



FACULTAD DE INGENIERIA

Carrera de Ingeniería Industrial

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA TOURS ANGEL DIVINO S.A.C. CAJAMARCA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:
Ingeniera Industrial

Autoras:

Maria Eydi Vargas Inga
Yeni Melisa Terrones Campos

Asesor:

Ing. Katherine del Pilar Arana Arana

Cajamarca - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico esta tesis primeramente a Dios por permitirme gozar de buena salud y poder concretizar uno de mis propósitos de vida que es ser Ingeniero Industrial.

A mi esposo Frank, por su amor y apoyo constante para no abandonar este largo camino, todos los esfuerzos y sacrificios realizados han servido de mucho para poder lograrlo.

A mis hijos Eithan y Ainara quienes con su amor me han sabido levantar en los momentos más duros de esta etapa universitaria, es por ello que son mi fuente de motivación para cada día superarme.

A mis padres y hermanos quienes con su amor y sabiduría me han motivado todo el tiempo.

Yeni Melisa Terrones Campos

A Dios principalmente por permitirme estar con buena salud y así poder terminar con éxito mi carrera profesional, a mis padres, hermanos y sobrino por confiar en mí y haberme apoyado durante estos años de estudio los cuales fueron mi principal motivo para lograr mis metas, a mis familiares y amigos que siempre estuvieron brindándome su apoyo y consejos para ser una mejor persona, gracias por su apoyo incondicional.

María Eydi Vargas Inga

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por las infinitas bendiciones que ha dado a mi vida, porque gracias a él mi fe y perseverancia fueron constantes y no me dejaron abandonar mis objetivos. Nada fue fácil, este gran logro es fruto de mucho esfuerzo y de mucha paciencia.

Gracias a mi esposo e hijos, ya que con su amor y apoyo he podido superar un sin número de desafíos durante la Universidad.

Gracias a todos mis familiares y amigos que estuvieron pendientes de mí y siempre me brindaron su apoyo desinteresado.

Gracias a todos los Maestros, ya que sus conocimientos compartidos han sido de mucha importancia para mi desarrollo personal y profesional, en especial agradezco a mi asesora de Tesis la Ing. Katherine Arana por su paciencia y apoyo incondicional.

Yeni Melisa Terrones Campos

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme salud, fortaleza y perseverancia para poder lograr mis metas. A mis padres y hermanos por el apoyo, amor y dedicación que me brindaron para que mi sueño se haga realidad, asimismo a mis familiares y amigos por su apoyo y sus consejos ya que gracias a ello pude lograr culminar mi carrera profesional.

Al programa Beca 18 por el apoyo económico para poder lograr una de mis metas de ser una gran profesional.

María Eydi Vargas Inga

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Formulación del problema.....	18
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Hipótesis	19
CAPÍTULO II. MÉTODO	20
2.1 Tipo de investigación	20
2.2 Población y muestra	20
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	21
2.4 Procedimiento	23
2.5 Validez de la información	24
2.6 Aspectos éticos de la investigación.....	24
CAPÍTULO III. RESULTADOS	27
3.1 Información general de la empresa.....	27
3.2 Diagnóstico de la variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	34
3.3 Diagnóstico de la variable dependiente: Servicio al cliente.....	39
3.4 Matriz de Operacionalización de variables con resultados a partir del diagnóstico.....	55
3.5 Diseño del sistema de Gestión de Calidad.....	56

3.6	Desarrollo del diseño propuesto.....	57
3.7	Medición del cumplimiento de requisitos de norma ISO 9001:2015 después del diseño.	58
3.8	Resultados de la Satisfacción del cliente esperados a partir del diseño	63
3.9	Matriz de operacionalización comparativo antes y después de diseño	64
3.10	Análisis de la viabilidad económico del sistema de Gestión de Calidad	65
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....		73
4.1	Discusión.....	73
4.2	Conclusiones.....	74
4.3	Recomendaciones	75
REFERENCIAS		76
ANEXOS.....		79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Instrumentos empleados en el procesamiento de análisis de datos.	22
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección.	22
Tabla 3. Operacionalización de variables.....	26
Tabla 4 Hoja de observación	29
Tabla 5 encuesta	40
Tabla 6 encuesta	41
Tabla 7 encuesta	42
Tabla 8 encuesta	43
Tabla 9 encuesta	44
Tabla 10 encuesta	45
Tabla 11 encuesta	46
Tabla 12 encuesta	47
Tabla 13 encuesta	48
Tabla 14 encuesta	49
Tabla 15 encuesta	50
Tabla 16 encuesta	51
Tabla 17 encuesta	52
Tabla 18 encuesta	53
Tabla 19 Matriz resultados diagnóstico.....	55
Tabla 20 Satisfacción del cliente	63
Tabla 21 Matriz de operacionalización comparativo antes y después de diseño	64
Tabla 22 Costos de activos tangibles.....	65
Tabla 23 Otros gastos	66

Tabla 24 Costos de capacitación y consultoría.....	67
Tabla 25 Costos de Auditoría para certificación	67
Tabla 26 Costos proyectados	68
Tabla 27 Costos de No Calidad	70
Tabla 28 Flujo de Caja económico	71
Tabla 29 Viabilidad	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figure 1 Organigrama de la empresa Tours Ángel Divino S.A.C.....	28
Figure 2 Diagrama de Ishikawa que se basa en el incumplimiento de la norma ISO 9001:2015	32
Figure 3 Diagrama de Ishikawa que se basa en la insatisfacción de los clientes	33
Figure 4 Resultado general en base al cumplimiento de la ISO 9001:2015.....	34
Figure 5 Check list de ISO 9001:2015 Empresa de Transportes Ángel Divino S.A.C.....	35
Figure 6 % de cumplimiento del requisito contexto de la organización	36
Figure 7 % de cumplimiento del requisito liderazgo.....	36
Figure 8 % de cumplimiento del requisito planificación.....	37
Figure 9 % de cumplimiento del requisito apoyo.....	37
Figure 10 % de cumplimiento del requisito operación.....	38
Figure 11 % de cumplimiento del requisito desempeño.....	38
Figure 12 % de cumplimiento del requisito mejora	39
Figure 13 Encuesta	40
Figure 14 Encuesta	41
Figure 15 encuesta.....	42
Figure 16 encuesta.....	43
Figure 17 encuesta.....	44
Figure 18 encuesta.....	45
Figure 19 encuesta.....	46
Figure 20 encuesta.....	47
Figure 21 encuesta.....	48
Figure 22 encuesta.....	49
Figure 23 encuesta.....	50

Figure 24 encuesta	51
Figure 25 encuesta	52
Figure 26 encuesta	53
Figure 27 Nivel de Satisfacción.....	54
Figure 28 Diseño del SGC.....	56
Figure 29 Mapa de procesos atención al cliente.....	58
Figure 30 Cumplimiento ISO 9001:2015 después de diseño	58
Figure 31 Contexto de la organización.....	59
Figure 32 Liderazgo.....	59
Figure 33 Planificación.....	60
Figure 34 Apoyo	61
Figure 35 Operación	61
Figure 36 Evaluación de desempeño	62
Figure 37 Mejora	63

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo el diseño de un sistema de Gestión de Calidad, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, para mejorar el servicio al cliente en la empresa Tours Ángel Divino SAC. Para lo cual se desarrolló un análisis de la situación actual y complementándolo un diagnóstico de satisfacción al cliente. Para la situación actual se hizo uso del check list, y para el diagnóstico una encuesta, donde se obtuvo los siguientes resultados un 46% de cumplimiento de requisitos y un 49 % de satisfacción. El diseño de SGC considera formatos y procesamientos orientados alineados a cada uno de los apartados de la Norma ISO 9001:2015. Después del diseño, los resultados obtuvieron una variación positiva en cuanto al servicio brindado, al tener como resultado en el cumplimiento de los requisitos al 100% y en cuanto a la satisfacción un 87%. Finalmente, los resultados obtenidos en el Van y TIR fueron de S/. 54760.79 y 12% respectivamente, la cual demuestra que la propuesta es viable, y que el SGC mejora el servicio al cliente en la empresa Tours Ángel Divino SAC.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2015, Transporte, Servicio al cliente.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En los últimos 20 años, el crecimiento mundial ha traído consigo un gran avance científico y tecnológico, por ende, es muy notable el aumento de pequeñas, medianas y grandes empresas, las cuales se han visto con el afán de establecer sistemas de gestión de la calidad, para mejorar los productos o servicios ofrecidos al público. Según (Cano Olivos, Orue Carrasco, Martínez Flores, Mayett Moreno, & López Nava, 2015) Los clientes son los que evalúan la calidad del producto o servicio adquirido, es por ello, que existe la necesidad de hacer eficientes los procesos. Diversos expertos han propuesto sistemas de Gestión de la calidad y normas que evalúan la misma, tal es el caso de la Norma ISO 9001:2015, la cual permite evaluar y priorizar los procesos que demanda el producto o servicio, con el objetivo de adecuar las condiciones adecuadas para competir en un mercado más globalizado y competitivo, así lo menciona (Silva Salcedo & Sulla Mendieta, 2018).

La necesidad de las Empresas para mejorar y modernizar sus procesos productivos, elevar su desempeño, maximizar su productividad y competitividad, las conduce a buscar mecanismos que ayuden a la optimización de su gestión para así demostrar a sus clientes la calidad y efectividad del servicio brindado, con el fin de satisfacer al cliente y a la vez de elevar sus respectivos márgenes de ganancia, (Zeballos Cárdenas, 2013). Por lo tanto, es importante entender cómo la tecnología de logística puede ayudar a los empresarios a lograr este objetivo a través de mecanismos como un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), sin importar si es una empresa pública o privada, (myABCM, 2018).

Una de las razones por las cuales el brindar un buen servicio al cliente es importante para el crecimiento de tu negocio es porque cuando un cliente siente que está siendo atendido de una forma excepcional, comienza a demostrar lealtad. Anteriormente, las empresas competían entre sí tomando en cuenta los precios o la variedad en los productos. Pero hoy día esto ha cambiado, las empresas están enfocando sus esfuerzos en obtener la lealtad del mercado y garantizar de esta manera su operación y crecimiento. Las personas o consumidores están dispuestos a pagar un poco más con tal de establecer relaciones y serle fiel a una empresa que se preocupa por ofrecerle un servicio personalizado y hecho a la medida, es por ello que el líder de ventas debe procurar que sus ejecutivos brinden un mejor servicio al cliente y a la vez sean encantadores, ya que esto permitirá aumentar la confianza y marcar la diferencia entre un cliente leal y un cliente que se va (Perez, 2018).

En transporte un punto clave es la satisfacción del cliente, por tanto, este aspecto forma parte vital de los sistemas logísticos que implementan las empresas de transporte. Los usuarios exigen el mejor servicio, estos se miden a través de indicadores específicos como tiempo, calidad, cobertura y atención personalizada, estas cualidades deben ser desarrolladas por las empresas transportistas (Aguilar Rodriguez, 2018). Actualmente, existe una competencia entre empresas, por ser el primero en atender a un cliente y llegar a fidelizarlo, pero a la vez, puede bastar un solo minuto para romper políticas establecidas de calidad en el servicio, en consecuencia, perder ese cliente y que este opte acudir a la competencia. Por lo anterior, no se debe perder el objetivo con la satisfacción al cliente, y cuidar mucho de ellos, procurando mantener un juicio razonable y mostrando siempre una buena imagen de la empresa (Lopez Parra, 2013).

Como principios de la atención al cliente se predetermina que el cliente es el que califica la calidad en la atención que recibe. Las sugerencias o consejos son fundamentales para la mejora. Toda acción durante la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la

satisfacción del cliente. Esta satisfacción debe garantizarse en calidad, tiempo y precio, las mismas que deben sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa, es por ello, que el diseño del servicio debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad teniendo en cuenta cada segmento de mercado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa (Lopez Parra, 2013).

Por lo tanto, una buena fijación de precios es clave para mejorar la rentabilidad de una empresa y a la vez una gestión eficaz de los mismos tiene un impacto rápido en el resultado de la empresa, superior al que tendría un incremento en las ventas o una reducción en los costes. En ocasiones se fijan precios no sólo para distintos servicios, sino que un mismo servicio puede tener diferentes precios. Para ello es necesario aplicar algunas metodologías basadas en costes, competencia, consumidor. Lo ideal sería utilizar todos los métodos, es decir, primero estimar los costes del producto (COGS), analizar los precios de la competencia, determinar la demanda y finalmente, fijar el precio (Muñoz Mocholí, 2019).

