personas necesarias, infraestructura para realizar las operaciones de los procesos involucrados en el mapa de procesos y los ambientes necesarios para lograr la conformidad de los productos y servicios. Otro aspecto que se ve en este requisito es la dotación de recursos para el seguimiento y medición.

Operación: Este requisito de la norma, es la más amplia dentro de la estructura, abarca desde la planificación de las operaciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos de los productos o servicio solicitado por el cliente hasta el control de las salidas no conformes. Es importante resaltar en

este capítulo de la norma que, la comunicación con el cliente es muy importante toda vez que son los que determinan los requisitos específicos para entregar productos y servicios que requieren y que satisfagan sus necesidades y expectativas.

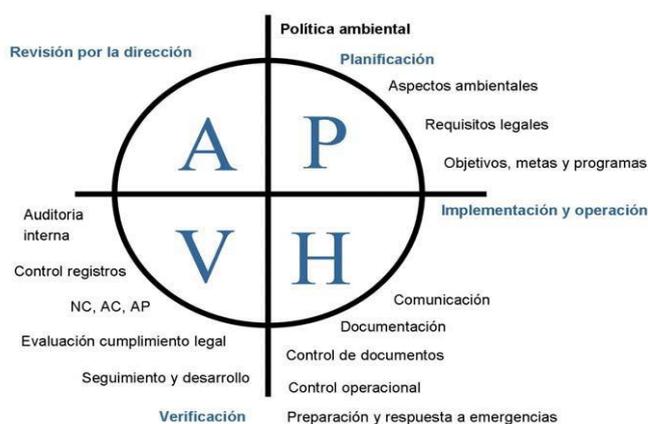
Evaluación del desempeño: Dentro de este requisito la norma menciona que la organización debe realizar el seguimiento, la medición, análisis y evaluación que son necesarios para asegurar que los resultados de la entrega de los productos o servicio brindado tengan un resultado válido.

Mejora: Esta sección de la norma se orienta a aumentar la capacidad para que la organización determine y seleccione las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos exigidos por su cliente.

La estructura de la norma está basada en el ciclo de calidad de DEMING: Ciclo del PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)

Figura 2

Requerimientos para cada etapa del SGC



Nota. Tomado de la ISO 9001:2015 (10 de marzo 2021) <https://www.natclar.com.pe/wp-content/uploads/2018/02/ISO90012015.pdf>

Gestión de riesgos: Viene a ser una serie de planificaciones de manera ordenada considerando medidas para prevenir las causas o en el peor de los casos corregir un impacto negativo dentro de una organización a raíz de un riesgo. Dentro de un contexto de pérdidas y daños a futuro que afectan al máximo se encuentra el riesgo, las cuales pueden ser canalizados y medirse cualitativamente y/o cuantitativamente.

Aspectos tangibles: Viene a ser el aspecto que tiene las instalaciones físicas, apariencia personal, equipamiento y material de comunicación de una organización.

Fiabilidad: Viene a ser la habilidad y cuidado con que se brinda el servicio ofrecido y como se pactó con el cliente.

Capacidad de respuesta: Viene a ser la disposición y la buena voluntad que tiene la organización para dar su apoyo a sus clientes y facilitarle con un servicio rápido y oportuno.

Seguridad: Es la cortesía con la que se brinda al cliente un servicio o producto, a su vez, es la habilidad de los trabajadores en transmitir credibilidad, confianza y confidencia evitando cometer errores y que el cliente no tenga dudas del producto o servicio adquirido.

Empatía: Es la habilidad para entender y ponerse en posición de cliente, es primero pensar en el usuario/usuario final y atenderle según características y necesidades particulares con el debido cuidado y atención personalizada.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

Debido a que en la investigación se aplicó como técnica a la encuesta (enfoque cuantitativo) y a su vez se realizó análisis documental (enfoque cualitativo), la presente investigación tiene un enfoque mixto.

3.1.1. Tipo y nivel de la investigación

Según la tipología de Sierra (1988), la presente investigación fue:

Por su alcance temporal: fue SINCRÓNICA, porque el trabajo de investigación se desarrolló en un periodo aproximado de un año (2021).

Por su fuente; el presente trabajo de investigación fue tipo MIXTA, porque se utilizaron fuentes primarias propias de la recolección de datos del investigador y secundarias datos recogidos de otros investigadores.

Por su carácter; el presente trabajo de investigación estuvo inmerso en el enfoque de tipo cuantitativo, porque se utilizó métodos estadísticos y matemáticos para el procesamiento de datos.

Por su finalidad estuvo inmerso dentro del tipo aplicada, porque se utilizó los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la estructura de la norma ISO 9001:2015 para la implementación en los servicios del proceso de liberación de productos en la Unidad Territorial Huánuco.

3.1.2. Método de investigación

Va de lo general científico a lo específico (General- Específico).

3.1.3. Diseño de la investigación

Fue no experimental, debido a que no se realizaron una deliberada manipulación de las variables, es decir solo se observaron los fenómenos que se suscitaron y para luego analizarlos. Fue de corte transversal puesto que mide la situación de la muestra en un tiempo determinado

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los 12 proveedores de la Unidad Territorial Huánuco Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a quienes se les solicitó llenar las encuestas de satisfacción, así mismo, se les realizó la entrevista al equipo del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Territorial Huánuco (Supervisores de Plantas y Almacenes, Administrador, Jefe de la Unidad Territorial, Especialista Informático y el responsable del Sistema de Gestión de Calidad), todas ellas orientadas a la verificación del grado de cumplimiento de los requisitos de la norma la cual se encuentra en la lista de verificación (Tabla 1) planteadas por la norma ISO 9001. Debido a la cantidad reducida de los proveedores, la muestra fue la población en su totalidad no habiendo obligación de realizar el muestreo.

Lepkowski, (2008) citado por Hernández et al., 2014 (p. 174) señala que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a

delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados, sin embargo, si la población es reducida no es necesario delimitarla. Hernández et al., (2014), menciona que se puede estudiar a toda la población, o bien tomar una muestra de ella cada vez que se observen o midan las variables o las relaciones entre éstas (p. 160).

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Fue de tipo documental, toda vez que se exploraron textos de consulta general y específicos, libros electrónicos, tesis publicadas en los repositorios de las universidades, páginas de internet y las directivas, protocolos y procedimientos internos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con el fin de realizar el sustento teórico de la presente investigación. Otra técnica aplicada en esta investigación fue a través de la encuesta sobre la satisfacción de los clientes que se aplicó a los proveedores con el fin de conocer de cómo han estado recibiendo el servicio por parte de los trabajadores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – Unidad Territorial Huánuco y las entrevistas al personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad.

3.3.2. Instrumentos

Dentro de los instrumentos utilizados en el campo fueron:

Lista de verificación:

Se utilizó la lista de verificación basada en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Para Evans (2001), citado por Herrera 2008 p.

34, “una lista de verificación viene a ser un instrumento donde se encuentra los elementos necesarios para realizar la constatación de los criterios y/o indicadores y que se deben marcar para comprobar si cumplen con los caracteres determinado o establecido”.

Matriz de riesgos y plan de tratamiento:

Se implementó la matriz de riesgos donde se identificaron, analizaron, evaluaron y se realizó el plan de tratamiento de riesgos, con el fin de desarrollar controles preventivos y/o mitigantes que permitan salvaguardar los objetivos del Programa Qali Warma.

Cuestionario:

Se dirigió a los 12 proveedores con que cuenta la unidad territorial Huánuco, el cuestionario contiene las preguntas necesarias en función a los indicadores de estudio y que permite obtener información concerniente al logro de los objetivos de esta parte de la investigación.

3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información.

Para realizar el análisis e interpretación de los datos se utilizó la estadística descriptiva, las técnicas fueron: Clasificación de la información, tabulación, presentación a través de Tablas de frecuencias y los gráficos de barras las cuales permitieron visualizar el comportamiento de la variable en estudio.

Para realizar la tabulación de los datos se siguieron los siguientes pasos:

- ✓ Procesamiento de datos (elaboración de la Tabla de distribución

de frecuencias) utilizando el Excel.

- ✓ Diseños de gráficos estadísticos (gráficos de barras compuestas).
- ✓ Análisis e interpretación de la información.

3.5. Aspectos éticos.

En todos los capítulos de la presente investigación se actuó con honestidad intelectual y se respetó la autoría, diseños e ideas de las fuentes bibliográficas, por ello la investigación tuvo una conducta orientada hacia una ética profesional. Se tomaron en consideración la veracidad de los registros de los datos recopilados durante la investigación y en todo momento se evitaron comportamientos incorrectos. Los participantes en la investigación tuvieron conocimiento del objetivo de la investigación, se les explicó el procedimiento a seguir y los análisis de los datos obtenidos a fin de emitir un consentimiento informado.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1. Manual de calidad: desarrollo de la organización y su contexto, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño y mejora de acuerdo a la norma de calidad ISO 9001:2015.

A través de este resultado se presenta el cumplimiento del primer objetivo específico planteado en la presente investigación.

La estructura general del Sistema de Gestión de Calidad está basada en una normativa estándar y la adopción es una decisión estratégica tomada por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Unidad Territorial Huánuco. Para implementar el Sistema de Gestión de Calidad y realizar el manual de calidad nos hemos guiado de la estructura general de la Norma ISO 9001:2015, versión 5, que indica los requisitos básicos a tomar en cuenta para su implementación.

El manual del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de liberación de productos destinados a garantizar la calidad del servicio alimentario de forma oportuna, cuyas actividades se desarrollan en la Unidad Territorial Huánuco lo presentamos en el Anexo N° 1.

4.1.1. Diagnóstico actual del grado de cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la unidad territorial Huánuco.

Para realizar el diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se utilizó la lista de verificación del Sistema de

Gestión de Calidad (Tabla 1), así como también, las entrevistas a los dueños de los procesos de liberación con el fin de recoger la información respecto al grado de cumplimiento de cada cláusula de la norma, de las necesidades y del conocimiento acerca del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 implementado en la Unidad Territorial Huánuco.

En la Tabla siguiente se muestra la lista de verificación de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015 con el fin de comprobar el grado de cumplimiento se realizó una estimación de: Si cumple, cumple parcialmente y No cumple.

Tabla 1

Lista de verificación del SGC Basado en la Norma ISO 9001:2015

Requisitos de la Norma ISO 9001: 2015		Observaciones	Estado del Cumplimiento		
			Si cumple	Cumple parcialmente	No cumple
IV Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y su contexto	La unidad territorial Huánuco identifica los elementos del contexto interno y externo de la organización a través de la matriz FODA	X		
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	La unidad territorial Huánuco define y comprende su matriz de partes interesadas	X		
	4.3 Determinación del Alcance del SGC	Se tiene definido el alcance del SGC	X		
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	La unidad territorial Huánuco ha establecido su mapa de procesos del SGC	X		
X Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	Desde la Dirección Ejecutiva se tiene el compromiso y liderazgo	X		
	5.2 Política	El PNAE Qali Warma tiene establecido su política de calidad y la unidad territorial Huánuco cumple con ella	X		
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	En la unidad territorial Huánuco se tiene definido los roles y responsabilidades de cada servidor(a)	X		
VI Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	La unidad territorial Huánuco cuenta con un manual de gestión de riesgos	X		
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	El PNAE Qali Warma tiene establecido su política de calidad y la unidad territorial Huánuco cumple con ella	X		
	6.3 Planificación de los cambios	La unidad territorial Huánuco controla el propósito y sus cambios de su SGC	X		
VII Apoyo	7.1.1 Recursos – Generalidades	La Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW cuenta con presupuesto	X		
	7.1.2 Personas	Para realizar el proceso de supervisión y liberación cuenta con personal competente y comprometido	X		
	7.1.3 Infraestructura	La Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW cuenta con infraestructura para realizar las actividades	X		

Requisitos de la Norma ISO 9001: 2015	Observaciones	Estado del Cumplimiento		
		Si cumple	Cumple parcialmente	No cumple
7.1.4 Ambiente para la operación de procesos	La Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW tiene oficinas donde la ventilación es deficiente		X	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	El PNAE Qali Warma cuenta con software adecuado para el seguimiento del proceso de la supervisión y liberación de productos o raciones (SIGO- Módulo de Liberaciones)	X		
7.2 Competencia	Cuenta con servidoras/es civiles competentes en base a la educación, formación, habilidades y/o experiencias necesarias	X		
7.3 Toma de Conciencia	No todos las/los servidoras/es de la unidad territorial Huánuco se encuentran concientizados respecto al SGC		X	
7.4 Comunicación	Existe comunicación fluida dentro de la Unidad Territorial Huánuco	X		
7.5 Información documentada	En la Unidad Territorial Huánuco se puede encontrar la información documentada que son requeridas para la eficacia del SGC	X		
8.1 Planificación y control operacional	En la Unidad Territorial Huánuco se encuentra planificado las actividades y los controles a realizar durante el proceso de supervisión y liberación de productos	X		
8.2 Requisitos para los productos y servicios	En la Unidad Territorial Huánuco se cuenta con documentos normativos para realizar los productos y servicios	X		
8.4 Control de los procesos y productos suministrados externamente	Controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente (servicio de limpieza, servicio de seguridad y vigilancia, entre otros), mediante la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales	X		
VIII Operación	8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	Los supervisores de plantas y almacenes son responsables de realizar el control de la producción y lo realizan en cumplimiento al Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos	X	
	8.5.2 Identificación y trazabilidad del servicio	La unidad territorial Huánuco lo realiza través del SIGO y del Sistema de Gestión Documental	X	
	8.5.6 Control de cambios	La unidad territorial Huánuco asegura que se difunda la información mediante los canales presenciales y no presenciales de los cambios que surgen durante el proceso de liberación	X	
	8.6 Liberación de los productos y servicios	En la unidad territorial la liberación de los productos es realizado por los SPA	X	
8.7 Control de las salidas no conformes	Cuentan con documento normativo para llevar a cabo el control de las salidas no conformes	X		
IX Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Cuenta con herramientas para realizarlo	X	
	9.2 Auditoría Interna	La Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW ha implantado un sistema de auditorías internas periódicas, pero solo realizan una vez al año		X
	9.3 Revisión por la dirección.	Se ha observado que la revisión por parte de la alta dirección es de forma periódica	X	
X Mejora	10.1 Mejora –Generalidades	Se ha observado que en la unidad territorial Huánuco tiene alto compromiso en implementar las oportunidades de mejora	X	
	10.2 No conformidad y acción correctiva	La Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW toma acción para eliminar las causas de las No Conformidades evidenciadas durante la auditoría interna y externa	X	
	10.3 Mejora Continua	La unidad territorial Huánuco realiza tiene la conciencia de la mejora continua	X	

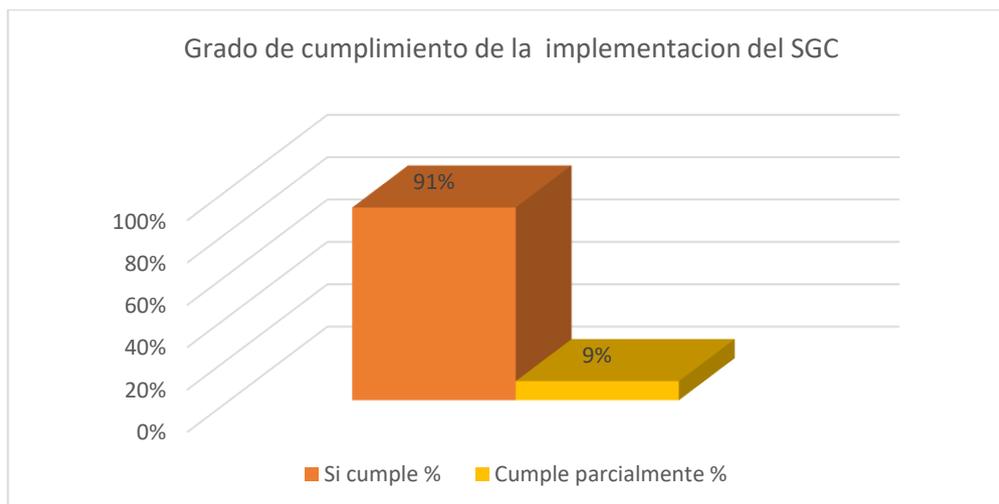
Nota. Elaborado en base a la lista de verificación del SGC basado en la norma ISO 9001:2015

A continuación, se presenta la Tabla siguiente donde se muestra el resumen del grado de cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la unidad territorial Huánuco.

Tabla 2*Resultados del Grado de Cumplimiento de la Implementación del SGC**Basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Unidad Territorial Huánuco.*

Requisito de la Norma	Escala de medición					
	Si cumple		Cumple parcialmente		No cumple	
	Fi	%	Fi	%	fi	%
IV Contexto de la organización	4	100%	0	0%	0	0%
V Liderazgo	3	100%	0	0%	0	0%
VI Planificación	2	100%	0	0%	0	0%
VII Apoyo	7	78%	2	22%	0	0%
VIII Operación	8	100%	0	0%	0	0%
IX Evaluación del desempeño	2	67%	1	33%	0	0%
X Mejora	3	100%	0	0%	0	0%
Sumatorio total de las escalas de medición	29	91%	3	9%	0	0%

Nota. Elaborado en base a los datos de la Tabla 1**Figura 3***Resultados del Grado de Cumplimiento de la Implementación del SGC**Basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Unidad Territorial Huánuco.*



Nota. Elaborado en base a los datos de la Tabla 2

Análisis e interpretación:

La Tabla 2 muestra el grado de cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que en la unidad territorial Huánuco, con respecto a los requisitos IV Contexto de la organización, V Liderazgo, VI Planificación, VIII Operación y X Mejora Si cumple con el 100% de la implementación, respecto a al requisito VII Apoyo el 78% Si cumple con la implementación y 22% cumple parcialmente y en cuanto al requisito IX Evaluación de desempeño, Si cumple con la implementación del 67% y el 33% cumple parcialmente.

La Figura 3 muestra que el 91% si cumple con la implementación y el 9% cumple parcialmente con la implementación de los requisitos de la norma del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Unidad Territorial Huánuco.

4.2. Identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y mejora de la gestión de riesgos en el proceso de supervisión y liberación de alimentos.

Se identificaron 05 riesgos durante el proceso de supervisión y

liberación de alimentos de la modalidad productos, siendo el riesgo 1 y 3 de nivel alto, riesgo 2 de nivel bajo y los riesgos 4 y 5 de nivel medio, a los riesgos alto y medio se les aplicó el plan de tratamiento, ver anexo N° 2 y 3.

Tabla 3

Resultado de la Identificación, Análisis, Evaluación y Tratamiento de los Riesgos en el Proceso de Supervisión y Liberación de Alimentos del Programa Qali Warma- Unidad Territorial Huánuco.

