

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN
ISO/IEC 17025:2017 EN EL ÁREA TÉCNICA DE INGENIERIA
QUIMICA Y SERVICIOS SAC 2023**

**Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

AUTORA

Br. Moreno Llaja, Kery Stephanye
<https://orcid.org/0009-0000-2445-1613>

ASESORA

Mg. Esteves Cardenas, Veronica Liset
<https://orcid.org/0000-0002-3475-5845>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Calidad y Procesos

TRUJILLO - PERÚ
2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Mg. Veronica Liset Esteves Cardenas con DNI N° 71231923, como asesora del trabajo de investigación titulado: “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN ISO/IEC 17025:2017 EN EL ÁREA TÉCNICA DE INGENIERIA QUIMICA Y SERVICIOS SAC 2023”, desarrollada por la egresada Kery Stephanye Moreno Llaja con DNI N° 75140756, del Programa de Maestría en: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Veronica Liset Esteves Cardenas

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios, a mi madre, a mi esposo Antonio y a mi hijo Andrew, que son los que me inspiran día con día a esforzarme para lograr los objetivos de mi vida profesional.

La autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Católica de Trujillo, y a mi asesora Verónica por todo su apoyo y experiencias que compartieron conmigo. Al ingeniero Segundo Neira Falla, por permitirme llevar esta investigación en su empresa y a mi familia y todas las personas que de forma directa e indirecta motivaron mis estudios.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Kery Stephanye Moreno Llaja con DNI N° 75140756, egresada del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulado: “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN ISO/IEC 17025:2017 EN EL ÁREA TÉCNICA DE INGENIERIA QUIMICA Y SERVICIOS SAC 2023”, la que consta de un total de 230 páginas, en las que se incluye 5 tablas y 7 figuras, más un total de páginas en anexos.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Kery Stephanye Moreno Llaja

DNI N° 75140756

ÍNDICE

Declaratoria de Originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	10
II. METODOLOGÍA.....	21
2.1 Enfoque, tipo	21
2.2 Diseño de investigación	21
2.3 Población, muestra y muestreo	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	22
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información	22
2.6 Aspectos éticos en investigación.....	22
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES.....	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	76
ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información	76
ANEXO 2: Ficha técnica	102
ANEXO 3: Operacionalización de variables	115
ANEXO 4: Carta de presentación.....	116
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	117
ANEXO 6: Consentimiento informado	118
ANEXO 7: Matriz de consistencia.....	123
ANEXO 8: Validación de instrumentos.....	124
ANEXO 9: Reporte Turnitin	230

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de desarrollar la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la ISO/IEC 17025:2017 en el área técnica de la empresa Ingeniería Química y Servicios S.A.C. Siendo una investigación de tipo aplicada por su finalidad y por su profundidad, esta investigación fue de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo. Teniendo como población escogida al laboratorio de análisis fisicoquímicos del área técnica de la empresa Ingeniería Química y Servicios S.A.C y con una muestra censal. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la observación, y los instrumentos aplicados fueron las listas de cotejo. En los resultados se determinó que el laboratorio en el diagnóstico presentó un nivel de cumplimiento general de 33% de los requisitos que establece la norma. Se realizó un plan de acción para la implementación del sistema de gestión para la competencia de los laboratorios de ensayos fisicoquímicos del área técnica de la empresa Ingeniería Química y Servicios S.A.C. con el objetivo de que el laboratorio identifique y realice los procedimientos necesarios para el proceso de implementación y una futura acreditación de la Norma ISO/NTP 17025:2017. Después de la implementación, se realizó una auditoria, donde se obtuvo como cumplimiento general un 83%. Se concluye que se puede obtener y mantener la acreditación mejorando los indicadores de desempeño de las actividades del laboratorio e indicadores técnicos y de gestión y aumentar la satisfacción de los clientes.

Palabras clave: Implementación, Norma ISO/NTP 17025: 2017, ensayos

ABSTRACT

This research was carried out with the objective of developing the implementation of the quality management system based on ISO/IEC 17025:2017 in the technical area of the company Ingeniería Química y Servicios S.A.C. Being an applied type of research due to its purpose and depth, this research was descriptive with a quantitative approach. Having as the chosen population the physicochemical analysis laboratory of the technical area of the company Ingeniería Química y Servicios S.A.C and with a census sample. To collect the information, the observation technique was used, and the instruments applied were checklists. The results determined that the laboratory in the diagnosis presented a general compliance level of 33% of the requirements established by the standard. An action plan was made for the implementation of the management system for the competence of the physicochemical testing laboratories of the technical area of the company Ingeniería Química y Servicios S.A.C. with the objective that the laboratory identifies and carries out the necessary procedures for the implementation process and future accreditation of the ISO/NTP 17025:2017 Standard. After implementation, an audit was carried out, where 83% general compliance was obtained. It is concluded that accreditation can be obtained and maintained by improving the performance indicators of the laboratory activities and technical and management indicators and increasing customer satisfaction.

Keywords: Implementation, ISO/NTP 17025: 2017 Standard, tests

ANEXO 9: Reporte Turnitin

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN ISO/IEC 17025:2017 EN EL ÁREA TÉCNICA DE INGENIERIA QUIMICA Y SERVICIOS SAC 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	2%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola Trabajo del estudiante	1%