En el país ha ido incrementando el número de empresas de transporte, muchas de ellas ya cuentan con la autorización correspondiente otorgada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, este aumento un poco desmedido de las empresas se debe a la gran afluencia de personas que desean trasladarse a muchas ciudades a nivel de todo el país y el mundo. Es por ello, que las empresas de transporte deben ofrecer un servicio de calidad, con la mejor tecnología, con el fin de poder escalar de manera inmediata dentro del rubro del transporte y así ofrecer un mejor servicio (Aguilar Rodríguez, 2018). Además, en todo negocio es importante realizar un estudio acerca de los clientes, conocer cómo son, qué hacen, sus costumbres, valores, entre otros. De acuerdo a

las necesidades de tus clientes debes establecer los horarios de atención según cual sea el rubro del negocio (Destinonegocio, 2019).

“En los países emergentes, pero en vías de desarrollo como el Perú, presentan un sistema de transporte de personas y mercancías con un nivel de desarrollo intermedio, desorganizado, ineficiente y caótico según lo menciona” (Villacorta, 2012). Pero este sector no deja de ser transversal e importante para el avance y desarrollo de muchas actividades económicas, principalmente las relacionadas a la producción y la economía nacional. Es por ello, que nuestro país se encuentra en una etapa de crecimiento económico continuo y existen expectativas que este crecimiento continúe gracias al sector transportes de manera sostenida y progresiva, sumergiéndose cada día en la calidad y la mejora continua de los procesos, aumentando así, no solo la competitividad de las empresas; sino también fortaleciendo la imagen de la misma (Velasquez Baca & Villanueva Navoc, 2019).

En la Región Cajamarca existe una gran cantidad de flota de buses que ofrecen el servicio de transporte de pasajeros hacia distintas ciudades y regiones del país, generando cierta competencia entre las empresas del mismo rubro. Gracias a la ampliación de rutas y el mejoramiento de las vías de comunicación se han convertido en una pieza clave para ofrecer un servicio óptimo que no malgaste el tiempo del viajero, ni mucho menos que se ponga en riesgo la vida de los mismos. A todo esto, también se le suman las demoras que surgen en las rutas congestionadas y la recogida de pasajeros en pleno viaje los cuales generan un viaje largo y agotador, según lo mencionan (Giuliana Marcela & Talía Geraldine, 2016)

En el mercado globalizado existe gran competencia, en cuanto a mejora continua y optimización de los procesos ya que es necesario que las empresas y/u organizaciones logren ampliar su mercado; es por esta razón que la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C., está en busca de soluciones que le permita generar un valor agregado, y así

lograr inclinar el mercado a su favor. La mejora y optimización de los procesos implica aplicar y mantener un diseño correcto de un sistema de gestión de la calidad orientado principalmente a la satisfacción del cliente, que se convierte en pieza clave para lograr la calidad y la fidelización de sus clientes. La oficina central de esta empresa y terminal terrestre están ubicados en la ciudad de Chiclayo, en la Av. Jorge Chávez N° 1365 - Urb. Campodónico, su representante legal es el Sr. Segundo Carlos Barboza Gálvez. Los servicios que dicha empresa ofrecen al público peruano, son las de transporte de personas, giros y encomiendas.

Tours Ángel Divino S.A.C. actualmente presenta algunos problemas en el área de atención al cliente y afecta directamente a la satisfacción del cliente, la cual es clave para lograr obtener un servicio de calidad. Por ello, se realizará el Diseño de un plan de mejora en el sistema de calidad para optimizar los procesos orientados al cliente de dicha empresa, y a la vez aumente el nivel de competitividad con otras empresas del mismo rubro existentes en el mercado, teniendo en cuenta la gran importancia y la necesidad de priorizar procesos y mejorar la calidad de los servicios.

Un sistema de gestión de calidad, es un conjunto de elementos mutuamente relacionados, que trabajan para establecer la política de la calidad y los objetivos de la calidad; aplicando las acciones necesarias para alcanzar esos objetivos, controlando su eficacia, y mejorando continuamente. Igualmente, un sistema de gestión en general, está enfocado a conseguir un objetivo marcado por una política determinada que caracteriza a la empresa, tal es el caso de la atención al cliente, este se vuelve parte fundamental para el control y la dirección de estos sistemas incluye, el establecimiento de las políticas y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad (Rodrigo Calvo , 2012).

La Norma ISO 9001:2015, es una norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos y logren la satisfacción del cliente mediante documentación legal y reglamentarios aplicables, a través de la aplicación eficaz del sistema de gestión de la calidad con orientación hacia el cliente, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados (9001:2015, 2015).

Los términos básicos que emplea la presente tesis son:

Control de calidad.

El control de calidad es una manera utilizada para constatar el proceso estándar con miras de mejora y optimización de la producción de calidad ya sea de un producto o servicio, con la intención de insertar un buen producto y libre de fallas en el mercado y por consiguiente poder satisfacer al cliente o usuario (Orellana Nirian, 2020).

Optimización de procesos.

La optimización de procesos consiste en determinar cada parte de del proceso que se involucra en el desarrollo ya sea de u producto o de un servicio, con la finalidad de optimizarlo y de esta manera lograr una disminución en costos de producción y aumentar la eficiencia. Por lo cual, esta es una de las herramientas cuantitativas de mayor valor en una cadena de producción industrial y de mayor influencia en cuanto a la toma de decisiones (Drew, 2020)

Proceso productivo.

El proceso productivo es definido por el grupo de operaciones y fases sucesivas que de manera prioritaria son planificadas y ejecutadas hasta lograr obtener un producto o servicio de calidad. Para ello se debe tomar en cuenta las necesidades o exigencias del mercado al que se dirige de tal modo que se inserte con facilidad y satisfaga al cliente final (Salazar, 2013).

ISO 9001.

Es una norma internacional y que tiene como objetivo establecer el nivel de calidad en una organización. La norma ISO 9001 está constituida por ciertos requerimientos que deben ser cumplidos para poder obtener la tan anhelada certificación. Los requisitos necesarios de cumplir son 65, los cuales deben ser cumplidos en su totalidad para poder lograr la certificación y establecer una cultura de calidad dentro de la organización (Torres, 2020).

La norma ISO 9001 es una de las herramientas de mayor importancia y de efectividad en cuanto a gestión de calidad, ya que brinda una evaluación continua y a la vez proporciona grandes beneficios a la población con una mejora en sus servicios y una gestión interna adecuada (Chumpitazi Pasapera, 2018). En tal sentido, son considerados los siguientes puntos:

Enfoque al cliente.

Todo servicio público y privado tienen como prioridad brindar un buen servicio al cliente. Para ello, es necesario conocer e identificar las necesidades del mercado y así brindar un servicio de calidad (Chumpitazi Pasapera, 2018).

Liderazgo.

Todo director o jefe de área debe ser un líder, ya que de ello dependerá el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la empresa. El líder deberá ser el

encargado de la toma de decisiones, así como también le corresponde mantener una comunicación asertiva, entre otras cualidades no menos importantes (Chumpitazi Pasapera, 2018).

Enfoque de procesos.

Toda actividad dentro de una empresa debe mantenerse organizada con el fin de lograr una buena distribución y aplicación de las actividades para un proceso (Chumpitazi Pasapera, 2018).

Mejora.

Para lograr excelentes resultados en bien de la empresa, se debe realizar una evaluación a la empresa con el fin de identificar las debilidades y a la vez brindar una solución para poder obtener la mejora continua esperada (Chumpitazi Pasapera, 2018).

Toma de decisiones basada en la evidencia.

En toda empresa es necesario contar con cierta documentación que pueda acreditar las funciones y actividades, lo cual facilitara la toma inmediata de decisiones (Chumpitazi Pasapera, 2018).

Satisfacción del cliente.

Este hace referencia al nivel de aceptación de un cliente frente a un producto o servicio adquirido. Es por ello que la empresa se preocupa por la apreciación que el cliente tiene frente a lo adquirido ya que de la satisfacción depende el retorno del cliente (Pérez Porto & Gardey, 2014).

1.2 Formulación del problema

¿En qué medida el diseño de un sistema de calidad mejorará el servicio al cliente en la empresa tours Ángel Divino S.A.C.?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

- Diseñar un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio al cliente de la empresa tours Ángel Divino S.A.C.

1.3.2 Objetivos específicos

- Realizar un análisis de la calidad orientados al cliente en la empresa Tours Ángel Divino S.A.C.
- Diseñar el sistema de gestión de calidad basándose en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Tours Ángel Divino S.A.C.
- Realizar un análisis del servicio al cliente después del diseño propuesto.
- Analizar la viabilidad económica del diseño.

1.4 Hipótesis

El diseño de un sistema de calidad, mejorará el servicio al cliente en la empresa Tours Ángel Divino S.A.C.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Tipo de investigación

- Investigación Aplicada: es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas (Rodríguez, 2019).
- No Experimental: Se trata de estudios en los que no se hacen variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (Sampieri, Callado, & Lacio, 2010)
- Transversal: Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Sampieri, Callado, & Lacio, 2010).
- Cuantitativa: Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Sampieri, Callado, & Lacio, 2010).

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población.

La población se conforma por un grupo de individuos la cual representa el foco principal de la investigación y en este estudio está conformada por todos los clientes que fueron atendidos en la empresa en un período de marzo a junio del 2021 en transportes Tours Ángel Divino S.A.C. Cajamarca 2021.

2.2.2 Muestra.

Es la cantidad representativa de la población y el total de la muestra de la investigación a quienes se les aplicara la encuesta para medir el nivel de servicio por la atención que de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C. brinda al cliente.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n= Número de clientes encuestados, tamaño de muestra

N= Población estimada, 150

Z= Coeficiente de confianza 95% (1.96)

P=Probabilidad de éxito 50%

q= Probabilidad de fracaso 50%

e²= error máximo de estimación

Entonces:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.5 \times 150}{0.05^2 (149-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 108 \text{ clientes}$$

La muestra considerada es de 108 clientes, que recibieron la atención de la empresa de transportes Tours Ángel Divino S.A.C. brinda al cliente en el periodo marzo a junio en el 2021.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

Los instrumentos que se emplearán para el procesamiento de análisis de datos se muestran en la tabla 1:

Tabla 1. Instrumentos empleados en el procesamiento de análisis de datos.

INSTRUMENTO	JUSTIFICACIÓN
Microsoft Office Word	Ayudará redactar la investigación con mayor facilidad.
Microsoft Office Excel	Permitirá procesar los datos y la elaboración de tablas, formatos para el respectivo registro de la información.

Fuente: Elaboración propia

Las técnicas e instrumentos que se emplearon para la recopilación de datos ayudarán con el cumplimiento de los objetivos específicos, el cual se muestra en la tabla 2:

Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección.

TÉCNICA	JUSTIFICACIÓN	INSTRUMENTO	APLICACIÓN
Entrevista	Permitirá brindarnos información de la empresa, y de los procesos actuales dentro de la gestión de operaciones.	<input type="checkbox"/> Guía de entrevista <input type="checkbox"/> Celular/laptop	Gerente
Observación Directa	Permite observar los procesos y el grado de participación de cada uno de los integrantes del	<input type="checkbox"/> Guía de observación	Todo el personal encargado de atención al cliente.

equipo de trabajo de la empresa.

Encuesta	Nos permite recopilar datos confiables mediante este instrumento de acuerdo a los indicadores.	➤ Celular/laptop	Clientes de la empresa de transportes.
		➤ Encuestas	

Fuente: Elaboración propia

2.4 Procedimiento

a) Entrevista

Preparación de la entrevista

Las investigadoras han determinado realizar la entrevista al gerente y representante de la empresa Tours Ángel Divino S.A.C.

Secuencia de la entrevista

- Coordinación con el gerente general de la empresa para la programación de entrevista.
- Diseño de preguntas
- La entrevista tendrá una duración de 15 a 20 minutos aproximadamente.
- Registrar toda la información posible, obtenida de las respuestas del Gerente de dicha empresa

b) Observación directa

Preparación de la Observación Directa

La observación directa se desarrolló en el Área de atención al cliente, con la finalidad de identificar las fallas o problemas en mencionada área.

- Participar en los procesos para registrar el tiempo y la calidad de los servicios.
- Participar en el proceso de atención al cliente.
- Registrar los acontecimientos y evidenciar con fotografías.

Secuencia de la observación directa

- ✓ Registro de los datos adquiridos durante la atención a los clientes.
- ✓ Registro fotográfico de áreas de atención al cliente.

c) Encuesta

Preparación de la encuesta

Los investigadores realizan las encuestas las cuales serán aplicados a los clientes, trabajadores y al gerente de la empresa.

Secuencia de la encuesta

- ✓ Informar al gerente general de dicha empresa para que informe al personal para la aplicación de la encuesta.
- ✓ Registrar la información obtenida.
- ✓ La encuesta durará entre 05 a 08 minutos.

En el presente estudio se utilizó un instrumento que es la encuesta con cinco opciones de respuesta. Está elaborado con 14 preguntas las mismas que las aplicaron con la finalidad de recoger información acerca de la satisfacción del cliente.

2.5 Validez de la información

En esta investigación se optó con hacer uso de una encuesta y entrevista de una investigación relacionada directamente con el tema que fue validada por juicio de expertos.