IDENTIFICACION, ANALISIS DEL RIESGO				EVALUACION DEL RIESGO			PLAN DE TRATAMIENTO			
N°	CODIGO	RIESGO / OPORTUNIDAD	TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	ESTRATEGIA	APLICA PLAN DE TRATAMIENTO (SI / NO)	CONTROL	ESTADO DEL CONTROL
1	R1	DISPONIBILIDAD DE ALIMENTOS DE ACUERDO A LA ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Operativo	Media	Alta	ALTO	Mitigar	SI	Seguimiento de la disponibilidad de alimentos de acuerdo a las especificaciones técnicas	Implementado
2	R2	PRESENTACION DE DOCUMENTOS OBLIGATORIOS PARA LA LIBERACIÓN FUERA DEL PLAZO	Operativo	Baja	Baja	BAJO	Asumir	NO	Mantener los controles existentes	-
3	R3	SUSPENSION O NO LIBERACION DE LOTE	Operativo	Alta	Alta	ALTO	Mitigar	SI	1. Asistencia técnica a los responsables de control de calidad para que realicen la verificación y evaluación de los productos adquiridos antes que ingrese a su almacén 2. Comunicar a los proveedores sobre los lotes observados en otras unidades territoriales y con alerta sanitaria.	Implementado
4	R4	SUSPENSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SUPERVISION EN EL ESTABLECIMIENTO	Operativo	Media	Media	MEDIO	Mitigar	SI	Asistencia técnica a los responsables de control de calidad sobre las observaciones encontradas durante la supervisión del establecimiento.	Implementado
5	R5	HALLAZGO DE PRODUCTOS NO CONFORMES EN LA IIEE	Operativo	Media	Media	MEDIO	Mitigar	SI	1. Programar en cada establecimiento a un SPA para que realice las actividades de supervisión y liberación. 2. Sensibilización a los proveedores para que durante la distribución de los alimentos apliquen correctamente las BPM y las unidades de transporte para el transbordo cumplan con los Art. 75, 76 y 77 del DS 007-98-SA.	Implementado

Nota. Dato tomado de la matriz de riesgos (anexo 2)

Con el fin de desarrollar controles preventivos y/o mitigantes que permitan salvaguardar los objetivos del Programa Qali Warma se implementó los planes de tratamiento de los riesgos y estas se encuentran implementado, los riesgos 1 y 3 fueron considerado control de nivel moderado y los riesgos 4 y 5 fueron de nivel de control fuerte.

Tabla 4

Resultado del Nivel de Control de los Riesgos Identificados Durante el Proceso de Supervisión y Liberación de Alimentos del Programa

Qali Warma- Unidad Territorial Huánuco.

Código De Riesgo	Control	N°	Actividades	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado Del Control	Valoración Del Control		Nivel Del Control
							Efectividad	Impacto	
R1	Seguimiento de la disponibilidad de alimentos de acuerdo a las especificaciones técnicas	1	Seguimiento en el mercado sobre la disponibilidad de los alimentos según especificaciones técnicas y requerimiento por el PNAEQW	1/02/2021	31/08/2021	Implementado	Moderado	Moderado	Moderado
		2	Asistencia técnica a los proveedores para concientizar en adquisición oportuna de productos de acuerdo a lo establecido en el anexo 4A y 4B de las Bases Integradas	1/02/2021	31/08/2021				
		3	Enviar carta a los proveedores de la UT Huánuco para que deriven las especificaciones técnicas de alimentos a los fabricantes y estas cumpla con los requisitos solicitado por el PNAEQW.	1/02/2021	31/08/2021				
R3	1. Asistencia técnica a los responsables de control de calidad para que realicen la verificación y evaluación de los productos adquiridos antes que ingrese a su almacén 2. Comunicar a los proveedores sobre los lotes observados en otras unidades territoriales y con alerta sanitaria.	1	Asistencia técnica a los proveedores y su responsable de control de calidad	2/01/2021	31/08/2021	Implementado	Fuerte	Moderado	Moderado
		2	Seguimiento de los numerales 2.4, 2.5 y 2.14 del anexo N° 3 del PRT-039-PNAEQW-USME-FOR-002	3/02/2021	31/08/2021				
		3	La/el SPA comunica a los proveedores sobre los lotes observados y con alerta sanitaria cada vez que se den.	24/05/2021	31/08/2021				
R4	Asistencia técnica a los responsables de control de calidad sobre las observaciones encontradas durante la supervisión del establecimiento.	1	Seguimiento de la Ficha de Supervisión Higiénico Sanitario del Establecimiento del/de la Proveedor/a – Modalidad de Atención productos y raciones. Anexo 3 del PRT-039-PNAEQW-USME-FOR-002	1/02/2021	31/08/2021	Implementado	Fuerte	Fuerte	Fuerte
		2	Asistencia técnica a los proveedores respecto a evaluación higiénico sanitaria del establecimiento.	1/02/2021	31/08/2021				
R5	1. 'Programar en cada establecimiento a un SPA para que realice las actividades de supervisión y liberación. 2. Sensibilización a los proveedores para que durante la distribución de los alimentos apliquen correctamente las BPM y las unidades de transporte para el transbordo cumplan con los Art. 75, 76 y 77 del DS 007-98-SA.	1	Realizar el muestreo y verificación de las características físico organolépticas de alimentos del PNAEQW de acuerdo al Anexo N° 1 del PRT-039-PNAEQW-USME.	1/02/2021	31/08/2021	implementado	Fuerte	Fuerte	Fuerte
		2	Verificar el 100% del vehículo de transporte, carga y estiba de alimentos	1/02/2021	31/08/2021				
		3	Asistencia técnica a los proveedores para mejorar la distribución de los alimentos en las IIEE	24/05/2021	31/08/2021				

Nota: Datos tomado del plan de tratamiento de riesgos (anexo 3)

4.2.1 Análisis de las liberaciones dentro de los plazos establecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma basado en la gestión de riesgos.

Mediante el análisis realizado se encontró que el proceso de supervisión de establecimientos y liberación de alimentos se realiza dentro de 15 días hábiles, la misma que se encuentra establecido en los contratos de los proveedores que prestan servicio de distribución de alimentos en todas las instituciones educativas públicas del nivel inicial, primaria y secundaria de nuestra región, en el anexo 4 se presenta los detalles del proceso de liberación realizado durante el primer semestre y en la Tabla siguiente se presenta el resumen de los indicadores de liberación.

Tabla 5

Resumen de la Liberación Realizada Durante el Primer Semestre.

Liberaciones					Total Liberaciones
En Plazo		Fuera De Plazo			
N° Liberaciones por Ítem	% de Liberaciones Por Ítem	N° Liberaciones por Ítem	% de Liberaciones por Ítem		
124	100.0%	0	0.0%	124	

Nota. Datos recogidos en campo de los indicadores de liberación primer semestre (anexo 4)

Figura 4

Resumen de la Liberación Realizada Durante el Primer Semestre



Nota: Datos tomado de la Tabla 5

Análisis e interpretación:

La Tabla 5 y la figura 4 muestra que el 100% de las liberaciones de productos en los establecimientos de los proveedores de la Unidad Territorial Huánuco se realizó dentro de los plazos establecidos en los contratos con los proveedores.

4.3. Medición de la satisfacción del cliente

4.3.1. Estadísticas de fiabilidad

Antes de realizar la encuesta se procedió a realizar una prueba piloto con el fin de determinar el nivel de confiabilidad de los instrumentos diseñados, la prueba contiene la participación de 12 elementos o unidades de análisis para cada variable, utilizando el Alpha de Cronbach, lográndose una confiabilidad significativa de 0,8163 para la expectativa y 0,826 para percepción, como podrá corroborarse en los siguientes cuadros, provenientes de la aplicación del software SPSS:

Tabla 6

Prueba de Confiabilidad del Cuestionario de Expectativa

Matriz de correlación

Ítems	ET	FB	CR	S	E
FB	0.486				
CR	0.624	0.730			
S	0.561	0.774	0.966		
E	0.439	0.826	0.801	0.824	
ST	0.682	0.858	0.960	0.966	0.888

Estadísticos de Ítems y totales

Variable	Cantidad	Media	Desviación estándar
Elementos tangibles	12	18.67	1.23
Fiabilidad	12	19.25	1.22
Capacidad de respuesta	12	24.00	1.54
Seguridad	12	43.25	2.63
Empatía	12	23.83	1.40
Satisfacción	12	129	7.15

Estadísticos de variables omitidas

Variable omitida	Alpha de Cronbach
Elementos tangibles	0.8113
Fiabilidad	0.7964
Capacidad de respuesta	0.7715
Seguridad	0.7230
Empatía	0.7859
Satisfacción	0.9012

Alpha de Cronbach

Ítems	Valor
Alpha de Cronbach	0.8163

Análisis e interpretación: El resultado muestra que el alfa de Cronbach general para la dimensión expectativa es 0.8163, siendo mayor que el valor de la referencia común 0.7, la cual indica que los elementos miden la misma característica (Hernández *et al.*, 2014).

Tabla 7

Prueba de Confiabilidad del Cuestionario de Perspectiva

Matriz de correlación

Ítems	ET	FB	CR	S	E
FB	0.576				
CR	0.813	0.806			
S	0.788	0.651	0.879		
E	0.824	0.738	0.809	0.894	
ST	0.882	0.816	0.944	0.940	0.948

Estadísticos de Ítems y totales

Variable	Cantidad	Media	Desviación estándar
Elementos tangibles	12	17.58	2.27
Fiabilidad	12	18.08	2.11
Capacidad de respuesta	12	22.58	2.11
Seguridad	12	41.33	3.03
Empatía	12	21.58	2.71
Satisfacción	12	121.17	11.13

Estadísticos de variables omitidas

Variable omitida	Alpha de Cronbach
Elementos tangibles	0.7964
Fiabilidad	0.8071
Capacidad de respuesta	0.7942
Seguridad	0.7697
Empatía	0.7767
Satisfacción	0.9417

Alpha de Cronbach

Ítems	Valor
Alpha de Cronbach	0.8260

Análisis e interpretación: El resultado muestra que el alfa de Cronbach general para la dimensión percepción es 0.8260 , siendo mayor que el valor de la referencia común 0.7, la cual indica que los elementos miden la misma característica (Hernández *et al.*, 2014).

4.3.2. Validez del instrumento

Los instrumentos fueron validados por Juicio de Expertos (anexo 7), quienes coincidieron en calificar a los instrumentos como favorable con respecto a su claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia y fueron realizadas por:

- Mg. Dyana Daysi Rosales Laguna, profesional con más de 16 años de experiencia, Ex docente contratada de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, con especialización en Sistemas Integrado de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015, ISO 22000:2018, ISO 31000:2018) y auditora interna del SGC, actualmente labora en el Programa Qali Warma.
- Dra. Blanca Flor Simón Díaz, profesional con más de 12 años ejerciendo en el campo laboral, ex docente contratada de la Universidad Alas Peruanas, actualmente se encuentra laborando en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma desde el 2014.

- Dr. Sergio Grimaldo Muñoz Garay, docente investigador de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Agroindustrial de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán con más de 17 años de experiencia laboral en la docencia universitaria.

4.3.3. Resultados descriptivos

Al inicio del trabajo de campo de la presente investigación se procedió a aplicar los instrumentos de acopio de datos (cuestionario) tanto de la expectativa y percepción con la finalidad de comprobar si el cliente se encuentra satisfecho con la gestión que realiza la Unidad Territorial Huánuco, en el anexo 5 se presenta la ficha de encuesta.

El cuestionario sobre expectativa y percepción, estuvo estructurado de 22 preguntas, las mismas que fueron distribuidos en cinco dimensiones, se ha considerado 4 preguntas para elementos tangibles, 4 para fiabilidad, 5 para capacidad de respuesta, 4 para seguridad y 5 para empatía.

Para el tratamiento estadístico de la encuesta expectativa (fundamentalmente para tabulación estadística) y para la encuesta percepción, los niveles considerados fueron: 5= Muy de acuerdo, 4= De acuerdo, 3= Neutral, 2= Desacuerdo, 1= Muy en desacuerdo.

Seguidamente se presentan en forma organizada los resultados mediante gráficos de barras, acompañados de su análisis e interpretación.

Tabla 8

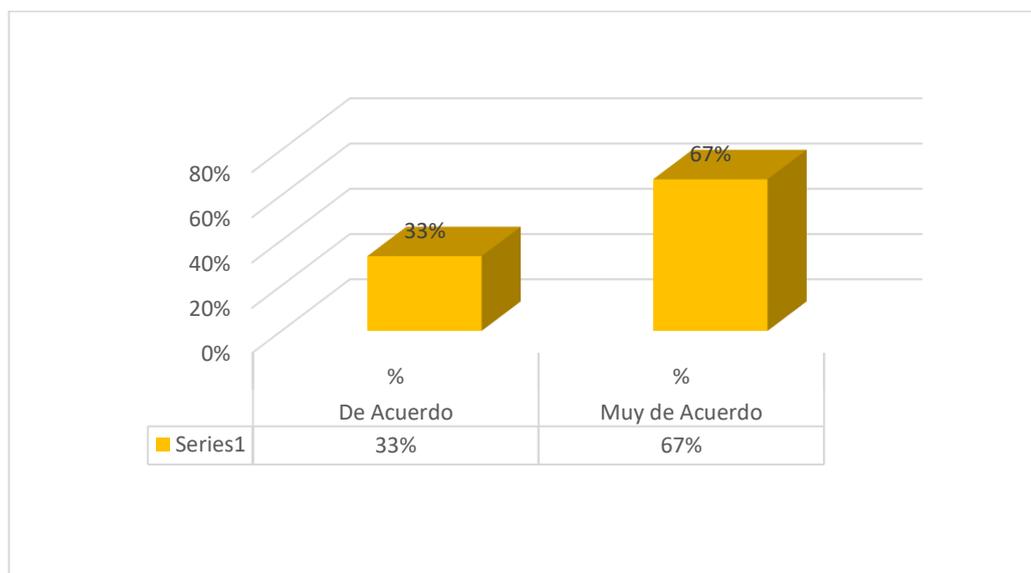
Niveles y Frecuencia de Elementos Tangibles

N°	Descripción	De Acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%
ELEMENTOS TANGIBLES							
1	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios cuenta con equipos que tienen la apariencia de ser modernos.	4	33%	8	67%	12	100%
2	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios es limpia, moderna y organizada para ofrecer un buen servicio.	4	33%	8	67%	12	100%
3	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios cuenta con personal de apariencia limpia.	3	25%	9	75%	12	100%
4	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios ofrece materiales de fácil acceso, comprensibles y relacionados con el servicio (folletos, comunicados, y portal web).	5	42%	7	58%	12	100%
TOTAL		16	33%	32	67%	48	100%

Nota: Datos recogido del cuestionario de expectativa

Figura 5

Niveles de Elementos Tangibles



Nota: Datos tomado de la Tabla 8

Análisis e interpretación:

En la Tabla 8 y figura 5, con relación a la dimensión elementos

tangibles, el 67% de los encuestados manifestaron que se encuentran muy de acuerdo y el 33% de acuerdo.

Tabla 9

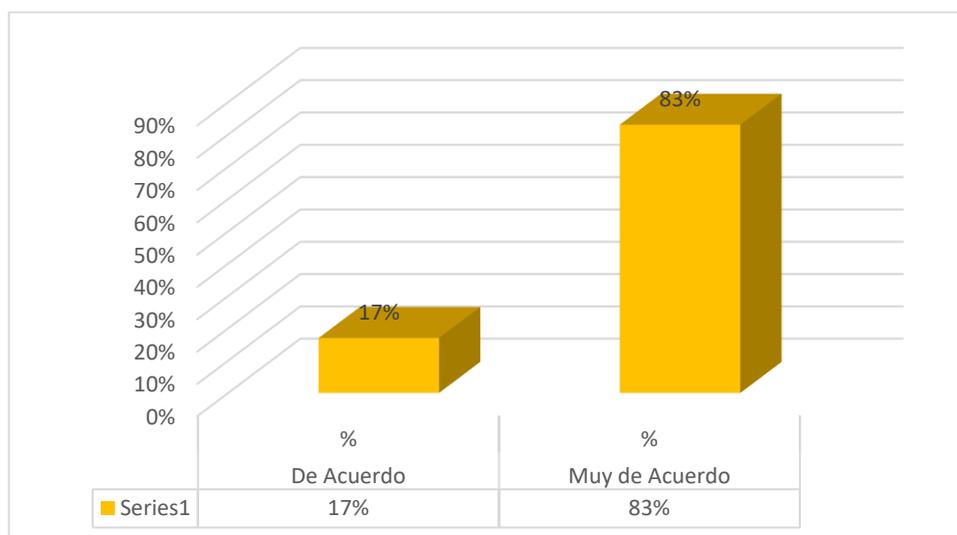
Niveles y Frecuencia de Fiabilidad

N°	Descripción	De Acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
		fi	%	Fi	%	fi	%
FIABILIDAD							
5	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios, cuando promete realizar el pago en un determinado tiempo, lo cumple.	1	8%	11	92%	12	100%
6	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.	3	25%	9	75%	12	100%
7	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda de manera óptima la liberación y el pago desde la primera vez.	1	8%	11	92%	12	100%
8	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda el servicio de liberación y el pago en el tiempo acordado y establecido.	3	25%	9	75%	12	100%
TOTAL		8	17%	40	83%	48	100%

Nota: Datos recogido del cuestionario de expectativa

Figura 6

Niveles de Elementos Fiabilidad



Nota: Datos tomado de la Tabla 9

Análisis e interpretación:

En la Tabla 9 y figura 6, el 83% de los proveedores de la unidad territorial Huánuco opinaron que están muy de acuerdo con relación a la dimensión fiabilidad y de acuerdo el 17%.

Tabla 10

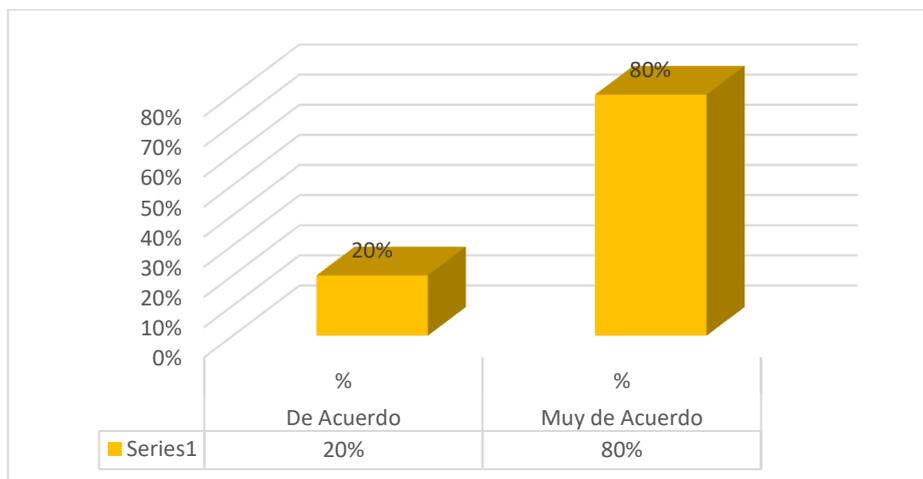
Niveles y Frecuencia de Capacidad de Respuesta

N°	Descripción	De Acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%
CAPACIDAD DE RESPUESTA							
9	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios se esfuerza en mantener registros libres de errores.	4	33%	8	67%	12	100%
10	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios comunica con precisión cuándo concluirá la realización del pago y liberación.	2	17%	10	83%	12	100%
11	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios atiende o sirve con rapidez a las/los proveedoras/es.	3	25%	9	75%	12	100%
12	Las personas que laboran en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios siempre están dispuestas a ayudar ante un problema.	2	17%	10	83%	12	100%
13	Las personas que laboran en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios nunca están demasiado ocupadas para responder a las preguntas de las/los proveedoras/es.	1	8%	11	92%	12	100%
TOTAL		12	20%	48	80%	60	100%

Nota: Datos recogido del cuestionario de expectativa

Figura 7

Niveles de Elementos Capacidad de Respuesta



Nota: Datos tomado de la Tabla 10

Análisis e interpretación:

En la Tabla 10 y figura 7, el 80% de los proveedores de la unidad territorial Huánuco opinaron estar muy de acuerdo con relación a la dimensión capacidad de respuesta, mientras que el 20% opinó estar de acuerdo.