2.6 Aspectos éticos de la investigación

Para la recolección de datos, el Gerente General de la empresa brindó su autorización para el uso adecuado de la información que es solo para fines académicos, cumpliéndose

con los valores y principios de un investigador, optando siempre por la objetividad.

Además, haciendo mención que se citó a la autoría de los investigadores.

2.1. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 3. Operacionalización de variables

VARIABLES INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Dimensiones	INDICADORES
Sistema de Gestión de Calidad	La calidad se define como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas (Carro Paz & Gonzales Gomez)	<ul style="list-style-type: none"> - Contexto de organización. - Liderazgo - Planificación - Apoyo - Operación - Evaluación de desempeño. - Mejora 	% de cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	Dimensiones	INDICADORES
Servicio al Cliente	Un proceso es una secuencia de actividades que uno o varios sistemas desarrollan para hacer llegar una determinada salida y la satisfacción de un cliente, a partir de la utilización de determinados recursos (Carvajal Zambrano , Valls Figueroa, Lemoine Quintero, & Alcivar Calderon, 2017)	Clientes satisfechos con el servicio brindado.	% de clientes satisfechos

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Información general de la empresa

3.1.1 Generalidades de la empresa

La empresa de transporte Tours Ángel Divino S.A.C., con RUC N° 20395419715, inscrita en Partida Registral N° 11002302 de la Sede Chiclayo, siendo el objeto social el transporte interprovincial de pasajeros en vía terrestre, transporte de carga, giros y encomiendas hacia cualquier lugar del territorio Nacional e Internacional; dicha empresa puso sus servicios a disposición del público desde el 20 de noviembre de 1998. Actualmente su oficina central está en la Av. Jorge Chaves N° 1365, Chiclayo-Lambayeque. Esta empresa ofrece los servicios de transporte de personas, giros, encomiendas, excursiones y mudanzas, con rutas hacia distintas provincias de nuestro país y el mundo, ya que cuenta con una flota de buses de último modelo; convirtiéndose así en una de las empresas con mayor afluencia de público en los últimos años. Esta empresa tiene como socios fundadores a los hermanos Demetrio, Marcial, Segundo Carlos y Roberto Barboza Gálvez por el Sr. Segundo Barboza Gálvez, ciudadanos emprendedores que han logrado constituir esta empresa y a la vez la mantienen a flote hasta la actualidad. contando en la actualidad con 11 concesiones de ruta otorgadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones dentro de las cuales se encuentran: Chiclayo – Tarapoto, Chiclayo – Lima; Chiclayo – Cajamarca; Chiclayo – Jaén; Chiclayo – Cutervo; Chiclayo – Chota y Viceversa, entre otras.



Asimismo, la empresa ha optado por mejorar su infraestructura, por ello actualmente cuenta con tres modernos Terminales Terrestres ubicados en las ciudades de Chota, Cutervo y Chiclayo, un mini grifo para abastecimiento de combustible, un taller de mantenimiento

ubicado en la sede principal y un almacén de repuestos con stock de repuestos y accesorios para todas sus unidades.

3.1.2 Misión y Visión de la empresa

Misión: Satisfacer la demanda terrestre de transporte en el país, brindando a través de un equipo de trabajo seguridad, calidad en el servicio y respeto por los derechos de los usuarios.

Visión: Ser una organización eficiente, solida, rentable, entre las empresas más nombradas del sector transporte terrestre de pasajeros, logrando un crecimiento sostenible y brindando servicio de calidad orientado a la satisfacción del cliente.

3.1.3 Organigrama de la empresa

Para el siguiente análisis de investigación se estableció el siguiente organigrama.

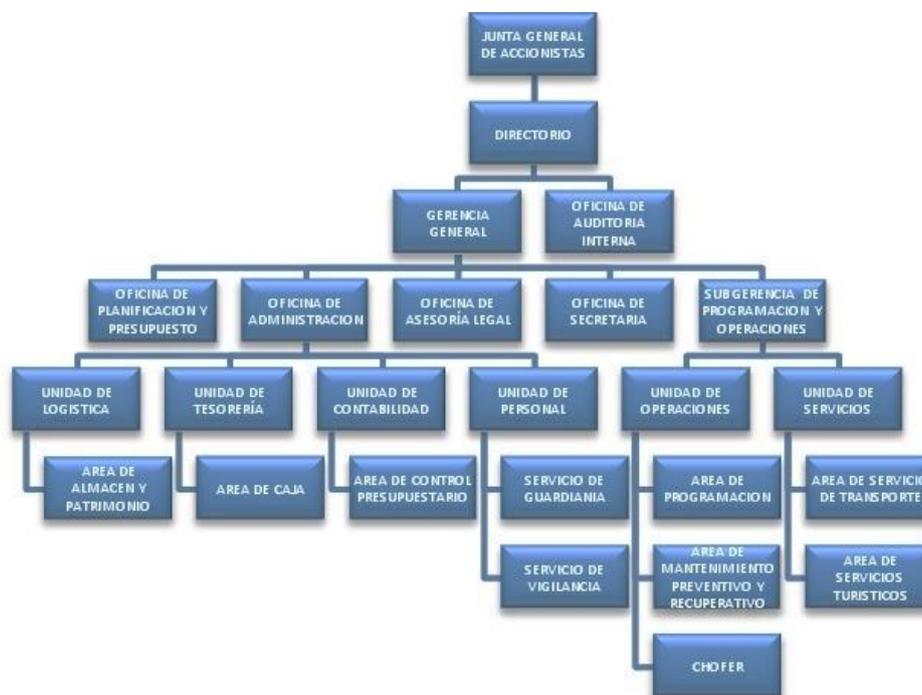


Figure 1 Organigrama de la empresa Tours Ángel Divino S.A.C.

Fuente: Empresa de Transportes Ángel Divino S.A.C

3.1.4 Diagnóstico General del área de estudio

Para el diagnóstico de la empresa, se realizó haciendo uso de las herramientas de análisis, para evidenciar la situación actual relacionado con el problema, para esto se muestra en la tabla 4 la hoja de observación, gracias a esta herramienta se logró recopilar la información necesaria para la investigación.

3.1.4.1 Hoja de Observación

Tabla 4 Hoja de observación

NOMBRE DE LA EMPRESA EN OBSERVACION	Empresa de transportes Ángel Divino S.A.C
ÁREAS DE TRABAJO A OBSERVAR	Venta de pasajes, atención al cliente y envío de encomiendas

INSTRUCCIONES: observar la ejecución de las actividades marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala (si, no, tal vez)

OBJETIVO: evaluar la atención realizada hacia el cliente dentro de la empresa.

Nº	ASPECTOS A EVALUAR	A	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La empresa dispone de tecnología adecuada para atender a sus clientes	x			La empresa cuenta con los equipos tecnológicos adecuados y modernos en todas sus oficinas del Perú.
2	La empresa comprende las necesidades específicas de sus usuarios			x	La empresa se ha basado en ofrecer un servicio rápido, más no se ha interesado en clasificar a sus clientes y de acuerdo a ello ofrecer sus servicios.
3	Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido y eficiente	x			La atención es muy rápida y eficiente con el fin de evitar la aglomeración en los pasillos de atención al cliente.
4	El personal se muestra siempre dispuesto para ayudar	x			El personal de ventas, encomiendas y seguridad, están siempre dispuestos a ayudar u orientar a los clientes.

- | | | | |
|----|--|---|---|
| 5 | El comportamiento de los empleados transmite confianza | x | Los trabajadores de la empresa siempre se muestran muy amables con los clientes. |
| 6 | En el caso que ocurra un problema la empresa muestra un sincero interés para resolverlo | x | <p>En el caso de pérdida de encomiendas la empresa devuelve en dinero el contenido de la misma, y a la vez ofrece una sincera disculpa del caso al cliente. Este hecho no sucede con frecuencia.</p> <p>En el caso de que el pasajero desee postergar su boleto de viaje, la empresa muy gustosa procede a generar el cambio, siempre y cuando el cliente genere el cambio 4 horas antes de su viaje.</p> |
| 7 | Al acudir al servicio de atención al cliente, no hay problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a las demandas | x | El área de atención al cliente no está visible; por lo que se convierte en un problema para el cliente al no ubicar el área a tiempo. |
| 8 | Es suficiente el horario de atención | x | El horario de atención al cliente es desde las 4 am- hasta las 11 pm, lo cual significa que es suficiente. |
| 9 | El trato que brinda el personal es adecuado | x | Los empleados siempre se muestran respetuosos y amables. |
| 10 | La empresa satisface las necesidades del cliente con la calidad del servicio prestado | | El servicio que ofrece la empresa solo satisface a cierto segmento de clientes. |
| 11 | El servicio que ofrece es mejor en comparación con otras empresas | x | En muchos aspectos el servicio que brinda esta empresa es mucho mejor en comparación con otras en cuanto a horarios de atención, rutas de viaje, atención al cliente, etc. |

- | | |
|---|---|
| <p>12 Se logra satisfacer al cliente en el proceso de ventas de pasaje</p> | <p>x</p> <p>El personal de ventas de pasajes, se muestran muy amables con los clientes.</p> |
| <p>13 Los precios son justos para la calidad de servicio prestado</p> | <p>x</p> <p>La calidad de los servicios prestados es buena, aunque les falta mejorar en muchos aspectos, pero el precio que se cobra en pasajes y encomiendas se consideran muy económicos en comparación con otras empresas que brindan el mismo servicio.</p> |
| <p>14 Los precios que ofrece la empresa son accesibles</p> | <p>x</p> <p>El precio de los pasajes es muy económicos y accesibles para todo segmento de clientes.</p> |

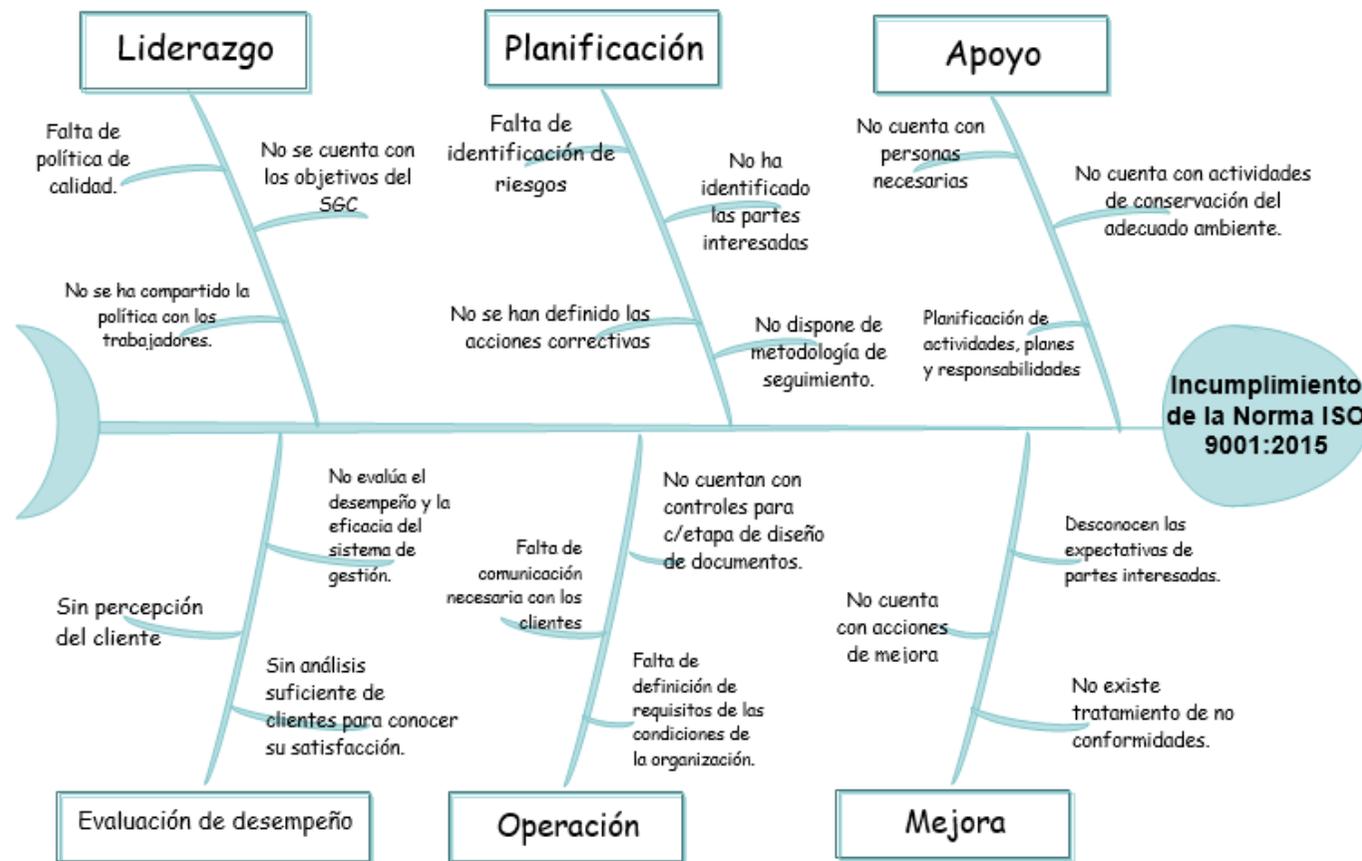
Fuente: Elaboración propia.