Tabla 11

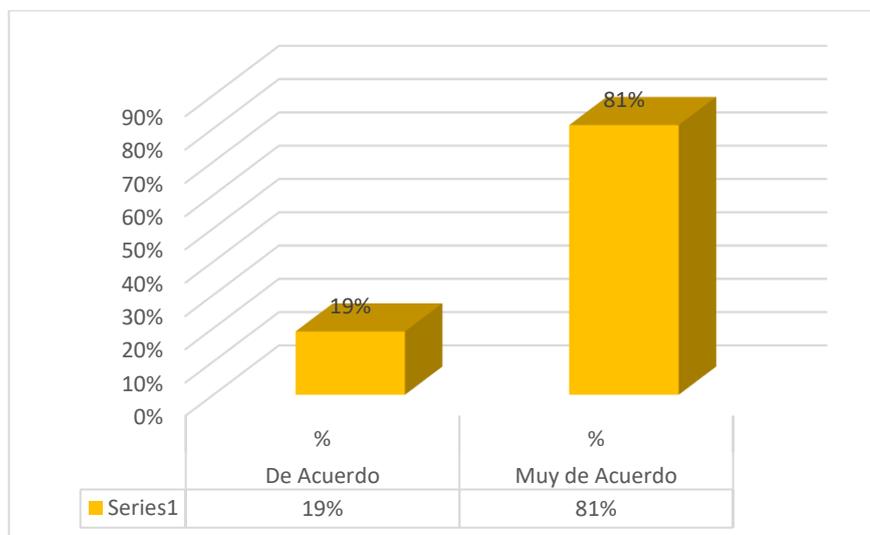
Niveles y Frecuencia de Seguridad

N°	Descripción	De Acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%
SEGURIDAD							
14	El comportamiento del personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios transmite confianza a sus proveedores.	3	25%	9	75%	12	100%
15	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda a sus proveedoras/es seguridad en las transacciones realizadas.	1	8%	11	92%	12	100%
16	El personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con sus proveedoras/es.	2	17%	10	83%	12	100%
17	Las personas que laboran en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios poseen conocimiento suficiente para contestar las preguntas que se les hace.	3	25%	9	75%	12	100%
TOTAL		9	19%	39	81%	48	100%

Nota. Dato recogido del cuestionario de expectativa

Figura 8

Niveles de Elementos Seguridad



Nota: Datos tomado de la Tabla 11

Análisis e interpretación:

En la Tabla 11 y figura 8, el 81% de los proveedores de la unidad territorial Huánuco opinaron estar muy de acuerdo con relación a la dimensión seguridad y el 19% estar de acuerdo.

Tabla 12

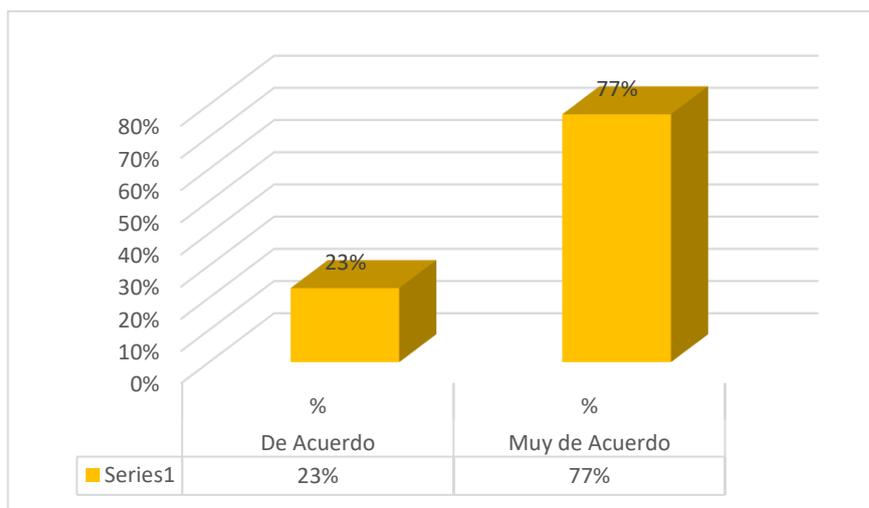
Niveles y Frecuencia de Empatía

N°	Descripción	De Acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%
EMPATIA							
18	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda una atención individualizada a sus proveedoras/es.	5	42%	7	58%	12	100%
19	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios tiene horarios de atención convenientes para sus proveedoras/es.	3	25%	9	75%	12	100%
20	El personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios atiende las necesidades específicas de sus proveedoras/es.	3	25%	9	75%	12	100%
21	El personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.	1	8%	11	92%	12	100%
22	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios comprende las necesidades de sus proveedoras/es.	2	17%	10	83%	12	100%
TOTAL		14	23%	46	77%	60	100%

Nota: Datos recogido del cuestionario de expectativa

Figura 9

Niveles de Elementos Empatía



Nota: Datos tomado de la tabla 12

Análisis e interpretación:

En la Tabla 12 y figura 8, el 77% de los proveedores de la unidad territorial Huánuco opinaron estar muy de acuerdo con relación a la dimensión empatía, mientras el 23% indicaron estar de acuerdo.

Tabla 13

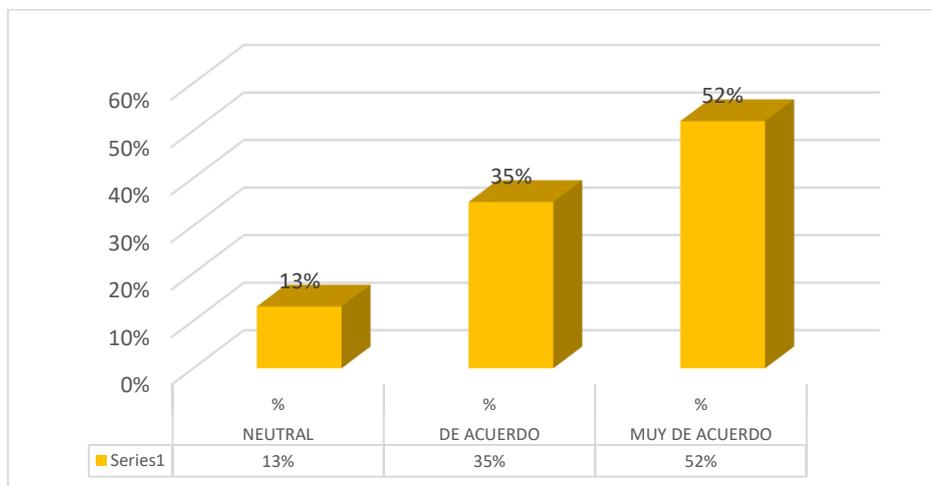
Niveles y Frecuencia de Elementos Tangibles

N°	Descripción	Neutral		De Acuerdo		Muy De Acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
ELEMENTOS TANGIBLES									
1	Los equipos de la UT Huánuco tienen la apariencia de ser modernos.	1	8%	3	25%	8	67%	12	100%
2	Las instalaciones físicas de la UT Huánuco son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.	0	0%	6	50%	6	50%	12	100%
3	El personal de la UT Huánuco tiene una apariencia pulcra.	1	8%	5	42%	6	50%	12	100%
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza La UT Huánuco (folletos, comunicados, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.	4	33%	3	25%	5	42%	12	100%
TOTAL		6	13%	17	35%	25	52%	48	100%

Nota. Dato recogido del cuestionario de percepción

Figura 10

Niveles de Elementos Tangibles



Nota. Dato recogido de la Tabla 13

Análisis e interpretación:

En la Tabla 13 y figura 10, con relación a la dimensión elementos tangibles, el 52% de los proveedores de la unidad territorial Huánuco opinaron que se encuentra muy de acuerdo, 35% de acuerdo, el 13% neutral y mientras que ninguno opinó en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Tabla 14

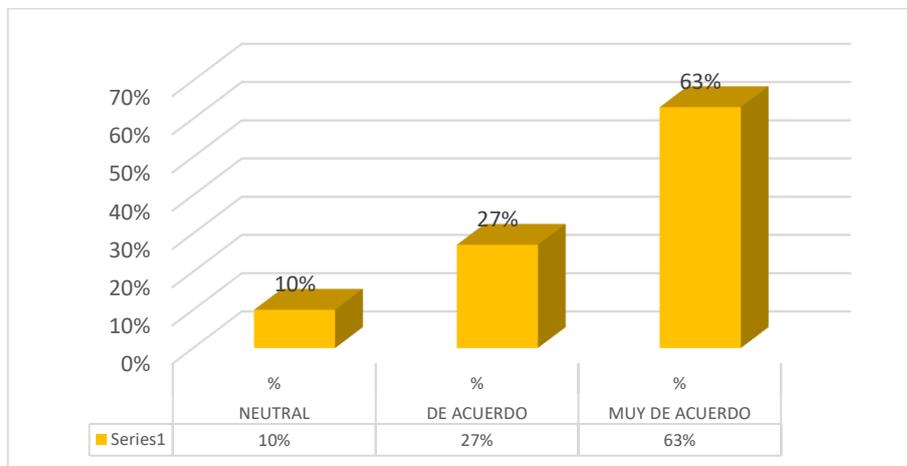
Niveles y Frecuencia de Fiabilidad

N°	Descripción	Neutral		De Acuerdo		Muy De Acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
FIABILIDAD									
5	La UT Huánuco cuando promete realizar el pago en un tiempo determinado, lo cumple.	3	25%	3	25%	6	50%	12	100%
6	La UT Huánuco, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.	0	0%	4	33%	8	67%	12	100%
7	La UT Huánuco brinda de manera óptima la liberación y el pago desde la primera vez.	0	0%	3	25%	9	75%	12	100%
8	La UT Huánuco brinda el servicio de liberación y el pago en el tiempo acordado y establecido.	2	17%	3	25%	7	58%	12	100%
TOTAL		5	10%	13	27%	30	63%	48	100%

Nota. Dato recogido del cuestionario de percepción

Figura 11

Niveles de Fiabilidad



Nota. Dato recogido de la Tabla 14

Análisis e interpretación:

En la Tabla 14 y figura 11, con relación a la dimensión fiabilidad, el 63% de los proveedores de la unidad territorial Huánuco opinaron que se encuentra muy de acuerdo, 27% de acuerdo, el 10% neutral y mientras que ninguno opinó estar en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Tabla 15

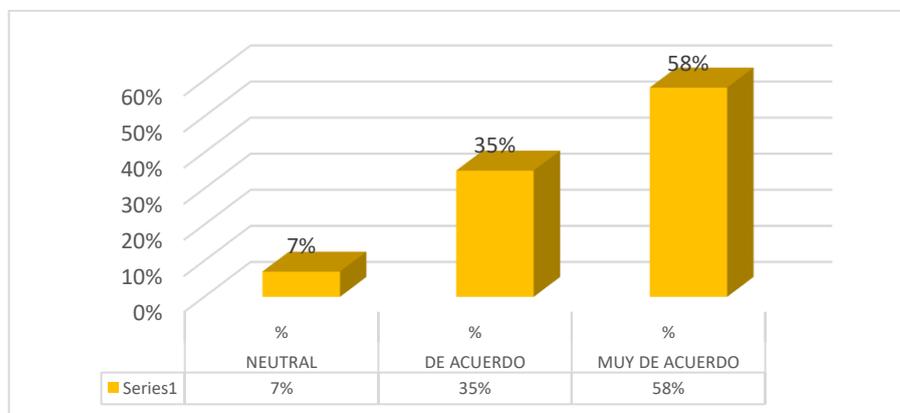
Niveles y Frecuencia de Capacidad de Respuesta

N°	Descripción	Neutral		De Acuerdo		Muy De Acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
9	La UT Huánuco se esfuerza en mantener registros libres de errores.	0	0%	3	25%	9	75%	12	100%
10	El personal de la UT Huánuco comunica con precisión cuando concluirá la realización del pago y la liberación.	0	0%	4	33%	8	67%	12	100%
11	El personal de la UT Huánuco atiende o sirve con rapidez a las/los proveedoras/es.	0	0%	5	42%	7	58%	12	100%
12	Las personas que laboran en la UT Huánuco siempre se muestran dispuestos a ayudar ante un problema.	3	25%	4	33%	5	42%	12	100%
13	Las personas que laboran en la UT Huánuco nunca están demasiado ocupadas para responder a sus preguntas de las/los proveedores/as.	1	8%	5	42%	6	50%	12	100%
TOTAL		4	7%	21	35%	35	58%	60	100%

Nota. Dato recogido del cuestionario de percepción

Figura 12

Niveles de capacidad de respuesta



Nota. Dato recogido de la Tabla 15

Análisis e interpretación:

En la Tabla 15 y figura 12, con relación a la dimensión capacidad de respuesta, el 58% de los proveedores de la unidad territorial Huánuco opinaron que se encuentra muy de acuerdo, 35% de acuerdo, el 7% neutral y mientras que ninguno opinó estar en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Tabla 16

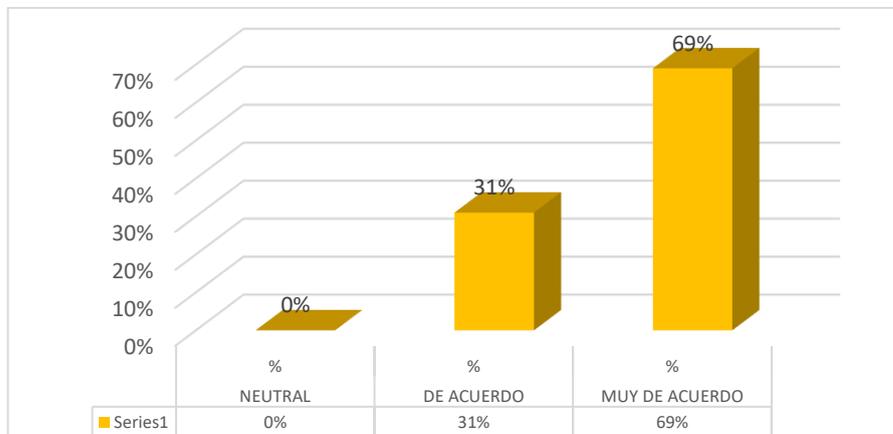
Niveles y Frecuencia de Seguridad

N°	Descripción	Neutral		De Acuerdo		Muy De Acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
SEGURIDAD									
14	El comportamiento del personal de la UT Huánuco transmite confianza a sus proveedoras/es.	0	0%	4	33%	8	67%	12	100%
15	La UT Huánuco brinda a sus proveedoras/es seguridad en las transacciones realizadas.	0	0%	4	33%	8	67%	12	100%
16	El personal de la UT Huánuco siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con sus proveedoras/es.	0	0%	3	25%	9	75%	12	100%
17	Las personas que laboran en la UT Huánuco poseen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.	0	0%	4	33%	8	67%	12	100%
TOTAL		0	0%	15	31%	33	69%	48	100%

Nota. Dato recogido del cuestionario de percepción

Figura 13

Niveles de Seguridad



Nota. Dato obtenido de la Tabla 16

Análisis e interpretación:

En la Tabla 16 y figura 13, con relación a la dimensión seguridad, el 61% de los proveedores de la unidad territorial Huánuco opinaron que se encuentra muy de acuerdo, 31% de acuerdo, mientras que ninguno opinó estar neutral, en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Tabla 17

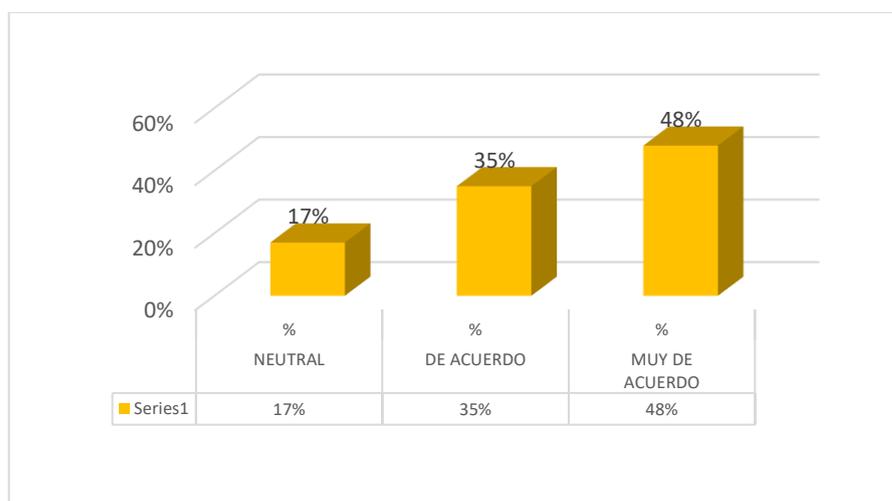
Niveles y Frecuencia de Empatía

N°	Descripción	Neutral		De Acuerdo		Muy De Acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
EMPATIA									
18	La UT Huánuco da una atención individualizada a sus proveedoras/es.	1	8%	5	42%	6	50%	12	100%
19	La UT Huánuco tiene horarios de atención convenientes para sus proveedoras/es.	3	25%	6	50%	3	25%	12	100%
20	La UT Huánuco atiende las necesidades específicas de sus proveedoras/es.	3	25%	4	33%	5	42%	12	100%
21	El personal de la UT Huánuco utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.	0	0%	3	25%	9	75%	12	100%
22	La UT Huánuco comprende las necesidades específicas de sus proveedoras/es.	3	25%	3	25%	6	50%	12	100%
TOTAL		10	17%	21	35%	29	48%	60	100%

Nota. Dato recogido del cuestionario de percepción

Figura 14

Niveles de Empatía



Nota: Dato obtenidos de la Tabla 17

Análisis e interpretación:

En la Tabla 17 y figura 14, con relación a la dimensión empatía, el 48% de los proveedores de la unidad territorial Huánuco opinaron que se encuentra muy de acuerdo, 35% de acuerdo, 17% se encuentran neutral y ninguno mencionó estar en desacuerdo o muy en desacuerdo.

4.3.4. Resultados correlacionales

Tabla 18

Comparaciones Pareadas

Variables	Expectativa		Percepción		Diferencia pareada
	Media	Desviación	Media	Desviación	p
Elementos tangibles	18.667	1.2309	17.583	2.2747	0.209
Fiabilidad	19.25	1.2154	18.083	2.1088	0.100
Capacidad de respuesta	24	1.5374	22.583	2.1088	0.109
Seguridad	43.25	2.6328	41.33	3.0251	0.101
Empatía	23.833	1.4035	21.583	2.7122	0.017*
Satisfacción	129	7.1478	121.17	11.134	0.065

Nota. *Significativo a $\alpha = 0.05$

Cuestionario de expectativa y percepción

Análisis e interpretación:

No existe evidencia suficiente para concluir que las medias difieren con un nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que no existe significativas diferencias entre la expectativa y percepción en cuanto a sus cinco dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, satisfacción y seguridad.

En el caso de la Empatía, se observó que sí existe evidencia científica suficiente para concluir que las medias difieren con un nivel de significancia

de 0.05. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas entre la expectativa y la percepción en cuanto a la dimensión Empatía.

Figura 15

Comparación de Expectativa y Perspectiva de las Dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad y Capacidad de Respuesta.

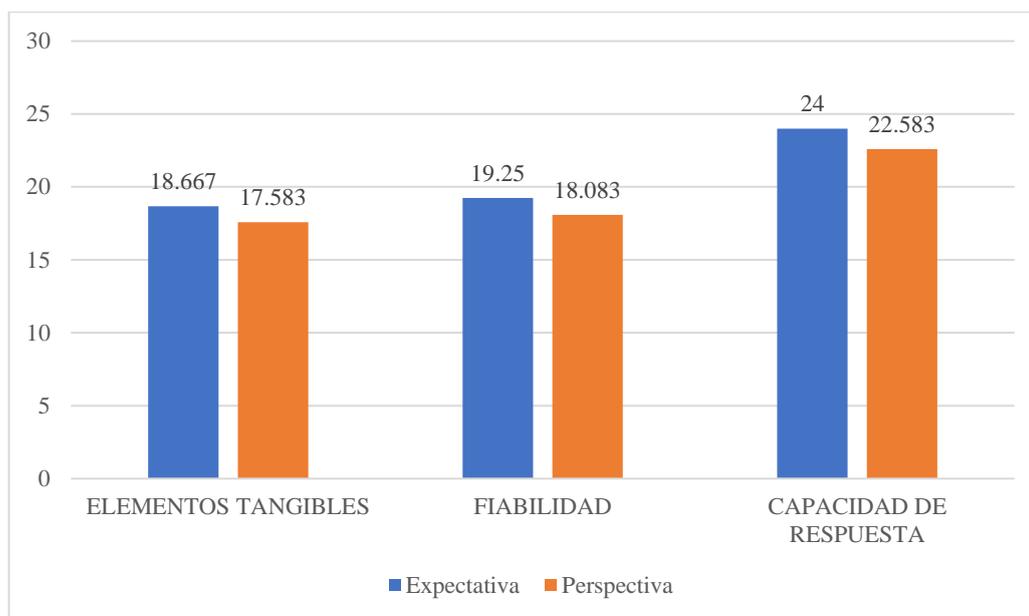
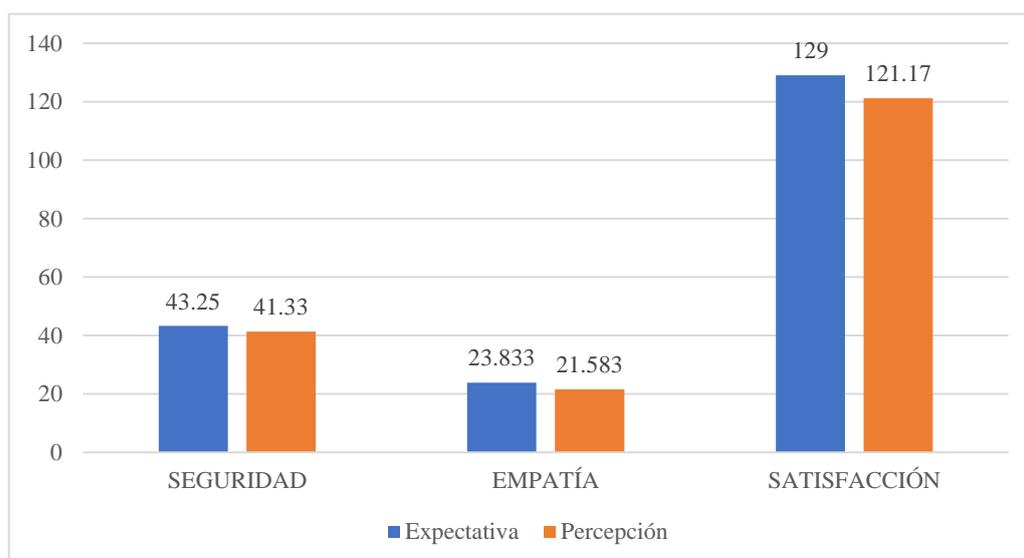


Figura 16

Comparación de Expectativa y Perspectiva de las Dimensiones: Seguridad y Empatía, y la Variable Satisfacción.



Análisis e interpretación:

En todas las dimensiones y variable se observa menor valor en la perspectiva, sin embargo, no son estadísticamente diferentes ($p>0.05$) salvo en la dimensión Empatía.

4.4. Propuestas de valor

4.4.1. Sobre la implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Se elaboró el manual de calidad para el proceso de liberación de productos de acuerdo a la estructura general de la Norma ISO 9001:2015, versión 5, la misma que se dejó una copia en la oficina de la Unidad Territorial Huánuco, del mismo modo, se implementó el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de garantizar que el proceso de liberación se realice dentro de los plazos establecidos en los contratos y adendas firmadas con sus proveedores y tal como podemos observar en la tabla 2 en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – Unidad Territorial Huánuco se ha implementado en 91% y 9% está implementado parcialmente.

4.4.2. Sobre la gestión de riesgos: identificación, evaluación, tratamiento y mejora

Identificar, evaluar y realizar el tratamiento de los riesgos en el proceso de supervisión y liberación aseguró el proceso de liberación dentro de los plazos establecidos por el PNAE Qali Warma, ya que permitió detectar los posibles riesgos y sus ocurrencias, de esta manera se implementaron controles con el fin de mitigar los riesgos altos, medio y bajo. Como propuesta de valor se deja a la Unidad Territorial Huánuco la matriz de riesgos implementado que busca ayudar a dar solución a los problemas durante el proceso de liberación, a través de un

ordenamiento, gestión y normalización de los riesgos potenciales.

4.4.3. Sobre la satisfacción de los clientes.

Realizar la encuesta sobre la satisfacción de clientes contribuye a conocer sobre la gestión que realiza la Unidad Territorial Huánuco y el resultado nos indica que, los trabajadores la Unidad Territorial Huánuco no tienen mucha empatía hacia sus clientes, no les comprenden sus necesidades respecto a los horarios de atención, por tanto, se debería replantear y brindar asistencia a sus colaboradores para dar un mejor trato a sus clientes.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo de implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la liberación de productos, a través de la gestión de riesgo que asegure el proceso de liberación dentro de los plazos establecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

Respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC): IV desarrollo del contexto de la organización, V liderazgo, VI planificación, VII apoyo, VIII operación. IX evaluación de desempeño y X mejora, acorde a la norma de calidad ISO 9001:2015 el resultado encontrado en la Unidad Territorial Huánuco sí cumple con la implementación en un 91% y un 9% cumple parcialmente. Los resultados hallados fueron contrastados con La Rosa (2017), quien en su trabajo de investigación tiene como resultado que sólo el 48% de los requisitos de la norma se encontraba implementado, lo que evidencia que en la empresa FAGAMOS S.A.C. No se estaba gestionando de forma adecuada a pesar de contar con la certificación de Sistema de Gestión de Calidad. El mayor nivel de incumplimiento encontrado fue en el capítulo 8 con un 66% de incumplimiento, mientras que en el capítulo 4, se encontró un nivel más bajo (32%) de incumplimiento, este es debido a que en este requisito hubo mayores cambios y actualizaciones de la versión 5 de la norma y sobre todo en lo relacionado a la gestión de riesgos y las partes interesadas. Los resultados difieren con el presente estudio, toda vez que en el Programa Qali Warma Unidad Territorial Huánuco el 91% se encuentra implementado en su totalidad y un 9% cumple con la implementación parcialmente.

Sobre la gestión de riesgos realizado en la Unidad Territorial Huánuco,

donde se realiza la identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo mejora de los riesgos en el proceso de supervisión y liberación de alimentos, se identificaron 05 riesgos durante el proceso de supervisión y liberación de alimentos de la modalidad productos, siendo el riesgo 1 y 3 de nivel alto, riesgo 2 de nivel bajo y los riesgos 4 y 5 de nivel medio, a los riesgos alto y medio se le realizó e implementó el tratamiento y el control de los riesgos en su totalidad, como resultado final se encontró que las liberaciones se realizaron dentro de los plazos señalado en los contratos con sus proveedores las cuales fueron establecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, por tanto, concuerda con la definición de gestión de riesgos mencionado en la Norma ISO 31000:2018, donde manifiesta que una organización que ha implementado un sistema de gestión de riesgos reduce la probabilidad de ocurrencia e impide cualquier obstáculo que pudiera afectar el logro de los objetivos, así mismo, busca minimizar, gestionar y controlar cualquier tipo de riesgo más allá de su naturaleza, grado de incidencia, causa u origen. Por otro lado, Tasa (2019), en su trabajo de investigación se planteó como objetivo el de mejorar los procesos de la división de ventas en la empresa PARAISO SAC en la tienda de Saga Falabella filial Huancayo, para ello adaptó una estructura competitiva con el fin de resolver los problemas del retraso de las entregas de los productos vendido y la baja satisfacción del cliente. Para una mejor, oportuna y clara información hacia sus colaboradores el investigador empleó estrategias, así mismo, amplió el estudio con un plan de gestión de riesgos con la ISO 31000:2018 con el fin de evitar y a su vez prevenir acontecimientos que pudieran provocar inestabilidad a la empresa y el resultado final fue que existió un buen funcionamiento en el departamento

de ventas y disminuyó los reclamos por parte de sus clientes. Estas premisas preventivas y correctivas fueron aplicadas dentro de la gestión de riesgos en la Unidad Territorial Huánuco durante el proceso de liberación de productos y a su vez los riesgos se convirtieron en una oportunidad de mejora.

Sobre la medición de la satisfacción del cliente, al no haber diferencias significativas entre la expectativa y la percepción, el servicio brindado por la Unidad Territorial Huánuco ha satisfecho las necesidades de sus proveedores (clientes), o dicho en otras palabras los clientes sí han recibido el producto o servicio que esperaba, similar resultado encontró Rantería, (2019), en su trabajo de investigación se planteó como objetivo el de implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 con el fin de aumentar la fiabilidad de sus resultados de los análisis realizado en el laboratorio de la CIA minera Azulcocha y el resultado obtenido fue: La política del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 se midieron en base a las dimensiones, obteniéndose una percepción por parte del personal del trabajador de nivel alta, 95% en sistemas de gestión, el 90% de Responsabilidad en dirección, 75% en Gestión de recursos, 95% en Realización del producto y 100% en la Medición, análisis y mejora, en conclusión, la política del Sistema de Gestión de Calidad planteado en la organización mejora la confiabilidad de los resultados analíticos, por ende mejora la satisfacción de sus clientes. Por su parte Meléndez, A. (2017), en su trabajo de investigación se planteó como objetivo realizar el análisis de la actual situación de la empresa y en función a ello diseñar un manual del Sistema de Gestión de Calidad que permita a la empresa que los productos salgan de calidad, así mismo incrementar la productividad y mejorar la satisfacción de sus clientes internos y externos

(proveedores y consumidores), el investigador ejecutó el análisis previo de la actual situación en la que se encuentra la empresa y en ella detectó la principales falencias y finalmente el resultado encontrado fue que en la organización se incrementó la productividad, hubo ahorros en el consumo de agua, electricidad, se incrementaron la motivación de todos los colaboradores de la empresa y se mejoró la satisfacción de sus clientes internos y externos. Por lo tanto, lo mencionado por Ranteria, (2019) y Meléndez, (2017) evidencian que con la implementación del del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 se mejora la satisfacción de los clientes y esto se corroboró con el resultado de la presente investigación donde el servicio brindado por la Unidad Territorial Huánuco ha satisfecho las necesidades de sus proveedores (clientes).

CONCLUSIONES

Luego de haber culminado con el trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo al objetivo general planteado se implementó el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la liberación de productos, a través de la gestión de riesgo que asegure el proceso de liberación dentro de los plazos establecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
2. Se realizó el manual de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 cuyo alcance es la liberación de productos, la cual se presenta en el anexo 1. El diagnóstico sobre el grado de cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Unidad Territorial Huánuco con respecto al IV la organización y su contexto, V liderazgo, VI planificación, VIII operación y X mejora Si cumple con el 100% de la implementación, respecto a VII apoyo el 78% Si cumple con la implementación y el 22% cumple parcialmente y en cuanto a IX evaluación de desempeño el 67% Si cumple con la implementación y el 33% cumple parcialmente, tal como se presenta en la Tabla N° 2.
3. Se realizó la identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y mejora de la gestión de riesgos en el proceso de supervisión y liberación de alimentos, de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco, identificándose 05 riesgos, el riesgo 1 y 3 fueron determinado como de nivel alto, el riesgo 2 como nivel bajo y los riesgos 4 y 5 de nivel medio, a los riesgos alto y medio se les aplicó el plan de tratamiento, tal como se presenta en los anexos 2 y 3, a través de la gestión de riesgos se

evidenció que el proceso de supervisión y liberación de alimentos se efectúa dentro de los 15 días hábiles, plazo establecido por el Programa Qali Warma tal como se muestra en la Tabla N° 6 y anexo 4.

4. Con el fin de medir la satisfacción del cliente de la modalidad productos en la Unidad Territorial Huánuco se determinó el nivel de confiabilidad de los instrumentos (cuestionario) de acopio de datos utilizando el Alpha de Cronbach, lográndose una confiabilidad significativa de 0,816 para la expectativa y 0.826 para perspectiva, se concluye que al no haber diferencias significativas entre la expectativa y la percepción, tal como se presenta en la Tabla N°18 , el servicio brindado por la unidad territorial a sus proveedores (clientes) ha satisfecho sus necesidades, o dicho en otras palabras sí ha recibido el producto o servicio que esperaba.

RECOMENDACIONES

Reflexionando sobre los resultados encontrados y con la finalidad establecer una mejora continua para la organización – Unidad Territorial Huánuco, se recomienda:

1. La Unidad Territorial Huánuco debería realizar el seguimiento de la implementación del SGC y buscar la mejora continua para que los procesos de liberación se realicen dentro de los plazos establecidos.
2. La Unidad Territorial Huánuco debería completar al 100% con la implementación y por ende el cumplimiento de las cláusulas de la norma, dicha recomendación deviene debido a que durante la investigación se encontró que el 9% se encuentra implementado parcialmente.
3. Si bien es cierto que se realizó la identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y mejora de la Gestión de Riesgos, la Unidad Territorial Huánuco debería realizar el seguimiento y evaluar los nuevos riesgos internos y externos por lo menos en forma trimestral.
4. La Unidad Territorial Huánuco debería tener mayor empatía hacia sus clientes, contar con horarios de atención convenientes para sus proveedores, atender y comprender sus necesidades específicas, toda vez que durante la investigación se encontró que en la dimensión empatía existen diferencias significativas entre la expectativa y la percepción.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alzate, M. (2017). *ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes*. Recuperado el 05 de marzo de 2021, disponible en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967003/29055967003.pdf>
- Bonastre, M. (2017). *Principales características de la Nueva Norma ISO 9001:2015 y su proceso de adaptación a la nueva versión*. Recuperado el 12 de julio 2021, disponible en <https://rtmnet.net/principales-caracteristicas-de-la-nueva-norma-iso-90012015-y-su-proceso-de-adaptacion-a-la-nueva-version/>
- Díaz, R. (2019). *Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de gestión docente en una universidad privada de la ciudad de Trujillo*. [Tesis, Universidad Nacional de Trujillo].
- Delbanco, T., Daley, J. (1996). *Trough the patients eyes: Strategies toward more successful contraception*. suppl.
- Evans, J. (2001), *Administración y Control de la Calidad*. International Thomson Editores, México.
- Fajardo, F. (2021). *Programa de formación en competencias de los colaboradores y su influencia en el clima laboral en una empresa bancaria de Lima Metropolitana, 2019*. [Tesis, Universidad San Martín de Porres – Lima].
- Gil Zamora C. (2016). *Relación entre la gestión administrativas y la satisfacción del usuario en la oficina de referencia del hospital I EsSalud Juanjui, 2016*. [Tesis para obtener el grado de Magister Universidad César Vallejo]. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1255/gil_zc.pdf?sequence=1.

Gonzales, A. F. (2017). *Propuesta de Implementación de un modelo de gestión por procesos con el soporte de normalización de los requisitos de la norma ISO 9001-2015*. Arequipa: Universidad Católica - San Pablo. Recuperado el 27 de Diciembre de 2018, de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf

Hernández R., Fernández C. Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación* – Sexta edición, Editorial McGRAW-HILL. México D.F.

Herrera M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para una microempresa*. [Tesis, Universidad Veracruzana – México]. Disponible en <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/miriam-herrera-mendoza.pdf>

Instituto Nacional de la Calidad (2015) Norma Técnica Peruana NTP 9001:2015. Lima –Perú, sexta edición.

ISO 2015, & Secretaria General Central de ISO en Ginebra, Suiza. (15 de Setiembre de 2015). Suiza Patente nº CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland. Recuperado el 10 de marzo de <https://www.natclar.com.pe/wp-content/uploads/2018/02/ISO90012015.pdf>.

ISO 3100:2018. *Administración/gestión de riesgos-Lineamientos*. Recuperado el 25 de julio de 2021 de <https://auto-q-consulting.com.mx/Muestra24.IATF.2020/Norma.ISO.31000.2018.Espanol.pdf>.

ISOTools Excellence (2021). Norma ISO 31000- *El valor de la gestión de riesgos en las organizaciones*. Recuperado el 31 de abril de 2021 de <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf>

ISOTools Excellence (2021). ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, recuperado el 31 de abril de 2021 de <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf>

La Rosa, I. (2017). *Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 para una empresa del sector metal-mecánico caso: empresa FAGOMA S.A.C.* [Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

Melendez, A. (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015.* [Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú].

Noguez, V. (2017). ISOTOOLS. recuperado el 12 de marzo de 2021 www.isotools.com., <https://www.isotools.org/about-us/?from=pe>

Noguez, V. (2016). *ISO 9001:2015, el futuro de la calidad.* México: ISO Tools Excellence.

PNAE Qali Warma 2021. *Protocolo para la supervisión y liberación de alimentos en los establecimientos de proveedores del PNAEQW.* Recuperado el 23 de mayo de 2021 de <https://info.qaliwarma.gob.pe/normatividad/export/?id=aDk5bnNUbnl4WjFuZnBvV01xMFRuUT09>.

Renteria J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019.* [Tesis, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].

Tasa, M. (2019). *Diseño de un sistema gestión de calidad ISO 9001:2015 para la mejora de la división de ventas empresa PARAÍSO SAC filial Huancayo.* [Tesis, Universidad Nacional del Centro del Perú].

ANEXOS

ANEXO 1: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015

I. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo servir como una guía sobre el diseño y la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo la referencia a la información documentada requerida, de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

II. ALCANCE

El presente manual es de aplicación para el proceso de liberación de productos destinadas a garantizar la calidad del servicio alimentario de forma oportuna, cuyas actividades se desarrollan en la Unidad Territorial Huánuco.

Los siguientes requisitos de la norma ISO 9001:2015 no son aplicables para el Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma:

- a. Requisito 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, debido a que la realización del servicio de supervisión y liberación de productos y raciones, así como el servicio de transferencia de recursos financieros son estándares, es decir que no requieren el diseño y/o desarrollo de nuevas metodologías y herramientas para su planificación y realización para cada prestación del servicio.
- b. Requisito 8.5.4 PRESERVACIÓN, debido a que no se cuenta con partes constitutivas físicas del servicio para preservar durante su realización, ni durante la prestación del mismo, salvo los datos que conforman el servicio brindado.

III. TERMINOS Y DEFINICIONES

- Acción correctiva: Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría
- Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos
- Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- Codex Alimentarius: Código Alimentario mundial. Es la compilación de todas las normas, Códigos de Comportamientos, Directrices y Recomendaciones de la Comisión del Codex Alimentarius (organismo subsidiario de la FAO y de la OMS).
- Competencia: Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y

externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

- Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- DIGESA: Dirección General de Salud Ambiental.
- Desempeño: Resultado medible.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio en el que esta está contenida.
- Medida de control: Acción o actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la inocuidad de los alimentos para reducirlo a un nivel aceptable.
- Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad
- Proveedor: organismo o persona que proporciona un producto. Ejemplo: productor, distribuidor, minorista, distribuidor, proveedor de servicios. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.
- Planificación de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a

establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad.

- Producto: Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Retroalimentación: Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- Riesgo: Efecto de la incertidumbre.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes.
- Sistema de Gestión de la Calidad: Conjunto de elementos mutuamente interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

IV. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Presentación de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma

4.1.1. ¿Qué es la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma?

Qali Warma es un programa del MIDIS que brinda servicio alimentario como complemento educativo a niñas/os matriculadas/os en instituciones educativas públicas del nivel inicial y primaria a nivel nacional, y de secundaria de la Amazonía peruana, a fin de contribuir a mejorar la atención en clases, la asistencia escolar y los hábitos alimenticios, promoviendo la participación y la corresponsabilidad de la comunidad local. En el ámbito local, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma inicio sus operaciones denominada como Unidad Territorial de Huánuco, en el mes de febrero del 2013.