Como podemos observar la empresa tiene un déficit en conocer las necesidades de los clientes, siendo su fuente principal para la fidelización y satisfacción de los clientes, junto a ello también se ha identificado que no hay una buena distribución en la empresa ya que a los clientes se les hace complicado ubicar el área de atención al cliente, perdiendo tiempo suficiente para adquirir un servicio.

Otra de las herramientas utilizadas en el análisis es el diagrama de Ishikawa basado en el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 y la insatisfacción del cliente.

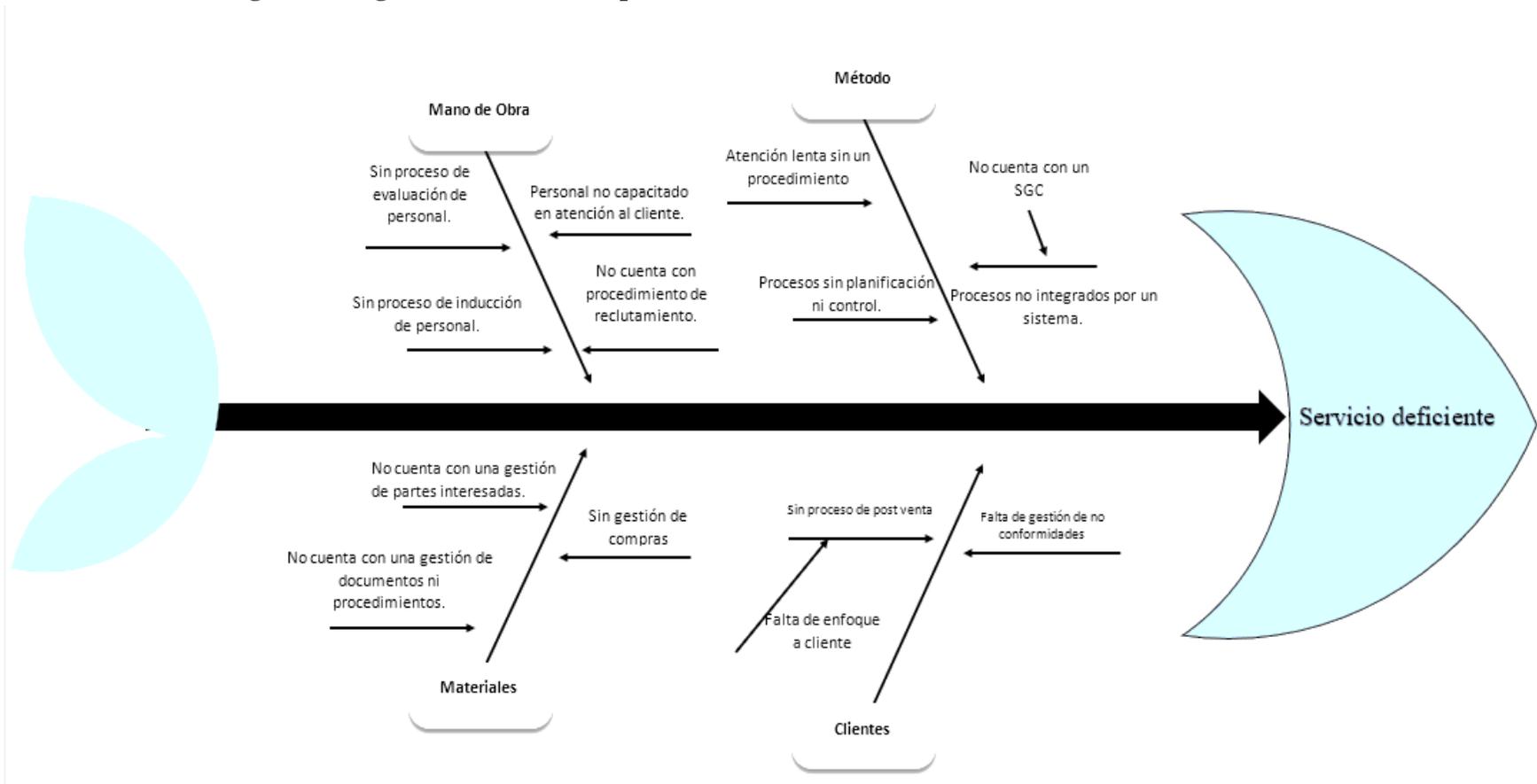
3.1.5 Diagrama de Ishikawa

Figure 2 Diagrama de Ishikawa que se basa en el incumplimiento de la norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

Figure 3 Diagrama de Ishikawa que se basa en la insatisfacción de los clientes



Fuente: Elaboración propia

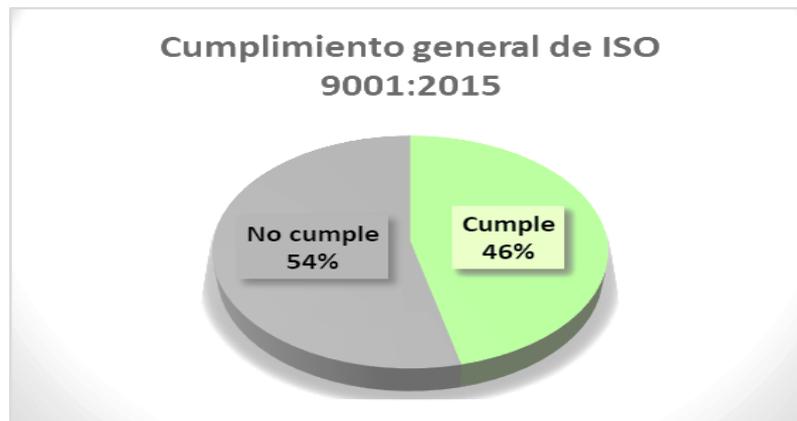
3.2 Diagnóstico de la variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

Para el diagnóstico de la variable independiente es decir para el Sistema de Gestión de Calidad, se utilizó el check list de línea base que nos brinda la norma para evaluar su cumplimiento a partir de las actividades generadas por la empresa. Se evaluó cada uno de los apartados de la norma a partir de los requisitos para certificación que comprende: Contexto de la Organización; liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación de desempeño y mejora.

3.2.1 Diagnóstico de la dimensión: Cumplimiento de requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

Según diagnóstico desarrollado a partir del check list anteriormente mencionado, nos da a conocer el cumplimiento general y en cada uno de los capítulos requeridos. A continuación, se puede observar que el 46% son los requisitos que la empresa cumple. Lo restante, corresponde al 54% como un incumplimiento, donde la empresa deberá enfocarse para cumplir con lo establecido por la norma internacional. (Ver figura 4)

Figure 4 Resultado general en base al cumplimiento de la ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

Figure 5 Check list de ISO 9001:2015 Empresa de Transportes Ángel Divino S.A.C



Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 y 5, se puede evidenciar los resultados del cumplimiento de los requisitos de cada capítulo, de los cuales solo dos alcanzar el 50% y uno de ellos lo supera, dándose a conocer las deficiencias del SGC en la Empresa de Transportes Ángel Divino S.A.C.

A continuación, se detalla y explica el análisis de cada capítulo de la Norma ISO 9001:2015.

3.2.1.1 Capítulo 4: Contexto de la organización

El contexto de la organización se observa que el cumplimiento de los requisitos de la norma es de 25%. Debido a que la empresa no evalúa a las partes interesadas ya sean internas o externas de la empresa Tours Ángel Divino, no dispone de información registrada. (Ver figura 6)

Figure 6 % de cumplimiento del requisito contexto de la organización

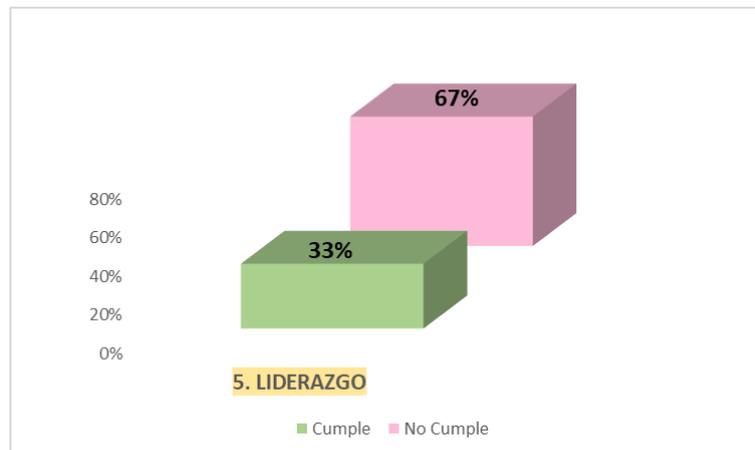


Fuente: Elaboración propia

3.2.1.2 Capítulo 5: Liderazgo

En este requisito de liderazgo se obtuvo 33% de cumplimiento y eso va relacionado a una falta de aseguramiento del cumplimiento del SGC, desconocimiento de las necesidades de partes interesadas, falta de una política de Calidad. (Ver figura 7)

Figure 7 % de cumplimiento del requisito liderazgo

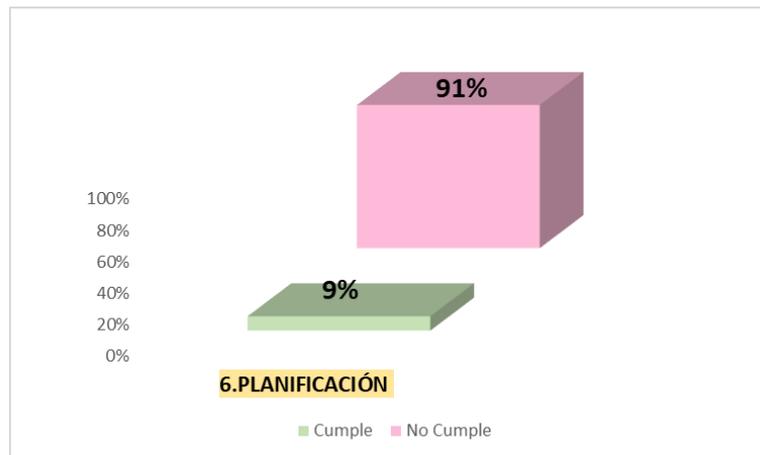


Fuente: Elaboración propia

3.2.1.3 Capítulo 6: Planificación

En este capítulo de planificación, se obtuvo como resultado de cumplimiento un 9%, a consecuencia de la falta de acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de la calidad y planificación. (Ver figura 8)

Figure 8 % de cumplimiento del requisito planificación

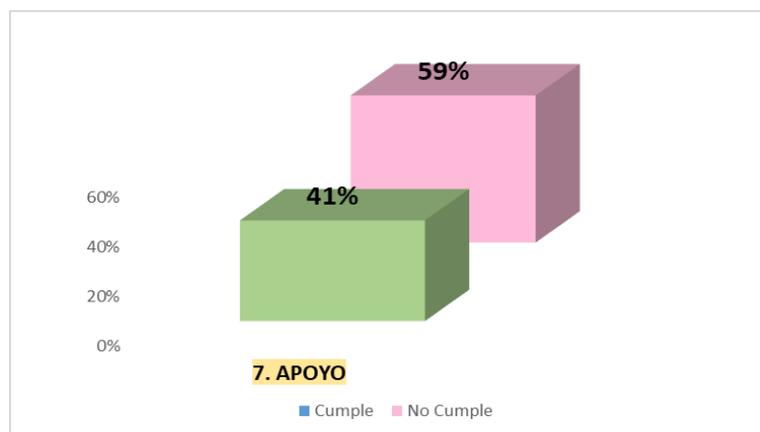


Fuente: Elaboración propia

3.2.1.4 Capítulo 7: Apoyo

En el capítulo de apoyo se obtuvo 41% de cumplimiento, debido a la ineficacia del sistema de gestión de calidad. (Ver figura 9)