4.1.2. Estructura Organizacional

La estructura orgánica de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se encuentra establecida en el Manual de Perfiles de Puestos, aprobado con Resolución de Dirección Ejecutivo N° D000104-2021-MIDIS/PNAEQW-DE, el cual describe los siguientes puestos y/o áreas de trabajo:

- ✓ Jefe de la Unidad Territorial
- ✓ Coordinador Técnico Territorial
- ✓ Administrador
- ✓ Analista legal
- ✓ Soporte técnico

- ✓ Especialista alimentario
- ✓ Especialista educativo
- ✓ Supervisor de compras
- ✓ Supervisores de plantas y almacenes (SPA)
- ✓ Monitores de Gestión Local
- ✓ Choferes
- ✓ Apoyo administrativo

4.1.3. Comprensión de la organización y su contexto

- a. La Unidad Territorial Huánuco mediante el establecimiento del contexto, articula sus objetivos a nivel institucional e identifica los elementos o circunstancias del contexto externo (oportunidades y amenazas) y del contexto interno (fortalezas y debilidades) a tener en cuenta para la planificación estratégica del Sistema de Gestión de Calidad.
- b. Para el desarrollo de la Matriz FODA se deben tener en cuenta las siguientes definiciones y consideraciones:

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Definición: Hechos del entorno que resultan positivos para la institución, si es capaz de detectarlos y explotarlos a su favor.	Definición: Situaciones que provienen del exterior (del Programa) y que pueden afectar negativamente en el desempeño de la actividad.
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Definición: Capacidades especiales y características del Programa.	Definición: Aquellos factores del Programa que lo sitúan en una posición desfavorable.

Consideraciones:

- El análisis del contexto interno puede incluir, sin limitarse a: la estructura de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, las funciones y las responsabilidades, las políticas, los objetivos y las estrategias que

se establecen para su realización.

- Toda validación de algún factor interno debe considerar las relaciones con las partes interesadas, sus percepciones y sus valores; la cultura de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, los sistemas de información, los flujos de información y los procesos de toma de decisiones, las normas, directrices y los modelos adoptados por la entidad y la extensión de las relaciones contractuales.
- El registro de la identificación de las fortalezas y debilidades se realiza conforme al formato “Matriz FODA”.

ANALISIS FODA	
CUESTIONES INTERNAS	CUESTIONES EXTERNAS
<p>FORTALEZAS(F)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capital Humano multidisciplinario comprometido en el cumplimiento de los objetivos institucionales del PNAEQW • Tecnologías de la Información (TI) como soporte para el desarrollo de los procesos operativos y la administración de la información del PNAEQW (SIGO, SADE, SGD, Georreferenciación, Firma Digital, entre otros) • Proceso de Liberación de productos o raciones en las Unidades Territoriales de acuerdo al alcance del SGC certificado bajo la Norma ISO 9001:2015 	<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer estrategias de acceso a las Instituciones Educativas lejanas • Formar alianzas Estratégicas y de articulación intergubernamentales e intersectoriales como mecanismos de aseguramiento de un servicio de Calidad
<p>DEBILIDADES (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta rotación de personal que conllevan a la pérdida de conocimiento organizacional y 	<p>AMENAZAS (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legislación que entra en vigencia durante la prestación del servicio alimentario y que representa

<p>costos de aprendizaje del nuevo personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escaso abastecimiento de equipamiento técnico (Lupas, tamiz, etc), tecnológico (Plan de datos limitados) y equipos de protección personal para las supervisiones y monitoreos de acuerdo a las zonas donde se realiza el trabajo 	<p>modificación de los requisitos establecidos en la ficha técnica de los alimentos brindados por el programa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el medio ambiente (cambios climáticos, derrumbes, desprendimiento de rocas, fenómeno del niño y niña, etc.) que afecten el desarrollo de las clases y el acceso de los proveedores a las zonas donde se brinda el servicio alimentario • Conflictos sociales que pondrían en riesgo la planificación y ejecución de las operaciones del Programa • Estado de emergencia Nacional por pandemia
--	--

c) La/el responsable del Sistema de Gestión de Calidad realiza el seguimiento de las estrategias establecidas en la “Matriz FODA” y de encontrar alguna desviación genera una Solicitud de Acciones Correctivas.

4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

La Unidad Territorial Huánuco define y comprende en su “Matriz de Partes Interesadas” los efectos o efectos potenciales y su capacidad para proporcionar regularmente el servicio que satisfaga los requisitos de las partes interesadas, los legales y los establecidos por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Quali Warma.

- a) Para el establecimiento de las partes interesadas externas debe tomarse en consideración lo siguiente:
- La comprensión del contexto externo es importante para asegurar que los objetivos e inquietudes de los actores externos se tengan en cuenta cuando se desarrollan los criterios del Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de la satisfacción de sus clientes externos.

- El contexto externo puede incluir, pero no se limita a las entidades públicas que interactúan con la Unidad Territorial Huánuco, la industria, las/ los proveedoras/es, las/los usuarias/os, actores del proceso de cogestión, entre otros actores que participan o se ven impactados de manera positiva y negativa por la intervención de la entidad. Esta información es registrada en la “Matriz de Partes Interesadas”.
- b) Para el establecimiento de las partes interesadas internas debe tomarse en consideración lo siguiente:
- La comprensión del contexto interno es importante porque constituye todo aquello que en el seno de la Unidad Territorial Huánuco puede influir en la manera en la que la entidad gestiona su Sistema de Gestión de Calidad, para que se encuentre alineado a las estrategias, los procesos y la estructura de la entidad.
 - El contexto interno puede incluir, pero no se limita a la estructura de la Unidad Territorial Huánuco, donde se contempla a las/los servidoras/es civiles para la identificación de sus necesidades, a fin de que en función de las mismas se pueda establecer las estrategias dentro del Sistema de Gestión de Calidad para su correspondiente satisfacción como clientes internos. Esta información es registrada en la “Matriz de Partes Interesadas”
- c) La/el responsable del Sistema de Gestión de Calidad realiza el seguimiento de las estrategias establecidas en la “Matriz de Partes Interesadas” y de encontrar alguna desviación genera una Solicitud de Acciones Correctivas.

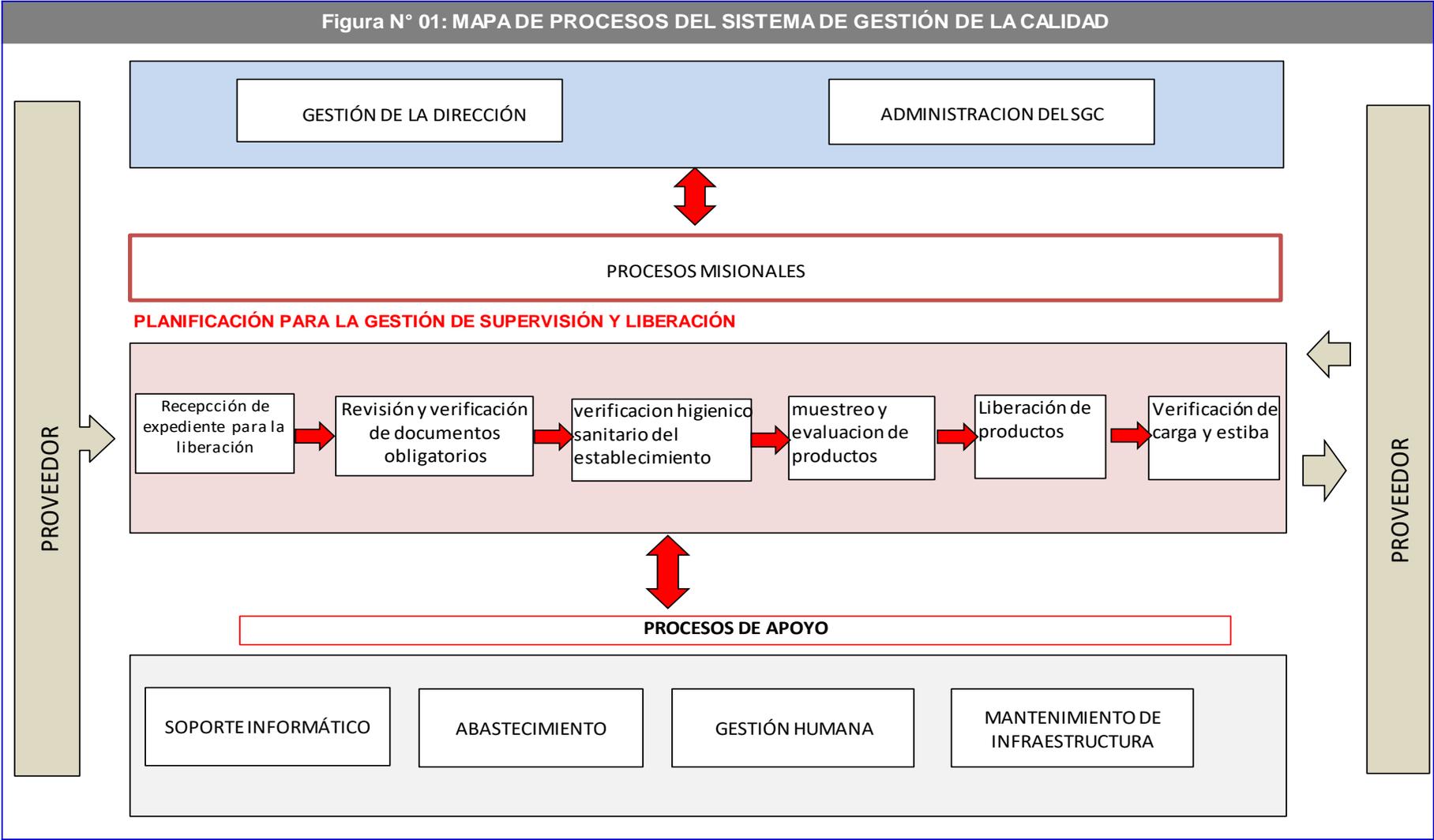
MATRIZ DE PARTES INTERESADAS					
PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	¿CÓMO PODRÍA AFECTAR A NUESTRO SGC?	¿CÓMO PODRÍA NUESTRO SGC AFECTARLO O SENTIRSE AFECTADO?	SEGUIMIENTO
Dirección ejecutiva	Cumplir con la política de calidad/ objetivos. Informar el desempeño del PNAEQW	Lograr un mayor porcentaje de cumplimiento de las normas.	La falta de compromiso afectaría en el incumplimiento y compromisos de la implementación del SGC.	Mejoras estratégicas de la dirección en nuevos mercados.	Monitorear el cumplimiento de los indicadores del sistema de gestión de calidad.
Gobiernos Regionales y Locales	Cumplimiento del servicio alimentario en las IIEE bajo su jurisdicción	Prestación del servicio alimentario de acuerdo a la programación del PNAEQW	Retrasos en la entrega del servicio alimentario (productos y/o raciones) a las IIEE	Desabastecimiento de los alimentos en el mercado. Dificultades de accesibilidad a las zonas remotas.	Realizar el monitoreo y seguimiento
Proveedores de Servicio Alimentario (Clientes)	Calidad en la atención por parte de los servidoras/es públicas/os Sistemas Informáticos Confiables (SIGO- Proveedores)	Obtener respuestas claras y oportunas a sus requerimientos de información El sistema debe estar disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año y garantizar la seguridad de la información	Quejas y reclamos de los clientes Baja satisfacción de nuestros clientes	Resolución de contrato de compra. Búsqueda de nuevos proveedores.	Servicio de atención de quejas y reclamos Encuestas de satisfacción Mantenimiento preventivo del Data Center e implementación del servidor de contingencia en las Unidad Territoriales y Sede Central
	Pago en el plazo acordado. Ser proveedor exclusivo.	Exclusividad para la venta de materia prima/insumo a la empresa	Disminución de la producción. Incumplimiento de contratos de venta.	Resolución de contrato de compra. Búsqueda de nuevos proveedores.	Monitoreo de materia prima/insumo recepcionada de acuerdo con el packing list ingresado. Frecuencia mensual
		Exclusividad para proveer envases y etiquetas	Disminución de la producción. Reprogramación de la producción. Incumplimiento de contratos de venta.	Resolución de contrato de compra. Búsqueda de nuevos proveedores.	Monitoreo de envases y etiquetas recepcionada de acuerdo con el packing list ingresado. Frecuencia mensual

Colaboradores del PNAEQ	Trabajo con todos los beneficios establecidos por ley Seguridad dentro de las instalaciones	Adecuado ambiente laboral Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad	Disminución de la eficacia de los trabajadores Bajo rendimiento en la producción de envasados	Daños a la salud de los trabajadores Perjuicios económicos	Reclamos de los trabajadores Nivel de producción Frecuencia mensual
Autoridades Sanitarias	Cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma	Mantener buenas condiciones sanitarias y controlar los procesos	Suspensión de entrega de los alimentos liberados	Mala reputación de la unidad territorial	Cumpliendo con el seguimiento de la habilitación y certificación sanitaria
Usuaris/os	Consumir los alimentos y que la entrega de los alimentos se realice en la fecha y horario establecida Adoptar prácticas saludables en alimentación escolar y adecuados hábitos de higiene en la preparación y consumo de alimentos	El PNAEQW garantice las condiciones de seguridad y salud durante el desarrollo de las labores en las instalaciones del programa y aquellos lugares de comisión por necesidad del servicio Los integrantes del CAE velen por el cumplimiento de las combinaciones y dosificación establecidas por el PNAEQW para garantizar una alimentación sana y nutritiva	Quejas y/o reclamos	No consumo de los alimentos entregados en las IIEE	Monitoreo de los alimentos liberados Seguimiento a los miembros CAE
Comités de Alimentación Escolar	Capacitación y asistencia técnica Variedad de alimentos de acuerdo a las costumbres alimentarias locales	Mejorar las competencias de los integrantes de los Comités de Alimentación Escolar Incorporar alimentos de acuerdo a las costumbres de consumo local	Quejas y/o reclamos	Baja aceptabilidad del programa, por ende, de la Unidad Territorial	Monitoreo de los alimentos liberados Seguimiento a los miembros CAE

4.3. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

La Unidad Territorial Huánuco establece, implementa, mantiene y mejora los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, cuya interacción y descripción se presenta en la Figura N°1: “Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Unidad Territorial

Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.



DESCRIPCIÓN DEL MAPA DE PROCESOS DEL SGC:

PROCESO	ACTIVIDADES	NOMBRE	FINALIDAD
E.1	Gestión de la Dirección		Establecer los lineamientos de mediano y corto plazo de a Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW de forma colaborativa, así como la verificación continua de su avance llevando registro mediante la aprobación de los documentos de gestión.
E.2	Administración del SGC		Planificar, organizar y controlar la efectividad y mantener el SGC.
M.1	Planificación para la Gestión de Supervisión y Liberación		Planificar en el POI los recursos necesarios para la gestionar las supervisiones y liberaciones que se encuentran programadas durante el año académico de las IIEE.
M.2	Gestión de Supervisión y Liberación de Raciones y Productos		
	M.2.1	Recepción de expedientes para la liberación	Recibir los expedientes para la liberación presentados por el proveedor del servicio alimentario, en cumplimiento al cronograma establecido en su contrato.
	M.2.2	Revisión y verificación de documentos obligatorios	Revisar los documentos obligatorios presentados en el expediente para la liberación, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas de alimentos, bases integradas del proceso de compras y los documentos emitidos por DIGESA, SENASA, SANIPES y/o certificados emitidos por laboratorios particulares.
	M.2.3	Verificación higiénico sanitario del establecimiento	Verificación higiénico sanitaria de la planta y/o almacén en compañía del personal responsable de Control de Calidad de la planta o almacén, solicitar el Certificado de Saneamiento Ambiental (trimestral), control médico del personal (semestral) y verificación de los compromisos del/de la proveedor/a, además utiliza el Anexo N.º 02 – Ficha de Supervisión Higiénico Sanitario al Establecimiento del/de la Proveedor/a-Modalidad de Atención Raciones o el Anexo N.º 03 - Ficha de Supervisión Higiénico Sanitario del Establecimiento del/de la Proveedor/a – Modalidad de Atención Productos para completar la verificación del PRT-039-PNAEQW-USME.
	M.2.4	Muestreo y evaluación de productos	Realizar el muestreo en la modalidad productos, de acuerdo al Anexo N.º 01 - Instructivo para el muestreo y verificación de las características físico organolépticas de alimentos de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW del PRT-039-PNAEQW-USME y evaluar los productos muestreados; el muestreo y la evaluación se realiza bajo lo establecido en el Apéndice 01,02 y 03. El muestreo y evaluación de raciones se realiza de acuerdo a lo establecido en el apéndice 01 y 03.
	M.2.5	Liberación de productos	Verificar que los productos o raciones conformes sean liberados, para ello se registra en el SIGO dicha actividad, y solo si fuera necesario se utiliza el Anexo N.º 7 - Acta de Supervisión y Liberación - Establecimiento del/de la Proveedor/a del PRT-039-PNAEQW-USME.
	M.2.6	Verificación de carga y estiba	Verificar las condiciones higiénicas sanitarias del vehículo de transporte, según lo establecido en el Anexo N.º 06 –Ficha de Verificación del Vehículo de Transporte, Carga y Estiba de Alimentos, cuyo resultado debe registrarse en el SIGO.
A.1	Soporte informático		Diseñar, construir, implantar y mantener los sistemas de información y la infraestructura tecnológica de soporte a los sistemas de información, telecomunicaciones y demás servicios informáticos de La Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW. Por ser el soporte de los procesos de supervisión y liberación de productos y raciones en el SIGO y para las transferencias de recursos financieros en el SIGO y SADE
A.2	Abastecimiento		Dirigir, coordinar, seleccionar y controlar los procesos de contrataciones de bienes y servicios requeridos por las áreas usuarias, a fin de dar atención oportuna a sus requerimientos para la continuidad de sus operaciones.
A.3	Gestión humana		Planificar y efectuar la selección de servidoras/es públicas/os; así como capacitarlas/os, garantizar las competencias y evaluar su desempeño respecto a la ejecución de los procesos bajo su responsabilidad. Administrar su legajo personal.
A.4	Mantenimiento de infraestructura		Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo con el fin de mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

V. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

La Dirección Ejecutiva demuestra su compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad al establecer lo siguiente:

- a. La “Política del Sistema de Gestión de la Calidad” aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000151-2020-MIDIS/PNAEQW-DE (en adelante la política).
- b. El documento normativo “Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad”, que es un instrumento de gestión que permite estructurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la política y es aprobado con Resolución de Dirección Ejecutiva. La Unidad Territorial Huánuco, realiza la difusión de estos objetivos de manera conjunta con la política y, para garantizar su cumplimiento, se establece el “Plan Anual de desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, donde se determinan las estrategias y actividades a ser desarrolladas para la ejecución de los objetivos de la calidad.
- c. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del SGC, así como el aumento de la satisfacción del cliente externo e interno.
- d. Promueve y comunica a las/los servidoras/es civiles de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma las ventajas de llevar un SGC basado en los siguientes principios:
 - i. Enfoque basado en procesos: La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma mantiene la información documentada a través del “Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad”, que permite visualizar las

entradas, salidas e interacción de los procesos.

- ii. Pensamiento basado en riesgos: La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma establece la metodología de la gestión de riesgos, a través del “Manual de Gestión de Riesgos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (MAN-008-PNAEQW-UPPM), asimismo, comunica, capacita y sensibiliza a las/los servidoras/es civiles de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma con la finalidad de inculcar la gestión de riesgos en sus operaciones, asegurando que el Sistema de Gestión de Calidad pueda lograr sus resultados previstos.
- iii. Gestión eficiente y eficaz: La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cuenta con servidoras/es civiles competentes y comprometidas/os que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la calidad, y una gestión de procesos orientada a la mejora continua.
- iv. Liderazgo: La Dirección Ejecutiva asume, asegura y promueve con los recursos necesarios, el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad.
- v. Mejora continua: La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene establecido como uno de sus valores organizacionales la mejora continua y promueve permanentemente la optimización de los recursos, la simplificación administrativa, optimización de procesos y mejor atención a la/al ciudadana/o, en el marco de la Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.

5.1.1. Enfoque al Cliente

El Jefe de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma desarrolla una gestión con liderazgo y compromiso basado en un enfoque al cliente asegurando:

- a. La identificación de los requisitos del cliente, recogiendo sus sugerencias y aportes, a través de canales presenciales y virtuales de atención a la/al ciudadana/o, talleres, mesas de diálogo, encuestas para mejorar la calidad del servicio brindado (“Procedimiento para la aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad”), las cuales son evaluadas a nivel nacional y de ser pertinentes son consideradas para la formulación del “Manual del Proceso de Compras del Modelo de Cogestión para la Prestación del Servicio Alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, “Bases Integradas”, entre otros.
- b. El seguimiento y monitoreo permanente de los procesos a través de los indicadores permite identificar los riesgos y oportunidades de mejora para garantizar el servicio brindado y aumentar la satisfacción del cliente.
- c. Los clientes para el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son las/los proveedoras/es del servicio alimentario.

5.2. Política

- a) La “Política del Sistema de Gestión de la Calidad” aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° D000151-2020-MIDIS/PNAEQW, establece los siguientes compromisos de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma:
 - o Contar con colaboradoras/es competentes y comprometidas/os.
 - o Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua, gestión de riesgos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de conseguir:

- ❖ La satisfacción de las/los usuarias/os, brindando servicios eficientes y eficaces.
 - ❖ Cumplimiento de los requisitos legales y condiciones para la prestación adecuada del servicio alimentario.
- b) La Dirección Ejecutiva revisa la política para verificar su adecuación cuando crea conveniente, asimismo es la única responsable de aprobarla.
- c) El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma comunica la “Política del Sistema de Gestión de la Calidad”, a través de su publicación en la página web de la entidad, durante el proceso de inducción a las/los servidoras/es civiles que ingresan a trabajar a la entidad, charlas de sensibilización a las/los servidoras/es civiles y charlas de difusión a las/los proveedoras/es. Asimismo, imprime la política, que es colocada en los espacios de más alto tránsito de personas en los locales de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, también es colocada como fondo de escritorio en las PC de las/los servidoras/es civiles de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma por períodos establecidos por la/el responsable del Sistema de Gestión de Calidad, entre otros medios de comunicación.

A continuación, se presenta la “Política del Sistema de Gestión de la Calidad” en la Figura N°02.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Somos una Institución Pública que tiene como finalidad brindar un servicio alimentario de calidad a las/los escolares usuarios del Programa, de acuerdo a sus características y las zonas donde viven contribuyendo a mejorar su atención en clases; y promoviendo mejores hábitos de alimentación.

Para cumplir con el Sistema de Gestión de la Calidad, nos comprometemos a:

- Contar con colaboradores competentes y comprometidos.
- Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua, gestión de riesgos y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad con el propósito de conseguir:
 - ❖ La satisfacción de los usuarios, brindando servicios eficientes y eficaces.
 - ❖ Cumplimiento de los requisitos legales y condiciones para la prestación adecuada del servicio alimentario.

Dirección Ejecutiva

POL-002-PNAEQW-UPP
Aprobado: 04 de mayo de 2020
RDE-151-MIDIS/PNAEQW-DE



Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Figura N°02: Política del Sistema de Gestión de la Calidad del PNAEQW

5.4. Roles, Responsabilidad y Autoridades en la Organización

Con el propósito de planificar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad en La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, se ha establecido lo siguiente:

5.4.1. La Dirección Ejecutiva es responsable de:

- Establecer, comunicar, asegurar su entendimiento y revisar continuamente la “Política del Sistema de Gestión de la Calidad”, “Objetivos de la Calidad” y el “Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”, así como, brindar los recursos necesarios y suficientes para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

- Asegurar que las funciones, responsabilidades y autoridades de las/los servidoras/es civiles de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se establezcan correctamente en las “Fichas Técnicas de Puestos de Trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma – Fase I” (ESP-001-PNAEQW-URH) y sean comunicadas de manera oportuna.
- Contar con información actualizada respecto a las necesidades de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través de los medios necesarios, con el fin de mantener el Sistema de Gestión de Calidad.

5.4.2. La/el representante del Sistema de Gestión de Calidad es responsable de:

- Motivar a las/los servidoras/es civiles de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para la identificación y registro de las oportunidades de mejora.
- Identificar y registrar los riesgos o riesgos potenciales principales con el fin de tomar acciones de prevención.
- Capacitar y organizar auditorías internas para su ejecución.
- Verificar los indicadores e implementar acciones correctivas en los puntos débiles del Sistema de Gestión de Calidad.
- Gestionar la Supervisión de Acciones Preventivas y Correctivas (SAPC).
- Realizar inducción a las/los servidoras/es civiles nuevas/os.

VI. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma revisa periódicamente a través de las reuniones del Comité de Calidad, el tratamiento de los riesgos y oportunidades asociados al Sistema de Gestión de Calidad identificados por las unidades orgánicas, asegurando el cumplimiento de las actividades

planificadas de acuerdo a los lineamientos definidos en el “Manual de Gestión de Riesgos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (MAN-008-PNAEQW-UPPM).

6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos

La Dirección Ejecutiva establece los objetivos estratégicos generales, los cuales se describen en los “Objetivos de la Calidad”, basados en su planeamiento estratégico, en los que se consideran las necesidades actuales y futuras, el desempeño actual de los procesos, los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente, aspectos externos e internos, partes interesadas, entre otros; y a su vez, define el despliegue de dichos objetivos a los niveles pertinentes de la organización. El seguimiento del cumplimiento de los mismos lo realiza la/el responsable del Sistema de Gestión de Calidad con ayuda del Comité de Calidad.

Los objetivos de la calidad son presentados en la Figura N°03.

Figura N° 03: Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad

Compromisos de la Política de Calidad	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia	Responsable
Contar con colaboradoras/es competentes y comprometidas/os	Fortalecer capacidades de las/los colaboradoras/es de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW sobre el SGC.	% de colaboradoras/es de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW capacitadas/os sobre el SGC de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW	$CC = (\text{Número de colaboradoras/es capacitadas/os sobre el SGC de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW}) * 100 / \text{Número de colaboradoras/es de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW}$	60%	Anual	RESPONSABLE DEL SGC
Orientar nuestros procesos hacia la mejora continua	Promover la gestión de riesgos de los procesos de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW	% de cumplimiento de las medidas de control del plan de gestión de riesgo de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW.	$CMC = (\text{Número de medidas de control cumplidas del Plan de la Gestión de Riesgo de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW}) * 100 / \text{Número de medidas del Plan de Gestión de Riesgos de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW}$	75%	Semestral	RESPONSABLE DEL SGC

Compromisos de la Política de Calidad	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Frecuencia	Responsable
	Mejorar la entrega oportuna de alimentos a la población objetivo	Variación de ítems liberados en los plazos establecidos por La Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW	$VILP = [(Total\ de\ ítems\ liberados\ en\ los\ plazos\ establecidos\ por\ La\ Unidad\ Territorial\ Huánuco\ del\ PNAEQW\ en\ el\ presente\ año) / (Total\ de\ ítems\ liberados\ en\ los\ plazos\ establecidos\ por\ La\ Unidad\ Territorial\ Huánuco\ del\ PNAEQW\ del\ año\ anterior) - 1] * 100$	5%	Anual	RESPONSABLE DEL SGC
		% de ítems liberados en los plazos establecidos por la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW	$ILP = (Número\ de\ ítems\ liberados\ en\ los\ plazos\ establecidos\ por\ la\ Unidad\ Territorial\ Huánuco\ del\ PNAEQW) * 100 / Total\ de\ ítems\ liberados\ por\ entrega\ de\ cada\ contrato\ vigente$	70%	Mensual	RESPONSABLE DEL SGC
	Mejorar la satisfacción de las/los proveedoras/es del servicio alimentario de la Unidad Territorial Huánuco del PNAEQW	Índice de satisfacción del/de la proveedor/a del servicio alimentario	Percepción-Expectativa	≥ 0	Semestral	RESPONSABLE DEL SGC

6.3. Planificación de los Cambios

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma planifica el Sistema de Gestión de Calidad al cumplir los requisitos generales de la Norma ISO 9001:2015, mediante la elaboración del presente “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad”. Para ello, considera y controla el propósito de sus cambios y sus consecuencias potenciales, la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, la disponibilidad de sus recursos y la asignación o reasignación de las responsabilidades y autoridades.

Asimismo, planifica los procedimientos y recursos asociados que deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto o proceso, a través del “Plan Anual de Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma”.

VII. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cuenta con presupuesto para:

- a. Implementar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- b. Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos de calidad.

7.1.2. Personas

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se asegura de realizar el requerimiento de las/los servidoras/es civiles necesarias/os para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de Calidad con el adecuado funcionamiento y control de sus procesos, y monitorea su eficiente labor en evaluaciones de desempeño realizadas en forma anual.

La Unidad de Recursos Humanos actúa como proveedor interno brindando el servicio de selección y contrataciones bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicio (CAS), y al “Instructivo para la Administración de Legajos del Personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (INS-003-PNAEQW-URH).

7.1.3. Infraestructura

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cuenta con la infraestructura necesaria para la ejecución de sus procesos, tales como:

- a. Oficinas limpias, ordenadas y equipadas de la tecnología necesaria para el desarrollo de las actividades.
- b. Mantenimiento de los equipos.

- c. Asistencia y soporte técnico de hardware y software. Se cuenta con la “Directiva para la gestión de copias de respaldo y resguardo de la Información del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (DIR-023-PNAEQW-UTI)
- d. Iluminación adecuada para el desempeño de las funciones de las/los servidoras/es públicas/os de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, así como la señalización respectiva de zonas de seguridad.

La gestión de las instalaciones y la supervisión del mantenimiento continuo de las mismas están a cargo de la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales de la Unidad de Administración.

El mantenimiento de software y hardware se realiza bajo la competencia de la UTI.

7.1.4. Ambiente de trabajo

El Jefe de la Unidad Territorial es responsable de la identificación de los factores físicos (iluminación, ventilación, vigilancia y limpieza) del ambiente de trabajo que influyen en el desempeño de las/los servidoras/es civiles, para así lograr la conformidad en el desarrollo de los procesos del Programa.

Además, la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cuenta con servicios de vigilancia y limpieza subcontratados para asegurar el ambiente de trabajo adecuado.

7.1.5. Seguimiento y medición

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cuenta con el software adecuado para el seguimiento del proceso de la supervisión y liberación de productos o raciones (Sistema Integrado de Gestión Operativo- Módulo de Liberaciones).

La Unidad de Tecnología de Información realiza copias de respaldo diariamente y verifica la calidad de la información, asimismo realiza las renovaciones de las licencias de

software de firmas, base de datos y desarrollo de aplicaciones.

7.1.6. Conocimiento de la organización

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, a través de la generación de lecciones aprendidas, las cuales son socializadas por las jefaturas de las unidades a todas las/los servidoras/es civiles a su cargo.

En ese sentido, cuenta con un repositorio digital de los documentos normativos vigentes y registros relacionados a la operación de los procesos, dichos documentos y registros se encuentran a disposición de las/los servidoras/es civiles de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a través de la intranet y con acceso que aplica restricciones de acuerdo al perfil del usuario.

7.2. Competencia

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cuenta con servidoras/es civiles competentes en base a la educación, formación, habilidades y/o experiencia necesarias, para cumplir con las funciones y responsabilidades de los puestos que se encuentran descritos en el documento “Fichas Técnicas de Puestos de Trabajo del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma - Fase I” (ESP-001-PNAEQW-UA)”, así también, la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se compromete con la sensibilización de las/los servidoras/es públicas/os, por lo que proporciona inducción, capacitación, entrenamiento u otras acciones necesarias para lograr las competencias, formación y toma de conciencia requeridas y así asegurar la prestación del servicio y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

7.3. Toma de Conciencia

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se asegura que los colaboradores sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la Calidad; por ello

el área de Recursos Humanos realiza las capacitaciones de sensibilización en la Política de Calidad, Objetivos y otros aspectos generales del Sistema de Gestión de Calidad.

Se asegura de concienciar a las partes interesadas de la importancia de las actividades que contribuyen a alcanzar los logros basados en los objetivos de la calidad.

7.4. Comunicación

- a) La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, de forma adecuada mediante (correo electrónico, teléfono, video conferencia). El tratamiento de denuncias, consultas, reclamos o quejas del cliente se lleva a cabo según lo establecido en el “Procedimiento de Orientación y Atención a la/el ciudadano del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-002-PNAEQW-UA).
- b) Para las comunicaciones internas en la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, los medios formales establecidos son los memorando, correo electrónico e intranet; y estas se encuentran detalladas en el “Plan de Comunicación Estratégica del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma-2021”.

7.5. Información Documentada

7.5.1. Generalidades.

La información documentada del sistema de calidad de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 y la necesaria para la eficacia de su sistema de gestión de la calidad.

7.5.2. Creación y actualización

Este manual es redactado de manera clara y concisa para permitir una interpretación exenta de ambigüedades, cuidando la coherencia de las diferentes partes del manual y evitando redundancias.

El Jefe de la Unidad Territorial es responsable de la aprobación y de la declaración de carácter obligatorio del manual para todo el personal del programa, siendo éste previamente revisado por el responsable de gestión de la calidad.

7.5.3. Control de la información documentada

Cada vez que se lleva a cabo una revisión del manual, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja modificaciones del manual de gestión de la calidad que obra en poder del responsable de gestión de la calidad.

El responsable de gestión de la calidad es el responsable de la distribución de copias del manual de gestión de la calidad, de las cuales existen dos tipos:

a) Copias controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias controladas a las diferentes áreas de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, a aquellos representantes y clientes que la dirección considere que deben disponer de la información actualizada sobre la política de calidad de la empresa, y a la entidad de certificación.

Estas copias son mantenidas al día por el responsable de gestión de la calidad, de forma que cuando se realiza una revisión del manual, se les entrega nuevas copias revisadas con acuse de recibo a cada uno de los destinatarios.

El responsable de gestión de la calidad se encarga de destruir las copias obsoletas y únicamente se guarda el original obsoleto, identificándolo como tal.

b) Copias no controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias no controladas a clientes, proveedores y colaboradores que lo requieran.

VIII. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, con la aprobación del presupuesto

del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma asegura la asignación de los recursos para el desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad que es: liberación de productos o raciones.

Para la planificación de la liberación de productos o raciones se tiene en cuenta lo siguiente: la programación del año académico escolar, el número de supervisoras/es de plantas y almacenes requeridas/os y el número de Instituciones Educativas en el ámbito de las unidades territoriales comprendidas.

Las actividades requeridas para la verificación, seguimiento, medición y control se encuentran estipuladas en el “Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRT-039-PNAEQW-USME).

8.2. Requisitos para los Servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma mantiene comunicación adecuada con el cliente vía correo electrónico, teléfono o de manera presencial, con el fin de difundir los documentos normativos aplicables a sus actividades y entrenarlos en el uso de las herramientas que provee la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma. El tratamiento de consultas, reclamos o quejas del cliente se lleva a cabo según lo establecido en el “Procedimiento de Orientación y Atención a la/el ciudadana/o del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-002-PNAEQW-UA); así como las actividades y responsabilidades, y según el resultado de estas se toman las acciones que se consideran necesarias para lograr superar las expectativas del cliente.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma determina los requisitos de los servicios comprendidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y los establece en los respectivos contratos y adendas.

Los requisitos para el proceso de supervisión y liberación de productos o raciones en las instalaciones del/de la proveedor/a, se encuentran en las especificaciones técnicas y en las bases integradas del Proceso de Compra, en el contrato del/de la proveedor/a y en el “Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRT-039-PNAEQW-USME).

8.2.3. Revisión de los requisitos para los servicios

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma para asegurar el cumplimiento de los servicios planificados debe evaluar y actualizar regularmente los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas de las bases integradas del Proceso de Compra, en el contrato del/de la proveedor/a y en el “Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRT-039-PNAEQW-UGCTR).

8.3. Diseño y Desarrollo de los Servicios

Requisito que no es aplicable al alcance del Sistema de Gestión Calidad de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según la exclusión justificada en la sección II de este manual.

8.4. Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

8.4.1. Generalidades

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se asegura que los bienes y servicios complementarios que dan soporte al desarrollo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad han sido identificados e implementados (limpieza de infraestructura, seguridad y vigilancia, mantenimiento de equipos, entre otros).

8.4.2. Tipo y alcance del control

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali

Warma controla los procesos, productos y servicios suministrados externamente (servicio de limpieza, servicio de seguridad y vigilancia, entre otros), mediante la Coordinación de Abastecimiento y Servicios Generales, de acuerdo a la normatividad vigente.

8.4.3. Información para los clientes externos

Corresponde a las/los proveedoras/es que no se vinculan directamente a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. La información se encuentra descrita en las “Especificaciones Técnicas” para el bien y los “Términos de Referencia” (TDR) para servicios.

8.5. Producción y Provisión del Servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Para el control de producción y provisión en el proceso de supervisión y liberación de productos o raciones en las instalaciones del/de la proveedor/a, las/los supervisoras/es de plantas y almacenes son responsables de realizar el procedimiento establecido en el documento “Protocolo para la Supervisión y Liberación de alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRT-039-PNAEQW-USME),” en el que se contempla la supervisión del establecimiento (Anexos N° 02 y N° 03), las condiciones higiénicas sanitarias y la producción propiamente dicha.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

El proceso de supervisión y liberación de productos o raciones en las instalaciones del/de la proveedor/a, la identificación y la trazabilidad del servicio se realizan a través del SIGO y del Sistema de Gestión Documental.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedoras/es externas/os

Requisito que no es aplicable al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según la exclusión justificada en la sección II de este manual.

8.5.4. Preservación

Requisito que no es aplicable al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según la exclusión justificada en la sección II de este manual.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Requisito que no es aplicable al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, según la exclusión justificada en la sección II de este manual.

8.5.6. Control de los cambios

Si durante la ejecución de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad se modifican los requisitos del servicio alimentario, la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma asegura que la información sea difundida mediante los canales presenciales y no presenciales e implementada por las/los servidoras/es civiles.

8.6. Liberación de los Servicios

El supervisor de Plantas y Almacenes es responsable de liberar los productos o raciones que califican como conforme, para ello utiliza el “Acta de Liberación” estipulada en el “Protocolo para la Supervisión y Liberación de Alimentos en los Establecimientos de Proveedoras/es del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRT-039-PNAEQW-USME) e inmediatamente completa la información en el Sistema Integrado de Gestión Operativo.

8.7. Control de las Salidas No Conformes

El servicio no conforme es aquel que no cumple con un requisito especificado. La identificación y tratamiento de los procesos de “Supervisión y Liberación de Productos y Raciones en los Establecimientos de las/los Proveedoras/es”

IX. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.1.1. Generalidades

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ha planificado, definido e implantado las actividades de seguimientos herramientas de análisis y medición encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cuenta con Procedimiento para la Aplicación de las Encuestas de Satisfacción del Sistema de Gestión de la Calidad”, con código de documento PRO-006-PNAEQW-UPPM, en ella se realiza el seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente, como una de las medidas de las prestaciones del sistema de gestión de la calidad.

9.1.3. Análisis y evaluación

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma recopila y analiza los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras. La medición y seguimiento del proceso “Supervisión y Liberación de Productos y Raciones en los Establecimientos de las/los Proveedoras/es” se realiza a través de una “Matriz de Seguimiento de Liberación”, la cual constituye una herramienta de seguimiento, medición y monitoreo para las unidades territoriales dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad. Todo lo descrito tiene un respaldo en el Sistema Integrado de Gestión Operativo.