Figure 9 % de cumplimiento del requisito apoyo

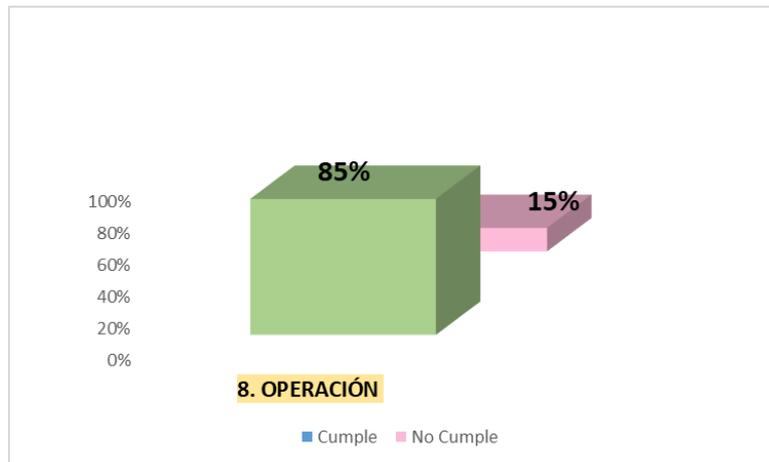


Fuente: Elaboración propia

3.2.1.5 Capítulo 8: Operación

En este capítulo de Operación se muestra un cumplimiento de 85% debido a una falta de metodología para validar el diseño y desarrollo (Ver figura 10)

Figure 10 % de cumplimiento del requisito operación

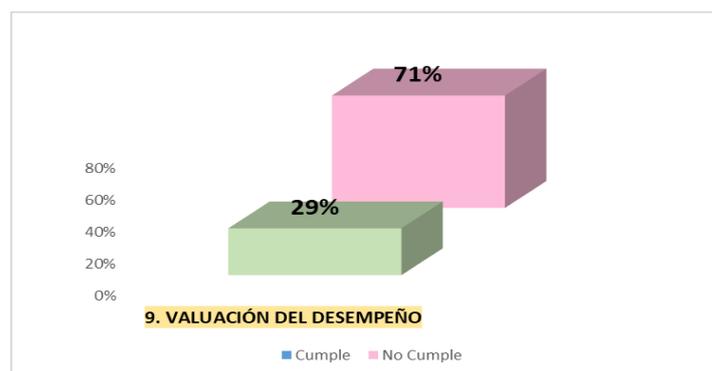


Fuente: Elaboración propia

3.2.1.6 Capítulo 9: Evaluación de desempeño

En el capítulo de evaluación de desempeño se cuenta con un cumplimiento de 29% debido a la falta de Seguimiento, medición, análisis y revisión por la dirección. (ver figura 11)

Figure 11 % de cumplimiento del requisito desempeño

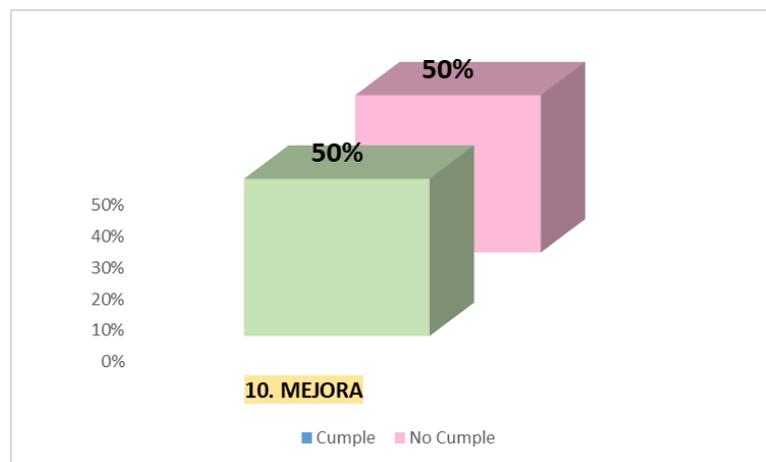


Fuente: Elaboración propia

3.2.1.7 Capítulo 10: Mejora

En este capítulo de mejora, se ha obtenido un cumplimiento de 50% motivo a que no se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y mejoras planificadas por la organización. (Ver figura 12)

Figure 12 % de cumplimiento del requisito mejora



Fuente: Elaboración propia

3.3 Diagnóstico de la variable dependiente: Servicio al cliente

El diagnóstico de la variable dependiente, se realizó a partir de la aplicación de una encuesta, con el objetivo de medir la satisfacción del cliente en la empresa Tours Ángel Divino S.A.C. Cajamarca, la aplicación de la encuesta se desarrolló a clientes que fueron atendidos durante el período de Julio a diciembre del 2021. Para visualizar la encuesta. (Ver anexo N° 2)

A continuación, se procederá a detallar los resultados obtenidos en cada pregunta.

3.3.1 ¿La empresa de transportes Ángel Divino dispone de tecnología adecuada para atender a sus clientes?

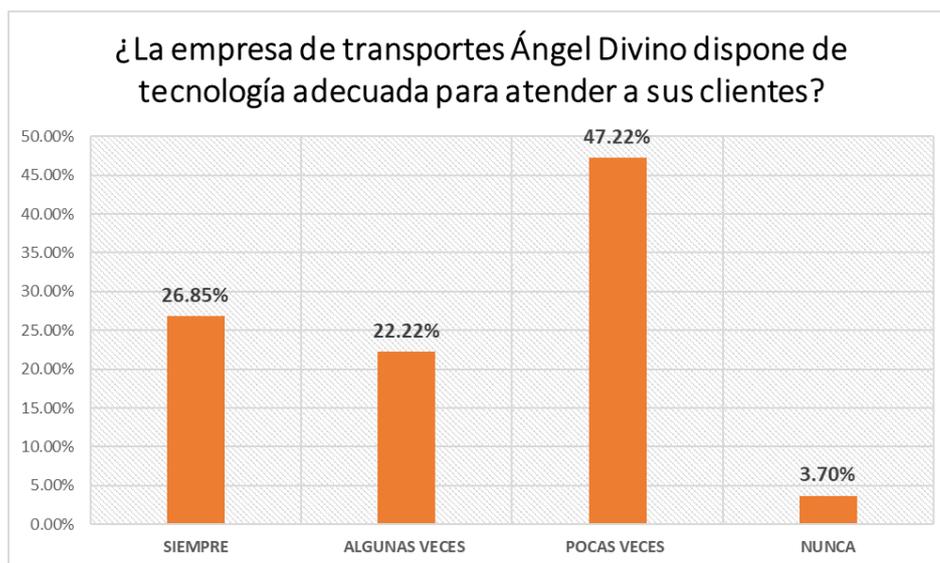
Tabla 5 encuesta

Tecnología adecuada para brindar el servicio

			TOTAL
¿La empresa de transportes Ángel Divino dispone de tecnología adecuada para atender a sus clientes?	SIEMPRE	29	26.85%
	ALGUNAS VECES	24	22.22%
	POCAS VECES	51	47.22%
	NUNCA	4	3.70%

Fuente: Elaboración propia

Figure 13 Encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 49.07% corresponde a clientes satisfechos y un 50.93% a clientes insatisfechos, por la falta de tecnología apropiada para el servicio.

3.3.2 ¿La empresa comprende las necesidades específicas de sus usuarios?

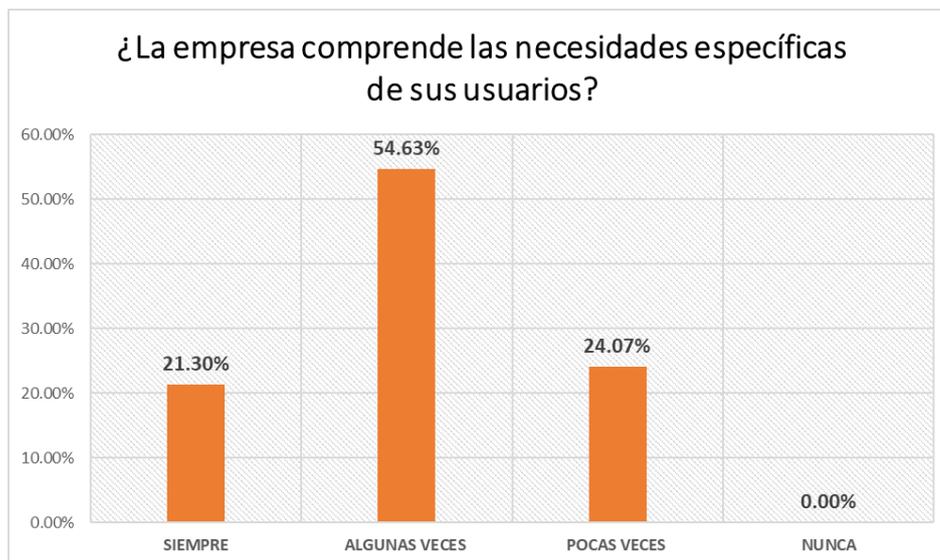
Tabla 6 encuesta

Necesidades específicas

			TOTAL
¿La empresa comprende las	SIEMPRE	23	21.30%
necesidades específicas de sus	ALGUNAS VECES	59	54.63%
usuarios?	POCAS VECES	26	24.07%
	NUNCA	0	0.00%

Fuente: Elaboración propia

Figure 14 Encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 75.93% corresponde a clientes satisfechos y un 24.07% a clientes insatisfechos, por la falta de conocimiento de las necesidades de los usuarios.

3.3.3 Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios.

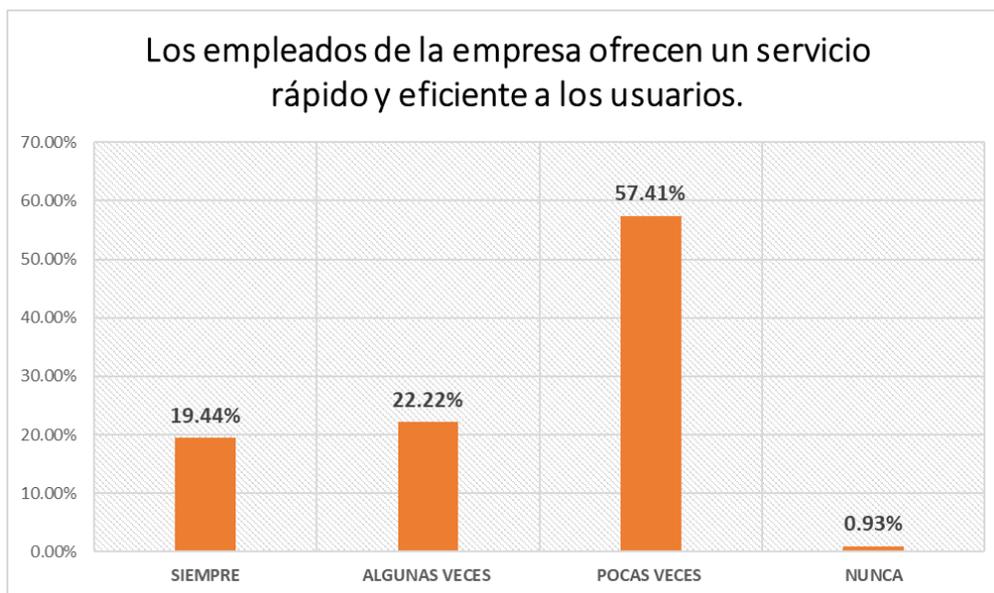
Tabla 7 encuesta

Servicio rápido y eficiente

			TOTAL
Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios.	SIEMPRE	21	19.44%
	ALGUNAS VECES	24	22.22%
	POCAS VECES	62	57.41%
	NUNCA	1	0.93%

Fuente: Elaboración propia

Figure 15 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 41.67% corresponde a clientes satisfechos y un 58.33% a clientes insatisfechos, motivo que la empresa no cuenta con el control de tiempos en su atención.

3.3.4 El personal se muestra siempre dispuesto a ayudarlo

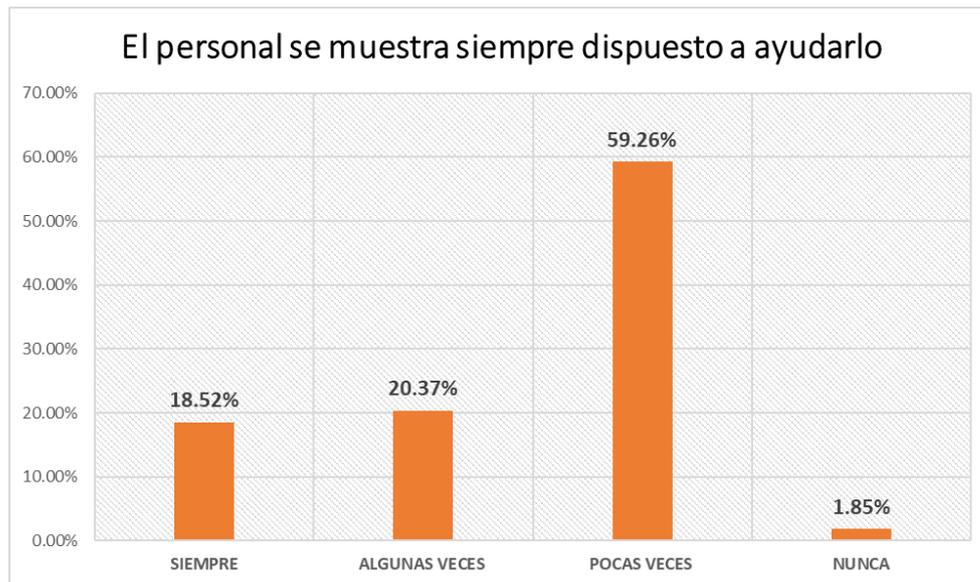
Tabla 8 encuesta

El personal se encuentra dispuesto a ayudar a los clientes

			TOTAL
El personal se muestra siempre dispuesto a ayudarlo	SIEMPRE	20	18.52%
	ALGUNAS VECES	22	20.37%
	POCAS VECES	64	59.26%
	NUNCA	2	1.85%

Fuente: Elaboración propia

Figure 16 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 38.89% corresponde a clientes satisfechos y un 61.11% a clientes insatisfechos, motivo que el personal de la empresa no siempre muestra disposición en ayudar al cliente.