9.2. Auditoría Interna

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma ha implantado un sistema completo de auditorías internas periódicas para

comprobar la adecuación, la eficacia y el cumplimiento del sistema de la calidad con los requisitos. Cuenta con el documento normativo “Procedimiento para la Auditoría Interna en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-005-PNAEQW-UPPM), en el que se describe el mecanismo para planificar las auditorías con la finalidad de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma es eficaz y se encuentra conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

El responsable de gestión de la calidad planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de las actividades y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas.

El personal que realiza las auditorías está calificado para ello y es independiente de las actividades y de los responsables directos auditados.

En este procedimiento PRO-005-PNAEQW-UPPM se contemplan las responsabilidades y requisitos para la realización de auditorías, asegurar su independencia, registrar los resultados e informar a la dirección. Los resultados de las auditorías se documentan en un informe y se generan, cuando sea necesario, las acciones correctivas oportunas para subsanar las desviaciones detectadas durante el desarrollo de la misma.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de la implantación de las acciones correctoras y la comunicación de los resultados de la verificación.

9.3. Revisión por la Dirección

9.3.1. Generalidades

A intervalos definidos, el Jefe de la Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma revisa el sistema de gestión de la calidad, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. Mediante la revisión se detectan los cambios en el sistema de gestión de la calidad de la organización, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

La revisión se efectúa en base a:

- Resultados de las auditorias.
- Retroalimentación de los clientes.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

A partir de la revisión deben extraerse resultados destinados a iniciar acciones asociadas a:

- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente;
- Necesidades de recursos.

La revisión del desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad se realiza de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad" (PRO-004-PNAEQW-UPPM).

X. MEJORA

10.1. Generalidades

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma selecciona las oportunidades de mejora a implementar en las reuniones de revisión por la Dirección, con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos del cliente.

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma toma acción para eliminar las causas de las No Conformidades detectadas con el

objetivo de evitar que estas vuelvan a ocurrir.

Para ello, se ha establecido un procedimiento documentado denominado “Procedimiento para la Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma” (PRO-003-PNAEQW-UPPM).

10.3. Mejora Continua

La Unidad Territorial Huánuco del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma mejora continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del SGC además de sus procesos, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, gestión de riesgos, análisis del contexto de la organización y oportunidades de mejora.

Los acuerdos y compromisos que se adopten en las reuniones presenciales y no presenciales del Comité de Calidad son registradas en actas de reunión y ayudas memorias para el seguimiento a las acciones de mejora.

**ANEXO 2
MATRIZ DE RIESGOS**

MAN-008-PNAEQW-UPPM-FOR-001

Versión: 02

MATRIZ DE RIESGOS

Página 01 de 01

PROCESO	Gestión de Supervisión y Liberación de productos	RESPONSABLE	HECTOR DEVIS GALIANO CERNA-JUT
OBJETIVO DEL PROCESO	Realizar el proceso de liberación dentro de los plazos establecido en los contratos y/o adendas.	SEDE	HUANUCO

IDENTIFICACION, ANALISIS DEL RIESGO								EVALUACION DEL RIESGO			PLAN DE TRATAMIENTO			
N°	CODIGO	R/O	RIESGO OPORTUNIDAD	TIPO DE RIESGO	CAUSA	EFECTO	CONTROLES ACTUALES	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO	ESTRATEGIA	APLICA PLAN DE TRATAMIENTO (SI / NO)	CONTROL	ESTADO DEL CONTROL
1	R1	R	DISPONIBILIDAD DE ALIMENTOS DE ACUERDO A LA ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	Operativo	Especificación Técnica de alimentos con nuevos parámetros y/o requisitos de acuerdo a las normativas vigentes solicitado por el PNAEQW.	Liberación fuera del plazo establecido.	- Especificación técnica de alimentos - RDE N° D000388-2020-MIDIS/PNAEQW-DE "Protocolo para el intercambio de alimentos en la atención alimentaria de la modalidad Productos del PNAEQW"	Media	Alta	ALTO	Mitigar	SI	Seguimiento de la disponibilidad de alimentos de acuerdo a las especificaciones técnicas	Implementado
2	R2	R	PRESENTACION DE DOCUMENTOS OBLIGATORIOS PARA LA LIBERACIÓN FUERA DEL PLAZO	Operativo	1. El proveedor no cuenta con la documentación obligatoria completa. 2. Deficiente logística en la adquisición de los productos. 3. Deficiente manejo de la operatividad del SIGDEL	Liberación fuera del plazo establecido.	- Contratos y adendas de corresponder. - PRT-039-PNAEQW-USME.	Baja	Baja	BAJO	Asumir	NO	Mantener los controles existentes	-
3	R3	R	SUSPENSION O NO LIBERACION DE LOTE	Operativo	1. Existencia incompleta de lote hasta el último día de evaluación de los productos en el establecimiento del proveedor. 2. Existencia de lote no declarado en el Anexo 8 de las Bases Integradas. 3. Lotes observados en nuestra Unidad Territorial con defecto Critico y/o en la reevaluación se detecten defectos mayores o menores. 4. Lotes observados en otras Unidades Territoriales 5. Lotes con alerta sanitaria	Liberación fuera del plazo establecido.	- Contratos y adendas de corresponder. - Bases Integradas del proceso de compras - PRT-039-PNAEQW-USME. - PRT-034-PNAEQW-USME.	Alta	Alta	ALTO	Mitigar	SI	1. Asistencia técnica a los responsables de control de calidad para que realicen la verificación y evaluación de los productos adquiridos antes que ingrese a su almacén 2. Comunicar a los proveedores sobre los lotes observados en otras unidades territoriales y con alerta sanitaria.	Implementado

4	R4	R	SUSPENSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SUPERVISION EN EL ESTABLECIMIENTO	Operativo	1. El proveedor incurre en causal de suspensión. 2. El establecimiento no obtiene el puntaje mínimo satisfactorio (Ficha de supervisión del establecimiento NO satisfactorio)	Liberación fuera del plazo establecido.	'- Contratos y adendas de corresponder. - PRT-039-PNAEQW-USME.	Media	Media	MEDIO	Mitigar	SI	Asistencia técnica a los responsables de control de calidad sobre las observaciones encontradas durante la supervisión del establecimiento.	Implementado
5	R5	R	HALLAZGO DE PRODUCTOS NO CONFORMES EN LA IIEE	Operativo	1. Muestreo y Verificación de las Características Físicas Organolépticos de los Alimentos liberados de forma aleatoria y no se realiza al 100% de la población 2. Verificación parcial de las condiciones higiénicas del vehículo de transporte, carga y estiba de los alimentos por parte de los SPA debido a cruce de actividades de liberación. 3. Personal de carga y estiba, durante la distribución de alimentos a las IIEE, no cumplen con la aplicación correcta de las BPM y uso de unidades de transporte para el transbordo que no cumplen con los Art. 75, 76 y 77 del DS 007-98-SA.	Supensión de consumo del alimento en las IIEE. Generación de alertas y quejas	'- Contratos y adendas. - PRT-039-PNAEQW-USME. - PRT-034-PNAEQW-USME - PRT-044-PNAEQW-USME	Media	Media	MEDIO	Mitigar	SI	1. Programar en cada establecimiento a un SPA para que realice las actividades de supervisión y liberación. 2. Sensibilización a los proveedores para que durante la distribución de los alimentos apliquen correctamente las BPM y las unidades de transporte para el transbordo cumplan con los Art. 75, 76 y 77 del DS 007-98-SA.	Implementado

ANEXO 2 PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS

Versión: 02	PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS (Medidas de control)	Página 01 de 01
-------------	--	-----------------

PROCESO	Gestión de Supervisión y Liberación de productos	RESPONSABLE	HECTOR DEVIS GALIANO CERNA- JUT
---------	--	-------------	------------------------------------

CODIGO(S) DE RIESGO(S) / OPOR TUNIDAD	ESTRATEGIA PARA EL TRATAMIENTO	N°	CONTROL	N°	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	AVANCE DE LA ACTIVIDAD	% AVANCE DEL CONTROL	ESTADO DEL CONTROL	TIPOS DE CONTROL	VALORACIÓN DEL CONTROL		NIVEL DEL CONTROL	EVALUACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL		
														Efectividad	Impacto		PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL DEL RIESGO RESIDUAL
R1	Mitigar	1	Seguimiento de la disponibilidad de alimentos de acuerdo a las especificaciones técnicas	1	Seguimiento en el mercado sobre la disponibilidad de los alimentos según especificaciones técnicas y requerimiento por el PNAEQW	1/02/2021	31/08/2021	Especialista alimentario	- Correo electrónico	Culminado	100.00%	Implementado	Preventivo	Moderado	Moderado	Moderado	Bajo	Medio	Bajo
				2	Asistencia técnica a los proveedores para concientizar en adquisición oportuna de productos de acuerdo a lo establecido en el anexo 4A y 4B de las Bases Integradas	1/02/2021	31/08/2021	Especialista alimentario	Registro de asistencia	Culminado									
				3	Enviar carta a los proveedores de la UT Huánuco para que deriven las especificaciones técnicas de alimentos a los fabricantes y estas cumplan con los requisitos solicitado por el PNAEQW.	1/02/2021	31/08/2021	CTT/SPA	- Correo electrónico - Carta enviada a los proveedores	Culminado									
R3	Mitigar	2	1. Asistencia técnica a los responsables de control de calidad para que realicen la verificación y evaluación de los productos adquiridos antes que ingrese a su almacén 2. Comunicar a los proveedores sobre los lotes observados en otras unidades territoriales y con alerta sanitaria.	1	Asistencia técnica a los proveedores y su responsable de control de calidad	2/01/2021	31/08/2021	CTT/SPA	Lista de asistencia Carta múltiple N° D0009-2021-MIDIS/PNAEQW-UTHNC	Culminado	100.00%	Implementado	Preventivo	Fuerte	Moderado	Moderado	Bajo	Medio	Bajo
				2	Seguimiento de los numerales 2.4, 2.5 y 2.14 del anexo N° 3 del PRT-039-PNAEQW-USME-FOR-002	3/02/2021	31/08/2021	CTT/SPA	- Fichas de supervisión higienico sanitaria del establecimiento de proveedores modalidad de atención productos. - Link de consolidado de las observaciones encontradas durante la supervisión higienico sanitaria.	Culminado									
				3	La/el SPA comunica a los proveedores sobre los lotes observados y con alerta sanitaria cada vez que se den.	24/05/2021	31/08/2021	CTT/SPA	Correo electrónico	Culminado									

R4	Mitigar	3	Asistencia técnica a los responsables de control de calidad sobre las observaciones encontradas durante la supervisión del establecimiento.	1	Seguimiento de la Ficha de Supervisión Higiénico Sanitario del Establecimiento del/de la Proveedor/a – Modalidad de Atención productos y raciones. Anexo 3 del PRT-039-PNAEQW-USME-FOR-002	1/02/2021	31/08/2021	CTT/SPA	Link de consolidado de las observaciones encontradas durante la supervisión higienico sanitaria	Culminado	100.00%	Implementado	Preventivo	Moderado	Fuerte	Moderado	Baja	Baja	Bajo
				2	Asistencia técnica a los proveedores respecto a evaluación higienico sanitaria del establecimiento.	1/02/2021	31/08/2021		Lista de asistencia Carta múltiple	Culminado									
R5	Mitigar	4	<p>1. Programar en cada establecimiento a un SPA para que realice las actividades de supervisión y liberación.</p> <p>2. Sensibilización a los proveedores para que durante la distribución de los alimentos apliquen correctamente las BPM y las unidades de transporte para el transbordo cumplan con los Art. 75, 76 y 77 del DS 007-98-SA.</p>	1	Realizar el muestreo y verificación de las características físicoorganolépticas de alimentos del PNAEQW de acuerdo al Anexo N° 1 del PRT-039-PNAEQW-USME.	1/02/2021	31/08/2021	SPA	Acta de supervisión y liberación del establecimiento del proveedor, anexo N° 7 del PRT-039-PNAEQW-USME-FOR006 y Ficha de Evaluación del Producto - FOR-003	Culminado	100.00%	Implementado	Preventivo	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Baja	Alta	Bajo
				2	Verificar el 100% de los vehículos de transporte, carga y estiba de alimentos	1/02/2021	31/08/2021	SPA	Acta de supervisión y liberación del establecimiento del proveedor, anexo N° 7 del PRT-039-PNAEQW-USME-FOR006	Culminado									
				3	Asistencia técnica a los proveedores para mejorar la distribución de los alimentos en las IIEE	24/05/2021	31/08/2021	SPA/MGL	Lista de asistencia Carta múltiple	Culminado									

ANEXO 4
INDICADORES DEL PROCESO DE LIBERACIÓN DURANTE EL PRIMER SEMESTRE.

PROVEEDOR	ITEM [SEGÚN CONTRATO]	N° ENTREGA [SEGÚN CONTRATO]	PLAZO MÁXIMO PRESENTACIÓN EXPEDIENTE	PLAZO MÁXIMO DE LIBERACIÓN	ESTADO DE LIBERACION	FECHA DE LIBERACION	ESTADO INDICADOR DE LIBERACION
CONSORCIO R&S	AMARILIS 2	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	22/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL TREBOL	CHINCHAO	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	24/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	CHURUBAMBA	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	HUANUCO 3	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
GRUPO J Y M ALIMENTOS EIRL	QUISQUI (KICHKI)	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	24/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	SANTA MARIA DEL VALLE	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL VALLE	AMARILIS 1	1	15/02/2021	5/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
GRUPO J Y M ALIMENTOS EIRL	HUANUCO 1	1	15/02/2021	5/03/2021	LIBERADO	24/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	SAN MIGUEL DE CAURI	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
DISTRIBUCIONES BRYLAT EIRL	HUACAR	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	22/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	CHAGLLA	1	9/02/2021	1/03/2021	LIBERADO	22/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	PANAO	1	9/02/2021	1/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL VALLE	CHAVINILLO	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	23/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	LA UNION	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	24/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO INTER REGIONAL	MARIAS	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	27/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PACHAS	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	JACAS GRANDE	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	LLATA	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PINRA	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PUÑOS	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	PUERTO INCA	1	9/02/2021	1/03/2021	LIBERADO	22/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL TREBOL	TOURNAVISTA	1	11/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	23/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	CHOLON	1	9/02/2021	1/03/2021	LIBERADO	22/02/2021	EN PLAZO
DISTRIBUCIONES BRYLAT EIRL	HUACRACHUCO	1	9/02/2021	1/03/2021	LIBERADO	22/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	JOSE CRESPO Y CASTILLO	1	9/02/2021	1/03/2021	LIBERADO	24/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	MONZON	1	8/02/2021	26/02/2021	LIBERADO	22/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	RUPA RUPA 1	1	15/02/2021	5/03/2021	LIBERADO	24/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO KUSKA	RUPA RUPA 2	1	15/02/2021	5/03/2021	LIBERADO	25/02/2021	EN PLAZO
CONSORCIO R&S	AMARILIS 2	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL TREBOL	CHINCHAO	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	25/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	CHURUBAMBA	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	HUANUCO 3	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO

PROVEEDOR	ITEM [SEGÚN CONTRATO]	N° ENTREGA [SEGÚN CONTRATO]	PLAZO MÁXIMO PRESENTACIÓN EXPEDIENTE	PLAZO MÁXIMO DE LIBERACIÓN	ESTADO DE LIBERACION	FECHA DE LIBERACION	ESTADO INDICADOR DE LIBERACION
GRUPO J Y M ALIMENTOS EIRL	QUISQUI (KICHKI)	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	26/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	SANTA MARIA DEL VALLE	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL VALLE	AMARILIS 1	2	17/03/2021	8/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
GRUPO J Y M ALIMENTOS EIRL	HUANUCO 1	2	17/03/2021	8/04/2021	LIBERADO	26/03/2021	EN PLAZO
JARA HARO BIRZAVIT	HUANUCO 2	1	15/02/2021	5/03/2021	LIBERADO	2/03/2021	EN PLAZO
JARA HARO BIRZAVIT	HUANUCO 2	2	17/03/2021	8/04/2021	LIBERADO	30/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO TOMAY KICHWA	AMBO	1	23/02/2021	3/03/2021	LIBERADO	3/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	SAN MIGUEL DE CAURI	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
DISTRIBUCIONES BRYLAT EIRL	HUACAR	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	CHAGLLA	2	11/03/2021	31/03/2021	LIBERADO	23/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	PANAO	2	11/03/2021	31/03/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL VALLE	CHAVINILLO	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	LA UNION	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	26/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PACHAS	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	JACAS GRANDE	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	LLATA	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PINRA	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PUÑOS	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	PUERTO INCA	2	11/03/2021	31/03/2021	LIBERADO	23/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL TREBOL	TOURNAVISTA	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	25/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	CHOLON	2	11/03/2021	31/03/2021	LIBERADO	23/03/2021	EN PLAZO
DISTRIBUCIONES BRYLAT EIRL	HUACRACHUCO	2	11/03/2021	31/03/2021	LIBERADO	29/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	JOSE CRESPO Y CASTILLO	2	11/03/2021	31/03/2021	LIBERADO	26/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	MONZON	2	10/03/2021	30/03/2021	LIBERADO	23/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	RUPA RUPA 1	2	17/03/2021	8/04/2021	LIBERADO	26/03/2021	EN PLAZO
CONSORCIO TOMAY KICHWA	AMBO	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	5/04/2021	EN PLAZO
CONSORCIO INTER REGIONAL	MARIAS	2	15/03/2021	6/04/2021	LIBERADO	6/04/2021	EN PLAZO
CONSORCIO KUSKA	RUPA RUPA 2	2	17/03/2021	8/04/2021	LIBERADO	3/04/2021	EN PLAZO
CONSORCIO R&S	AMARILIS 2	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	13/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL TREBOL	CHINCHAO	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	14/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	CHURUBAMBA	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	12/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	HUANUCO 3	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	12/05/2021	EN PLAZO
GRUPO J Y M ALIMENTOS EIRL	QUISQUI (KICHKI)	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	13/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	SANTA MARIA DEL VALLE	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	12/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL VALLE	AMARILIS 1	3	30/04/2021	20/05/2021	LIBERADO	11/05/2021	EN PLAZO
GRUPO J Y M ALIMENTOS EIRL	HUANUCO 1	3	30/04/2021	20/05/2021	LIBERADO	13/05/2021	EN PLAZO
JARA HARO BIRZAVIT	HUANUCO 2	3	30/04/2021	20/05/2021	LIBERADO	10/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO TOMAY KICHWA	AMBO	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	13/05/2021	EN PLAZO