3.3.5 ¿El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes?

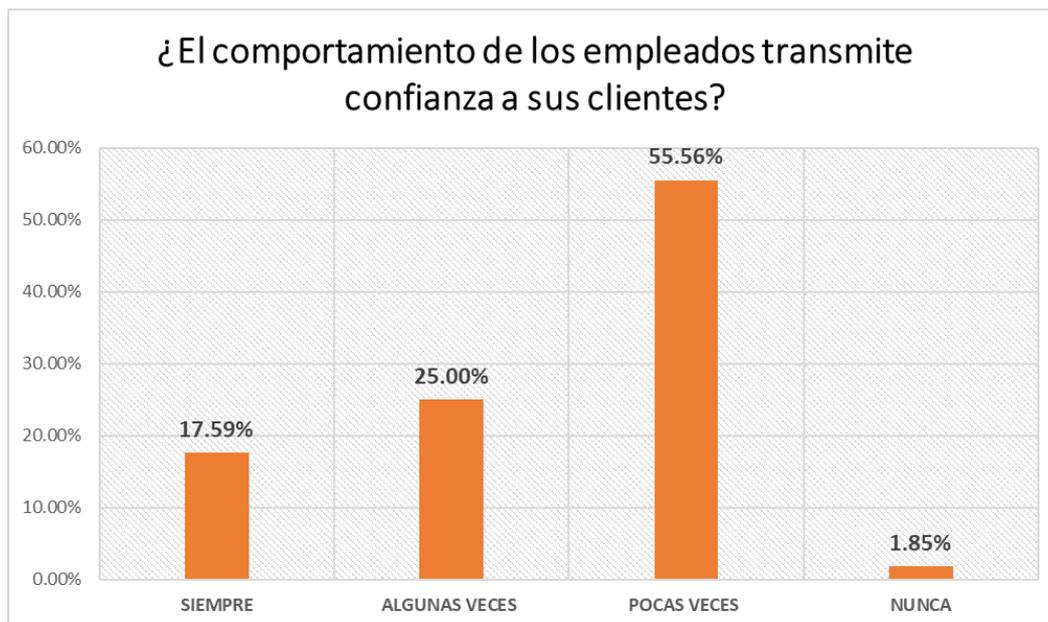
Tabla 9 encuesta

Confianza a los clientes

			TOTAL
¿El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes?	SIEMPRE	19	17.59%
	ALGUNAS VECES	27	25.00%
	POCAS VECES	60	55.56%
	NUNCA	2	1.85%

Fuente: Elaboración propia

Figure 17 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 42.59% corresponde a clientes satisfechos y un 61.11% a clientes insatisfechos, motivo que el personal de la empresa no siempre transmite confianza al cliente, a partir de su servicio.

3.3.6 En el caso que haya ocurrido un problema durante la atención prestada ¿la empresa muestra un sincero interés para resolver ese problema de forma inmediata?

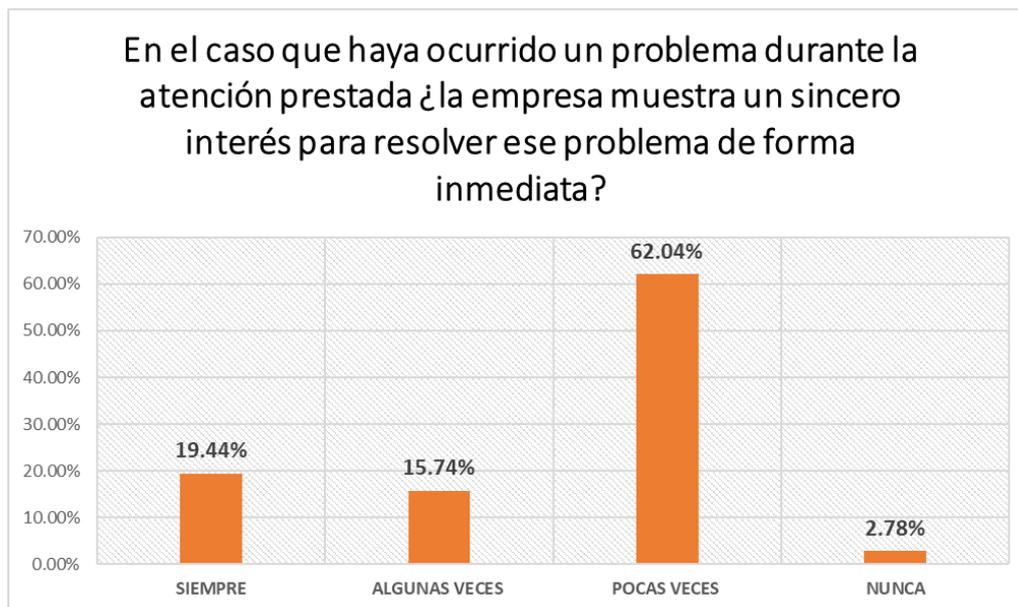
Tabla 10 encuesta

Capacidad para resolver problemas

			TOTAL
En el caso que haya ocurrido un problema durante la atención prestada ¿la empresa muestra un sincero interés para resolver ese problema de forma inmediata?	SIEMPRE	21	19.44%
	ALGUNAS VECES	17	15.74%
	POCAS VECES	67	62.04%
	NUNCA	3	2.78%

Fuente: Elaboración propia

Figure 18 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 35.19% corresponde a clientes satisfechos y un 64.81% a clientes insatisfechos, motivo que el personal de la empresa no demuestra capacidad de resolución de problemas relacionados al servicio.

3.3.7 ¿Cuándo acudo al servicio de atención al cliente, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas?

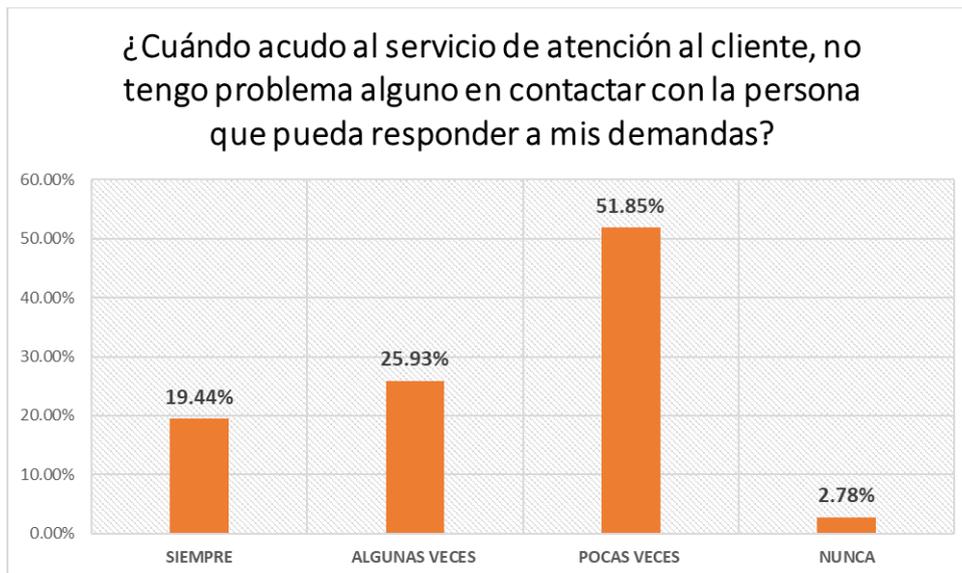
Tabla 11 encuesta

Capacidad de respuesta a la demanda

			TOTAL
¿Cuándo acudo al servicio de atención al cliente, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas?	SIEMPRE	21	19.44%
	ALGUNAS VECES	28	25.93%
	POCAS VECES	56	51.85%
	NUNCA	3	2.78%

Fuente: Elaboración propia

Figure 19 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 45.37% corresponde a clientes satisfechos y un 54.63% a clientes insatisfechos, motivo que el cliente no cuenta con una atención inmediata al momento que lo requiere a la empresa no demuestra capacidad de resolución de problemas relacionados al servicio.

3.3.8 ¿Considera suficiente y adecuado el horario establecido para atención al cliente?

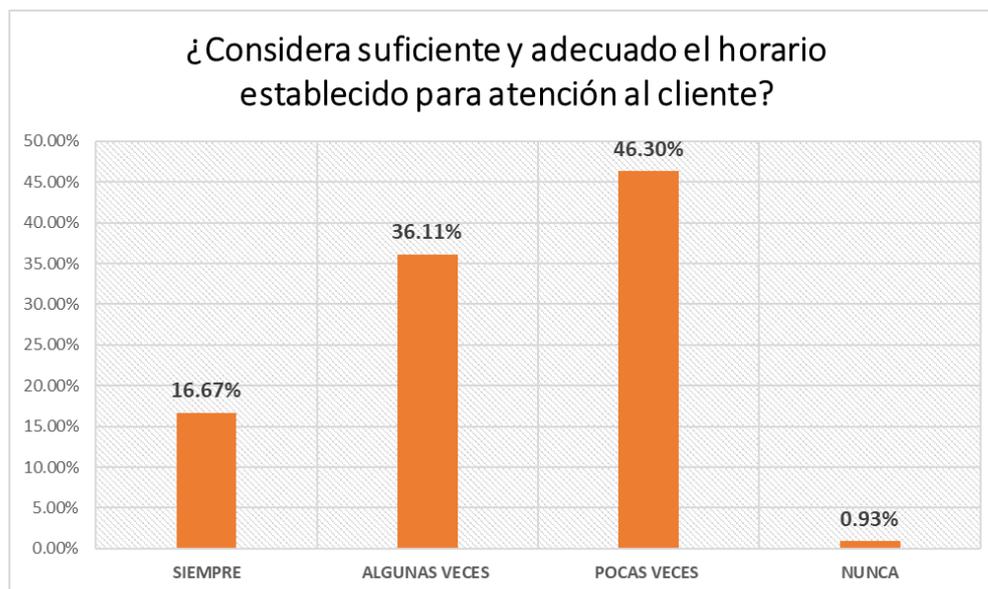
Tabla 12 encuesta

Horario de atención al cliente

			TOTAL
¿Considera suficiente y adecuado el horario establecido para atención al cliente?	SIEMPRE	18	16.67%
	ALGUNAS VECES	39	36.11%
	POCAS VECES	50	46.30%
	NUNCA	1	0.93%

Fuente: Elaboración propia

Figure 20 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 52.78% corresponde a clientes satisfechos y un 47.22% a clientes insatisfechos, por no contar con horarios flexibles para la atención al público en general.

3.3.9 ¿Cree usted que la empresa busca satisfacer sus necesidades en el servicio prestado?

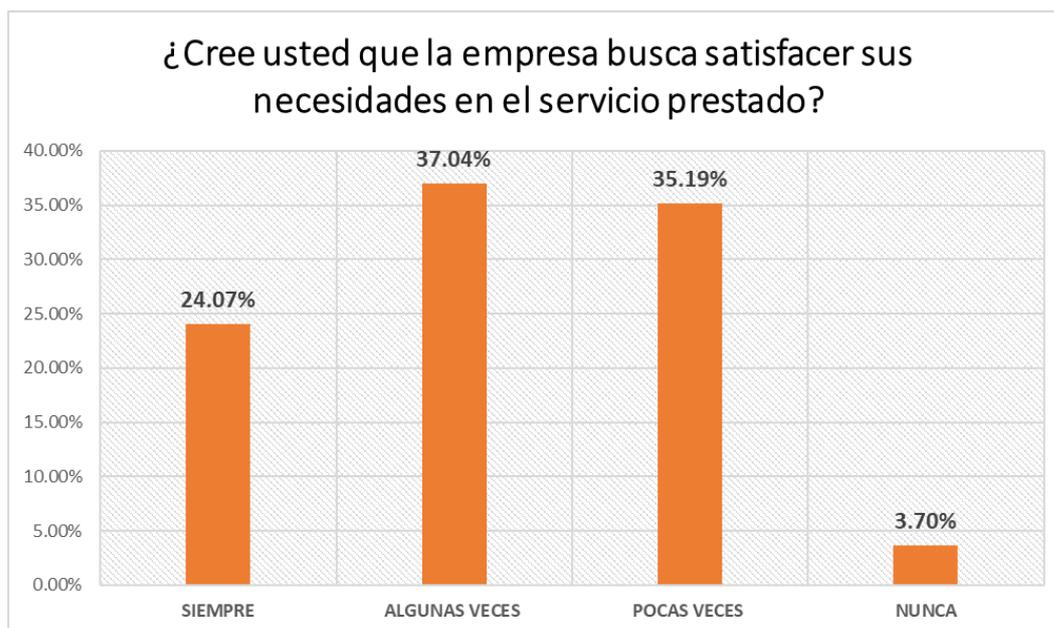
Tabla 13 encuesta

Satisfacer necesidades con el servicio prestado

			TOTAL
¿Cree usted que la empresa busca satisfacer sus necesidades en el servicio prestado?	SIEMPRE	26	24.07%
	ALGUNAS VECES	40	37.04%
	POCAS VECES	38	35.19%
	VECES		
	NUNCA	4	3.70%

Fuente: Elaboración propia

Figure 21 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 61.11% corresponde a clientes satisfechos y un 38.89% insatisfecho ya que a la fecha no les han solicitado conocer sus necesidades y expectativas.