PROVEEDOR	ITEM [SEGÚN CONTRATO]	N° ENTREGA [SEGÚN CONTRATO]	PLAZO MÁXIMO PRESENTACIÓN EXPEDIENTE	PLAZO MÁXIMO DE LIBERACIÓN	ESTADO DE LIBERACION	FECHA DE LIBERACION	ESTADO INDICADOR DE LIBERACION
CONSORCIO SAN EXPEDITO	SAN MIGUEL DE CAURI	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	10/05/2021	EN PLAZO
DISTRIBUCIONES BRYLAT EIRL	HUACAR	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	11/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	CHAGLLA	3	26/04/2021	14/05/2021	LIBERADO	6/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	PANAO	3	26/04/2021	14/05/2021	LIBERADO	12/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL VALLE	CHAVINILLO	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	11/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	LA UNION	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	11/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO INTER REGIONAL	MARIAS	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	7/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PACHAS	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	10/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	JACAS GRANDE	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	10/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	LLATA	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	10/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PINRA	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	10/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PUÑOS	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	10/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	PUERTO INCA	3	26/04/2021	14/05/2021	LIBERADO	6/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL TREBOL	TOURNAVISTA	3	28/04/2021	18/05/2021	LIBERADO	14/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	CHOLON	3	26/04/2021	14/05/2021	LIBERADO	6/05/2021	EN PLAZO
DISTRIBUCIONES BRYLAT EIRL	HUACRACHUCO	3	26/04/2021	14/05/2021	LIBERADO	11/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	JOSE CRESPO Y CASTILLO	3	26/04/2021	14/05/2021	LIBERADO	11/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	MONZON	3	23/04/2021	13/05/2021	LIBERADO	6/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	RUPA RUPA 1	3	30/04/2021	20/05/2021	LIBERADO	11/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO KUSKA	RUPA RUPA 2	3	30/04/2021	20/05/2021	LIBERADO	19/05/2021	EN PLAZO
CONSORCIO R&S	AMARILIS 2	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	15/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL TREBOL	CHINCHAO	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	16/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	CHURUBAMBA	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	14/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	HUANUCO 3	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	14/06/2021	EN PLAZO
GRUPO J Y M ALIMENTOS EIRL	QUISQUI (KICHKI)	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	16/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	SANTA MARIA DEL VALLE	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	14/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL VALLE	AMARILIS 1	4	3/06/2021	23/06/2021	LIBERADO	16/06/2021	EN PLAZO
GRUPO J Y M ALIMENTOS EIRL	HUANUCO 1	4	3/06/2021	23/06/2021	LIBERADO	16/06/2021	EN PLAZO
JARA HARO BIRZAVIT	HUANUCO 2	4	3/06/2021	23/06/2021	LIBERADO	16/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO TOMAY KICHWA	AMBO	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	18/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	SAN MIGUEL DE CAURI	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	17/06/2021	EN PLAZO
DISTRIBUCIONES BRYLAT EIRL	HUACAR	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	15/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	CHAGLLA	4	28/05/2021	17/06/2021	LIBERADO	11/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO NAZARENO	PANAO	4	28/05/2021	17/06/2021	LIBERADO	14/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL VALLE	CHAVINILLO	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	16/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	LA UNION	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	16/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO INTER REGIONAL	MARIAS	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	15/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PACHAS	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	17/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	JACAS GRANDE	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	17/06/2021	EN PLAZO

PROVEEDOR	ITEM [SEGÚN CONTRATO]	N° ENTREGA [SEGÚN CONTRATO]	PLAZO MÁXIMO PRESENTACIÓN EXPEDIENTE	PLAZO MÁXIMO DE LIBERACIÓN	ESTADO DE LIBERACION	FECHA DE LIBERACION	ESTADO INDICADOR DE LIBERACION
CONSORCIO SAN EXPEDITO	LLATA	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	17/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PINRA	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	17/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO SAN EXPEDITO	PUÑOS	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	17/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	PUERTO INCA	4	28/05/2021	17/06/2021	LIBERADO	11/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO EL TREBOL	TOURNAVISTA	4	1/06/2021	21/06/2021	LIBERADO	16/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	CHOLON	4	28/05/2021	17/06/2021	LIBERADO	11/06/2021	EN PLAZO
DISTRIBUCIONES BRYLAT EIRL	HUACRACHUCO	4	28/05/2021	17/06/2021	LIBERADO	15/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	JOSE CRESPO Y CASTILLO	4	28/05/2021	17/06/2021	LIBERADO	16/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	MONZON	4	27/05/2021	16/06/2021	LIBERADO	11/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	RUPA RUPA 1	4	3/06/2021	23/06/2021	LIBERADO	16/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO KUSKA	RUPA RUPA 2	4	3/06/2021	23/06/2021	LIBERADO	22/06/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	CHAGLLA	5	15/07/2021	6/08/2021	LIBERADO	27/07/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	PUERTO INCA	5	15/07/2021	6/08/2021	LIBERADO	27/07/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	CHOLON	5	15/07/2021	6/08/2021	LIBERADO	27/07/2021	EN PLAZO
CONSORCIO LA DESPENSA	MONZON	5	14/07/2021	5/08/2021	LIBERADO	27/07/2021	EN PLAZO

ANEXO 5

FICHA DE ENCUESTA

		PRO-006- PNAEQW-UPPM- FOR-001
Versión N° 02	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Pág. 1 de 4

Expectativa

Basado en su experiencia como proveedor/a. Piense cómo debe ser una entidad excelente que contrate los servicios alimentarios que usted brinda, con la cual este complacido/o de trabajar, por favor, indíquenos hasta qué punto esta entidad excelente debe contar con las siguientes características, donde se califica con un puntaje de 5 cuando crea que la característica está muy de acuerdo y un puntaje de 1 cuando crea que la característica está muy en desacuerdo. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, marque uno de los puntajes intermedios.

5= Muy de acuerdo

4= De acuerdo

3= Neutral

2= Desacuerdo

1= Muy desacuerdo

No hay respuesta correcta o incorrecta; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a las entidades que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios cuenta con equipos que tienen la apariencia de ser modernos.					
2	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios es limpia, moderna y organizada para ofrecer un buen servicio.					
3	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios cuenta con personal de apariencia limpia.					
4	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios ofrece materiales de fácil acceso, comprensibles y relacionados con el servicio (folletos, comunicados, y portal web).					
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios, cuando promete realizar el pago en un determinado tiempo, lo cumple.					
6	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.					
7	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda de manera óptima la liberación y el pago desde la primera vez.					
8	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda el servicio de liberación y el pago en el tiempo acordado y establecido.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
9	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios se esfuerza en mantener registros libres de errores.					
10	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios comunica con precisión cuándo concluirá la realización del pago y liberación.					

11	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios atiende o sirve con rapidez a las/los proveedoras/es.					
12	Las personas que laboran en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios siempre están dispuestas a ayudar ante un problema.					
13	Las personas que laboran en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios nunca están demasiado ocupadas para responder a las preguntas de las/los proveedoras/es.					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios transmite confianza a sus proveedores.					
15	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda a sus proveedoras/es seguridad en las transacciones realizadas.					
16	El personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con sus proveedoras/es.					
17	Las personas que laboran en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios poseen conocimiento suficiente para contestar las preguntas que se les hace.					
EMPATIA		1	2	3	4	5
18	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios brinda una atención individualizada a sus proveedoras/es.					
19	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios tiene horarios de atención convenientes para sus proveedoras/es.					
20	El personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios atiende las necesidades específicas de sus proveedoras/es.					
21	El personal que labora en una entidad excelente que contrata servicios alimentarios utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.					
22	La entidad excelente que contrata servicios alimentarios comprende las necesidades de sus proveedoras/es.					
SUGERENCIAS						
Apreciaremos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro servicio.						
a.-						
b.-						
c.-						
d.-						
e.-						

		PRO-006- PNAEQW-UPPM- FOR-001
Versión N° 02	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Pág. 3 de 4

Percepción

En el siguiente grupo de declaraciones evalúe el servicio que le brinda el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma marcando un puntaje de 5 cuando usted está fuertemente de acuerdo y un puntaje de 1 cuando está fuertemente en desacuerdo con la declaración, si su opinión no es tan definitiva, marque uno de los puntajes intermedios.

5= Muy de acuerdo

4= De acuerdo

3= Neutral

2= Desacuerdo

1= Muy desacuerdo

No hay respuesta correcta o incorrecta, sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene del PNAEQW.

N	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Los equipos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tienen la apariencia de ser modernos.					
2	Las instalaciones físicas del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma son limpias, modernas y organizadas para ofrecer un buen servicio.					
3	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene una apariencia pulcra.					
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (folletos, comunicados, etcétera) son de fácil acceso y comprensibles.					
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
5	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma cuando promete realizar el pago en un tiempo determinado, lo cumple.					
6	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, ante una consulta o problema muestra un sincero interés por solucionarlo.					
7	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda de manera óptima la liberación y el pago desde la primera vez.					
8	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda el servicio de liberación.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
9	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma se esfuerza en mantener registros libres de errores.					
10	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma comunica con precisión cuando concluirá la realización del pago y la liberación.					
11	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma atiende o sirve con rapidez a las/los proveedoras/es.					
12	Las personas que laboran en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma siempre se muestran dispuestos a ayudar ante un problema.					
13	Las personas que laboran en el Programa Nacional de Alimentación					

	Escolar Qali Warma nunca están demasiado ocupadas para responder a sus preguntas de las/los proveedoras/as.					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
14	El comportamiento del personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma transmite confianza a sus proveedoras/es.					
15	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma brinda a sus proveedoras/es seguridad en las transacciones realizadas.					
16	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma siempre se muestra respetuoso, cortés y educado con sus proveedoras/es.					
17	Las personas que laboran en el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma poseen conocimientos suficientes para contestar las preguntas que se les hace.					
EMPATIA		1	2	3	4	5
18	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma da una atención individualizada a sus proveedoras/es.					
19	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma tiene horarios de atención convenientes para sus proveedoras/es.					
20	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma atiende las necesidades específicas de sus proveedoras/es.					
21	El personal del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma utiliza un lenguaje claro y sencillo que facilita la comunicación.					
22	El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma comprende las necesidades específicas de sus proveedoras/es.					
SUGERENCIAS						
Apreciaremos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro servicio.						
a.-						
b.-						
c.-						
d.-						
e.-						

ANEXO 6 CUESTIONARIO

		PRO-006- PNAEQW-UPPM- FOR-002
Versión N° 02	GUÍA DE ENTREVISTA	Pág. 1 de 4

PERSONA A ENTREVISTAR: Jefe de la Unidad Territorial (JUT)/ Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)/ Responsable del SGC de la Unidad Territorial / Administrador / Especialista Informático

PERSONA QUE VA ENTREVISTAR: ALFREDO HUAYNACCERO AMANTE (TESISTA)

LUGAR DE ENTREVISTA: PLATAFORMA ZOOM

FECHA DE ENTREVISTA: 06/08/2021

HORA DE ENTREVISTA: 10:00 am

PALABRAS INICIALES:

Señores tengan Uds. un buen día, anticipadamente les agradezco por la amabilidad de disponer de unos minutos para concretizar la presente entrevista, la información que se recabe en esta conversación será de mucha valía para el trabajo de investigación que vengo operacionalizando, con la finalidad de obtener el Grado de Maestro en Gerencia Pública. A continuación, paso a formularle las siguientes preguntas:

Cláusula	Descripción	Preguntas	Estado del Cumplimiento (conocimiento)			Personal Entrevistado
			Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	
4	Contexto de la organización					
4.1	Comprensión de la organización	1. ¿Qué es el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma? 2. ¿Con qué documento Normativo se aprobó la estructura orgánica del PNAEQW? 3. ¿Qué es el FODA?, mencione alguna oportunidad				Jefe de la Unidad Territorial (JUT)/ Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4. ¿Cuentan con documento de partes interesadas? 5. ¿Quiénes son sus partes interesadas en la Unidad Territorial?				Jefe de la Unidad Territorial (JUT)/ Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	6. ¿Cuál es el alcance del SGC? 7. ¿Con qué documento Normativo se aprobó?				Jefe de la Unidad Territorial (JUT)/ Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	8. ¿Muéstrame el mapa de proceso? 9. ¿En qué nivel de estrategia se encuentran el proceso de liberación?				Jefe de la Unidad Territorial (JUT)/ Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
5	Liderazgo					
5.2	Política	10. ¿Quién aprueba la política de calidad del Programa Qali Warma?				Jefe de la Unidad Territorial (JUT)
5.2.1	Establecimiento de la política de la calidad	11. ¿En qué documento Normativo se encuentra establecido la política de calidad?				Jefe de la Unidad Territorial (JUT)
5.2.2	Comunicación de la política de la calidad	12. ¿Dónde se encuentra el comunicado de la política de la calidad?				Jefe de la Unidad Territorial (JUT)

5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	13. ¿Dónde se encuentra establecido los roles y responsabilidades del personal del Programa Qali Warma?				Administrador
6	Planificación					
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	14. ¿Cuentan con matriz y el plan de tratamiento para abordar los riesgos y oportunidades?, muéstreme.				Responsable del SGC de la Unidad Territorial
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	15. ¿Quién establece los objetivos de calidad y cuál es el objetivo de la calidad				Responsable del SGC de la Unidad Territorial / Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
6.3	Planificación de los cambios	16. ¿Quién es el encargado de realizar los cambios durante el proceso de liberación?				Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
7	Apoyo					
7.1.1	Generalidades	17. ¿Cuentan con personal completo?, muéstreme su cuadro de asignación de personal				Administrador
7.1.2	Personas	18. ¿Quién es el encargado de la selección del personal? solicitar las fichas de evaluación del personal .				Administrador
7.1.3	Infraestructura	19. ¿Cuenta con certificado de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE)?, muéstreme. 20. ¿Cuenta con plan de mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos?, muéstreme.				Administrador / Especialista Informático
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	21. ¿cómo se realiza el seguimiento y medición de su trabajo?				Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
7.1.6	Conocimientos de la organización	22. ¿Dónde se encuentran los documentos normativos vigentes?				Responsable del SGC de la Unidad Territorial
7.2	Competencia	23. ¿Cuentan con documento normativo donde se establece el perfil de puestos del personal?, muéstreme				Administrador
7.3	Toma de conciencia	24. ¿Cómo aportas desde tu trabajo con la política del programa Qali Warma?				Administrador
7.4	Comunicación	25. ¿Quién es el encargado de comunicar la política y los objetivos de calidad?				Administrador
7.5	Información documentada	26. ¿Dónde se encuentra la información respecto a las normativas, roles, responsabilidad y directrices del Sistema de Gestión de la Calidad?				Administrador
8	Operación					
8.1	Planificación y control operacional	27. ¿Quién planifica las operaciones de supervisión y liberación?				Jefe de la Unidad Territorial (JUT)/ Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
8.2	Requisitos para los productos y servicios	28. ¿Dónde se encuentra establecido los requisitos para brindar el servicio?				Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
8.2.1	Comunicación con el cliente	29. ¿Existe un documento donde indica el procedimiento de				Supervisores de Plantas y

		comunicación con los clientes?, muéstreme.				Almacenes (SPA)
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	30. ¿Dónde se terminan los requisitos para los productos y servicios que brinda el programa?				Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	31. ¿Cómo realizan la revisión de los requisitos de productos y servicios brindado?				Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	32. ¿Quiénes son su proveedores de suministros?, muéstreme los contratos de los servicios de limpieza, vigilancia.				Administrador
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	33. ¿Quién es el encargado de realizar la supervisión del proceso de liberación?				Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
8.5.2	Identificación y trazabilidad	34. ¿Cómo realiza la trazabilidad de las actividades de supervisión y transferencia de recursos?				Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
8.5.6	Control de los cambios	35. ¿Quién es el responsable de informar sobre los cambios que surgen durante el proceso de liberación?				Jefe de la Unidad Territorial (JUT)/ Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
8.6	Liberación de los productos y servicios	36. ¿Cómo se realiza la liberación? 37. ¿Dónde se encuentra descrito?				Supervisores de Plantas y Almacenes (SPA)
8.7	Control de las salidas no conformes	38. ¿Cómo se realiza el tratamiento de los productos no conformes?				Responsable del SGC de la Unidad Territorial
9	Evaluación del desempeño					
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	39. ¿Quién y donde se realiza el seguimiento de los indicadores de desempeño del trabajo brindado?				Responsable del SGC de la Unidad Territorial
9.1.2	Satisfacción del cliente	40. ¿Cuántas veces se realiza la encuesta de satisfacción al cliente?, muéstreme los resultados				Responsable del SGC de la Unidad Territorial
9.1.3	Análisis y evaluación	41. ¿Quién es el encargado de realizar el ANÁLISIS Y EVALUACIÓN de los resultados de las encuestas, existe un documento normativo?, muéstreme				Responsable del SGC de la Unidad Territorial
9.2	Auditoria interna	42. ¿Cuentan con documento normativo donde especifique el cronograma de la auditoria interna?				Responsable del SGC de la Unidad Territorial
10	Mejora					
10.2	No conformidad y acción correctiva	43. ¿Qué son acciones correctivas y cuándo se da una no conformidad?				Responsable del SGC de la Unidad Territorial
10.3	Mejora continua	44. ¿En qué consiste la mejora continua?				Responsable del SGC de la Unidad Territorial

ANEXO 7:
VALIDACIÓN DE GUIA DE DOCUMENTOS
Informe de juicio de Experto sobre Guía de Documentos

I.- DATOS GENERALES:

- Título de la Investigación: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA LIBERACION DE PRODUCTOS, DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE RIESGO-HUÁNUCO 2021.
- Apellidos y Nombres del Experto: Rosales Laguna Dyana Daysi
- Grado Académico: Mg Sc. en Ciencia de los Alimentos y Mg. en Gerencia Pública.
- Cargo desempeñado: Auditora Interna del SGC ISO 9001 del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
- Autor de la Guía: ALFREDO HUAYNACCERO AMANTE

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1); Deficiente (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	El texto está formulado con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	La información permitirá mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El texto evidencia vigencia, acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los planteamientos traducen organicidad lógica, en concordancia con el problema de investigación, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la Investigación.					X
SUFICIENCIA	Los Ítems del Instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Las fuentes de la investigación evidencian ser adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá de las fuentes permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los argumentos expresan coherencia entre variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados responden al propósito de la Investigación.					X
PERTINENCIA	El Instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
	SUB TOTAL				4	45
	TOTAL				49	

III. OPINION DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Huánuco, 20 de mayo de 2021



Mg. Sc. Dyana Daysi Rosales Laguna
DNI: 41459595

ANEXO 7:
VALIDACIÓN DE GUIA DE DOCUMENTOS
Informe de juicio de Experto sobre Guía de Documentos

I.- DATOS GENERALES:

- Título de la Investigación: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA LIBERACION DE PRODUCTOS, DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE RIESGO-HUÁNUCO 2021.
- Apellidos y Nombres del Experto: Simón Díaz Blanca Flor
- Grado Académico: Dra. En Gestión Empresarial
- Cargo desempeñado: profesional del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma
- Autor de la Guía: ALFREDO HUAYNACCERO AMANTE

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

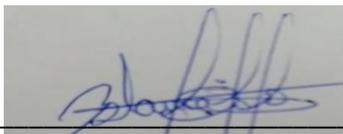
Muy deficiente (1); Deficiente (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	El texto está formulado con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	La información permitirá mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El texto evidencia vigencia, acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los planteamientos traducen organicidad lógica, en concordancia con el problema de investigación, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la Investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Las fuentes de la investigación evidencian ser adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes			X		
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá de las fuentes permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los argumentos expresan coherencia entre variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados responden al propósito de la Investigación.					X
PERTINENCIA	El Instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
	SUB TOTAL			3		45
	TOTAL					48

III. OPINION DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Huánuco, 20 de mayo de 2021


 Dra. Blanca Flor Simón Díaz
 DNI: 41711539

ANEXO 7:

VALIDACIÓN DE GUIA DE DOCUMENTOS

Informe de juicio de Experto sobre Guía de Documentos

I.- DATOS GENERALES:

- Título de la Investigación: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA LIBERACION DE PRODUCTOS, DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE RIESGO-HUÁNUCO 2021.
- Apellidos y Nombres del Experto: Muñoz Garay Sergio Grimaldo
- Grado Académico: Dr. en Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Cargo desempeñado: docente investigador de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Agroindustrial de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Autor de la Guía: ALFREDO HUAYNACCERO AMANTE

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1); Deficiente (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	El texto está formulado con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	La información permitirá mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores, en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El texto evidencia vigencia, acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los planteamientos traducen organicidad lógica, en concordancia con el problema de investigación, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la Investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del Instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Las fuentes de la investigación evidencian ser adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá de las fuentes permitirá analizar describir y explicar la realidad motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los argumentos expresan coherencia entre variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados responden al propósito de la Investigación.					X
PERTINENCIA	El Instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
SUB TOTAL					4	45
TOTAL		49				

III. OPINION DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Huánuco, 20 de mayo de 2021



Dr. Muñoz Garay Sergio Grimaldo
DNI: 42621898