3.3.10 Cree usted, ¿Que la calidad de servicio ofrecido le ha dejado satisfecho?

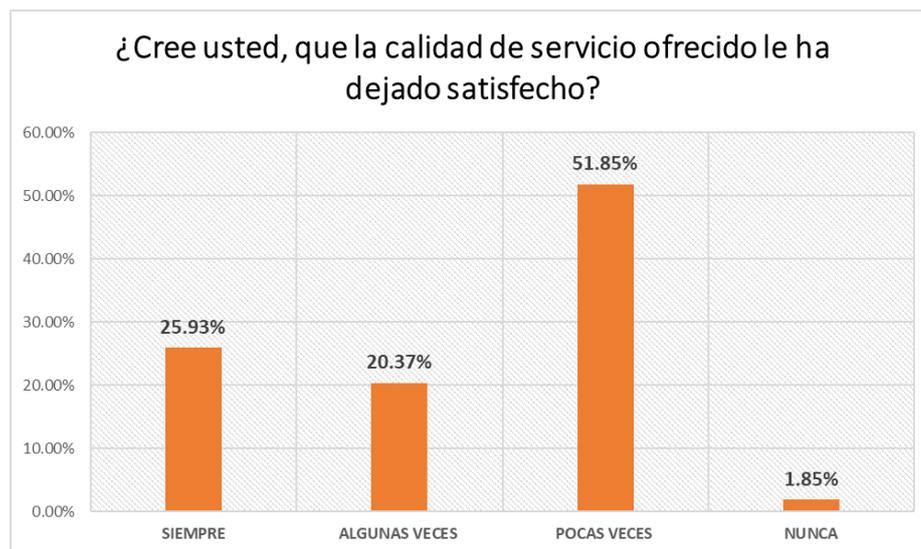
Tabla 14 encuesta

Satisfacción respecto al servicio ofrecido

			TOTAL
¿Cree usted, que la calidad de servicio ofrecido le ha dejado satisfecho?	SIEMPRE	28	25.93%
	ALGUNAS VECES	22	20.37%
	POCAS VECES	56	51.85%
	NUNCA	2	1.85%

Fuente: Elaboración propia

Figure 22 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 46.30% corresponde a clientes satisfechos y un 53.70% insatisfecho a partir del servicio prestado, se evidencia una falta de interés de post servicio.

3.3.11 En comparación con otros servicios de transporte ¿El servicio que ofrece Ángel Divino SAC es mejor?

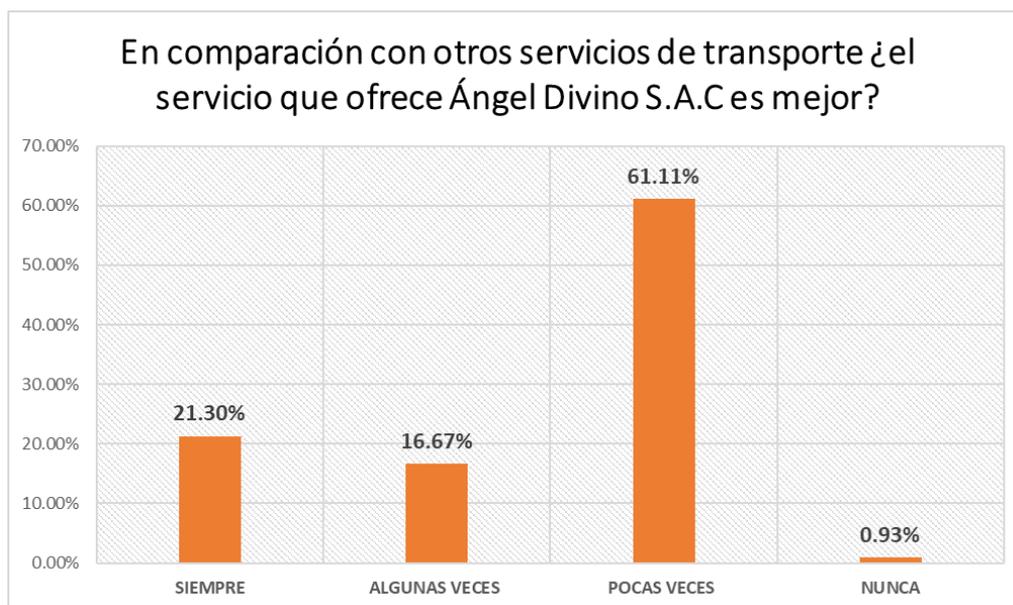
Tabla 15 encuesta

Diferencia de servicios

			TOTAL
En comparación con otros servicios de transporte ¿el servicio que ofrece Ángel Divino S.A.C es mejor?	SIEMPRE	23	21.30%
	ALGUNAS VECES	18	16.67%
	POCAS VECES	66	61.11%
	NUNCA	1	0.93%

Fuente: Elaboración propia

Figure 23 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 37.96% corresponde a clientes satisfechos y un 62.04% insatisfecho a partir del servicio prestado.

3.3.12 Se ha sentido usted satisfecho con los procesos de venta de pasajes que brinda la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C?

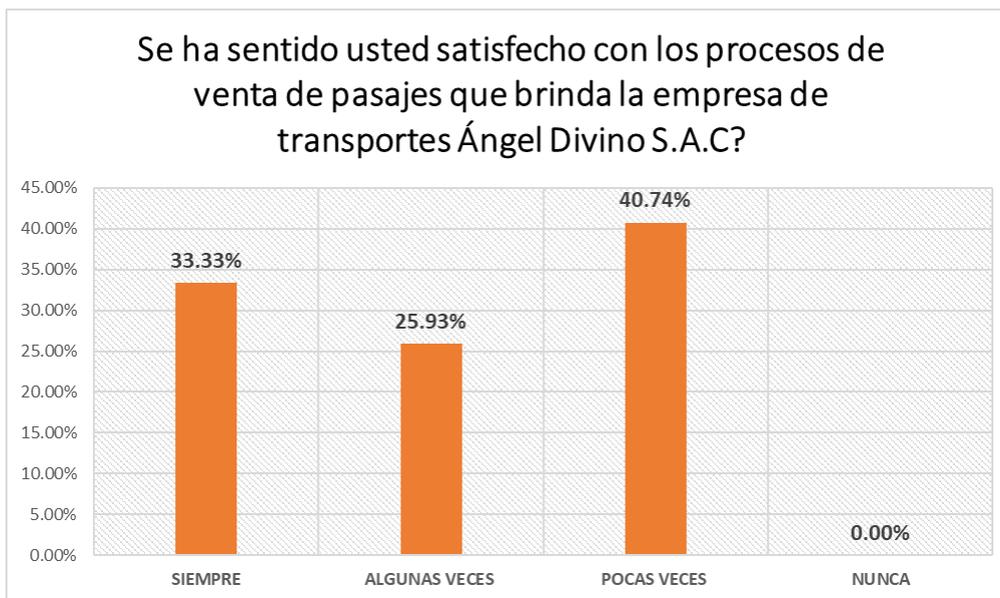
Tabla 16 encuesta

Satisfacción según procesos de ventas de pasajes

			TOTAL
Se ha sentido usted satisfecho con los procesos de venta de pasajes que brinda la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C?	SIEMPRE	36	33.33%
	ALGUNAS VECES	28	25.93%
	POCAS VECES	44	40.74%
	NUNCA	0	0.00%

Fuente: Elaboración propia

Figure 24 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 59.26% corresponde a clientes satisfechos y un 40.74% insatisfecho, con el proceso de ventas de pasajes.

3.3.13 ¿Cree que los precios son justos para la calidad de servicio brindado?

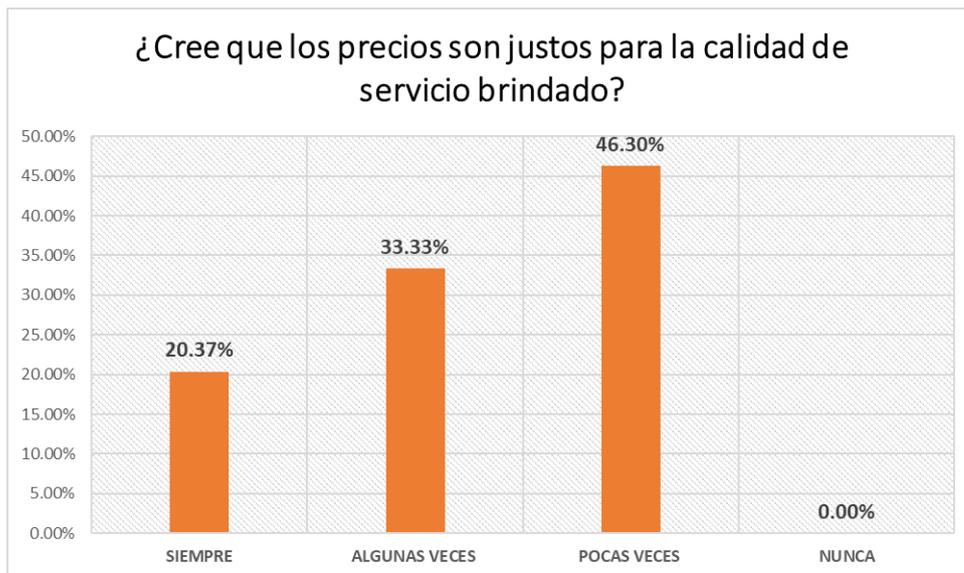
Tabla 17 encuesta

Precios justos

			TOTAL
¿Cree que los precios son justos para la calidad de servicio brindado?	SIEMPRE	22	20.37%
	ALGUNAS VECES	36	33.33%
	POCAS VECES	50	46.30%
	NUNCA	0	0.00%

Fuente: Elaboración propia

Figure 25 encuesta



Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 53.70% corresponde a clientes satisfechos y un 46.30% insatisfecho, con respecto a los precios y calidad de servicio.

3.3.14 Cree usted que los precios que ofrece transportes Ángel Divino S.A.C son accesibles en comparación con otras empresas de transporte?

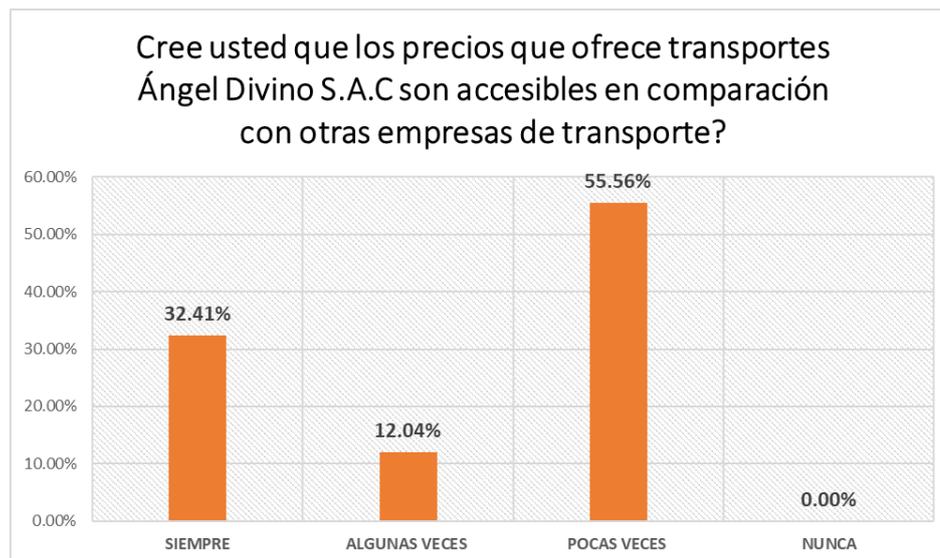
Tabla 18 encuesta

Precios accesibles

			TOTAL
Cree usted que los precios que ofrece transportes Ángel Divino S.A.C son accesibles en comparación con otras empresas de transporte?	SIEMPRE	35	32.41%
	ALGUNAS VECES	13	12.04%
	POCAS VECES	60	55.56%
	NUNCA	0	0.00%

Fuente: Elaboración propia

Figure 26 encuesta

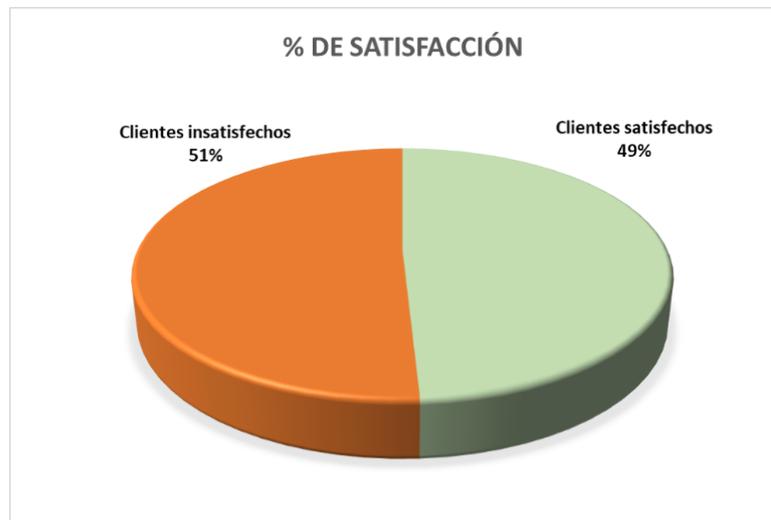


Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos en la encuesta un 44.44% corresponde a clientes satisfechos y un 55.56% insatisfecho, con los precios accesibles a comparación de la competencia.

3.3.15 Nivel de satisfacción

Figure 27 Nivel de Satisfacción



Fuente: Elaboración propia

3.4 Matriz de Operacionalización de variables con resultados a partir del diagnóstico.

Tabla 19 Matriz resultados diagnóstico

<i>VARIABLES INDEPENDIENTE</i>	<i>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>RESULTADOS DIAGNÓSTICO</i>
Sistema de Gestión de Calidad	La calidad se define como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas (Carro Paz & Gonzales Gomez)	- Contexto de organización.	% de cumplimiento	25%
		- Liderazgo	=	33%
		- Planificación	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de requisitos total y parcialmente de la norma} * 100}{\text{Total de requisitos de la norma}}$	9%
		- Apoyo		41%
		- Operación		85%
		- Evaluación de desempeño.		29%
		- Mejora		50%

<i>VARIABLE DEPENDIENTE</i>	<i>DEFINICION CONCEPTUAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>RESULTADOS DIAGNÓSTICO</i>
Servicio al Cliente	Un proceso es una secuencia de actividades que uno o varios sistemas desarrollan para hacer llegar una determinada salida y la satisfacción de un cliente, a partir de la utilización de determinados recursos (Carvajal Zambrano , Valls Figueroa, Lemoine Quintero, & Alcivar Calderon, 2017)	Cientes satisfechos con el servicio brindado.	$\frac{\% \text{ de clientes satisfechos}}{\text{Clientes con satisfacción} * 100}$ = $\frac{\text{Clientes con satisfacción} * 100}{\text{Clientes atendidos}}$	49%

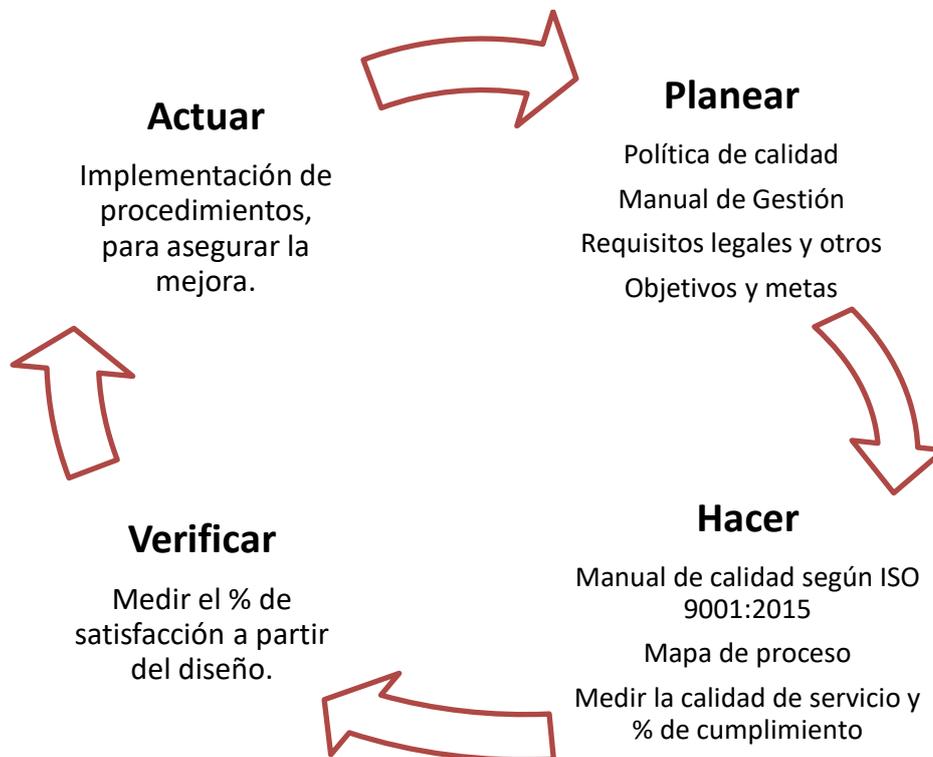
Fuente: Elaboración propia

3.5 Diseño del sistema de Gestión de Calidad

Según el resultado obtenido en el diagnóstico, relacionado a la gestión de calidad, se debe precisar que la empresa Tours Ángel Divino SAC, tiene la necesidad de contar con un sistema de Gestión de Calidad, con el propósito y objetivo de brindar un servicio óptimo al cliente.

En el diseño es importante tener en cuenta la estructura que conformará la propuesta.

Figure 28 Diseño del SGC



Fuente: Elaboración propia

3.6 Desarrollo del diseño propuesto

3.6.1 Política de Calidad

Se diseñó la política de calidad, como compromiso en el cumplimiento de las normas establecidas en la Norma Internacional.

3.6.2 Manual de Gestión de Calidad

El manual de calidad está basado en la norma ISO 9001:2015 para el área de servicio al cliente, con el fin de asegurar el cumplimiento que requiere dicha norma.

3.6.3 Requisitos Legales

En las empresas independiente de su rubro se requiere que los reglamentos y principios de calidad son necesarios para satisfacer al cliente. Es considerar cuando la comprensión de necesidades de partes interesadas, es decir la comprensión de todas las exigencias orientadas al cliente. Es conservada, determinando y revisado los requisitos para el servicio.

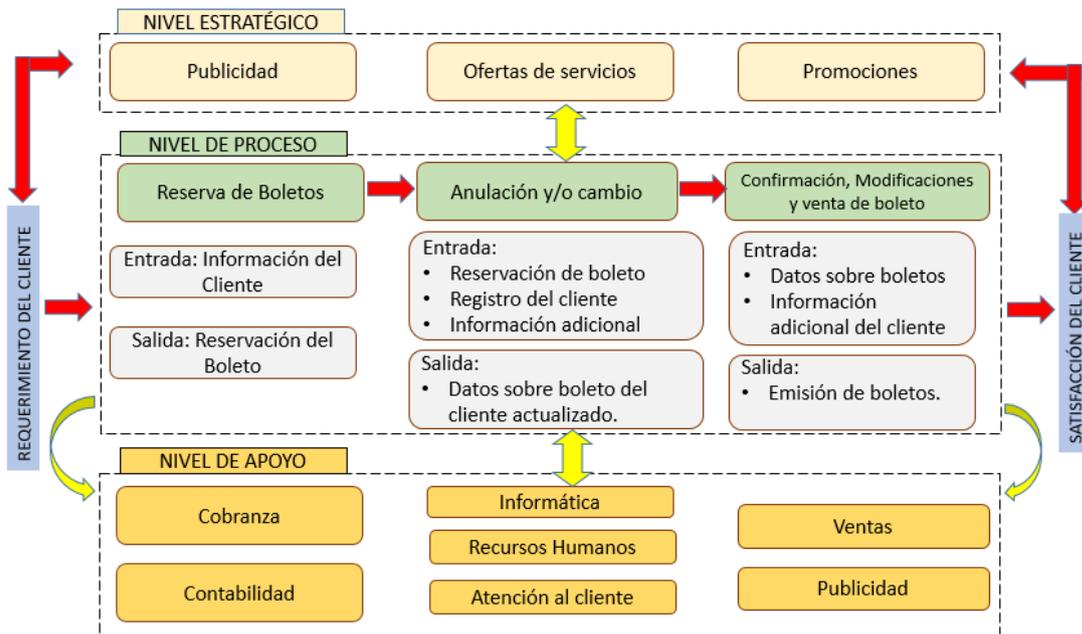
3.6.4 Objetivos y Metas

Se consideró establecer objetivos de calidad para las funciones pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de Calidad. Estos objetivos están inmersos en el Manual de Gestión de Calidad.

3.6.5 Mapa de procesos

Se ha considerado integrar todas las actividades relacionadas con la atención al cliente.

Figure 29 Mapa de procesos atención al cliente



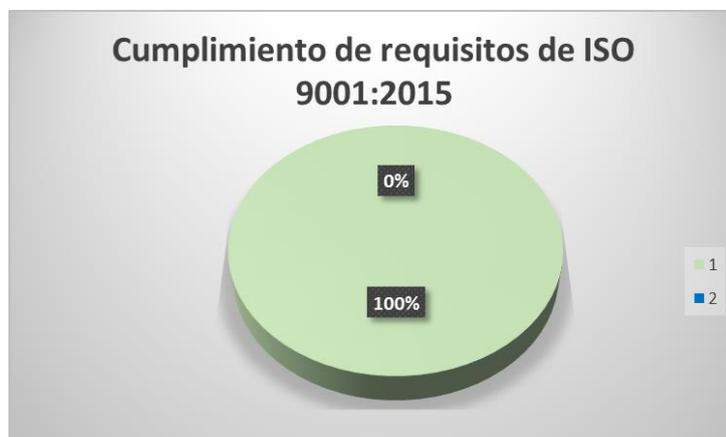
Fuente: Elaboración propia

3.7 Medición del cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2015 después del diseño.

Una vez desarrollado el diseño de los requisitos de la norma, se aplicó nuevamente el check list, donde se pudo obtener un 100% de cumplimiento.

Para el cumplimiento del 100% se elaboró un Manual de Calidad, considerando procedimientos y formatos relacionados.

Figure 30 Cumplimiento ISO 9001:2015 después de diseño



Fuente: Elaboración Propia

3.7.1 Contexto de la Organización

Para asegurar el cumplimiento del requisito Contexto de la Organización al 100%, se elaboró la Política de Calidad (TAD-PC-COD001), definiéndose el compromiso y responsabilidades de alta gerencia. De esta forma se redujo el incumplimiento de 75% a cero %.

Figure 31 Contexto de la organización

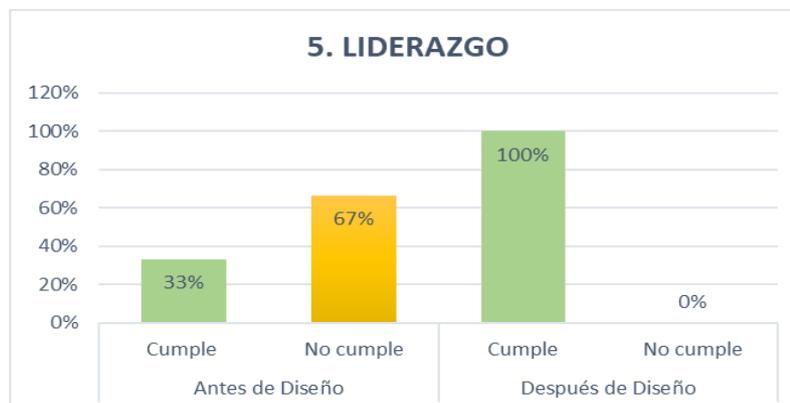


Fuente: **Elaboración propia**

3.7.2 Liderazgo

Se logró el cumplimiento del 100% en este requisito, se consiguió tener el compromiso de Alta gerencia, en el cumplimiento de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, así mismo siendo ejemplo para todos los colaboradores.

Figure 32 Liderazgo



Fuente: **Elaboración propia**

3.7.3 Planificación

En temas de planificación inicialmente la empresa cumplía con un 9% sin embargo se realizó el diseño a partir de la estructura de mejora continua, es decir que se planificó cada uno de las actividades y requisitos que necesita la empresa para lograr un 100%.

Figure 33 Planificación

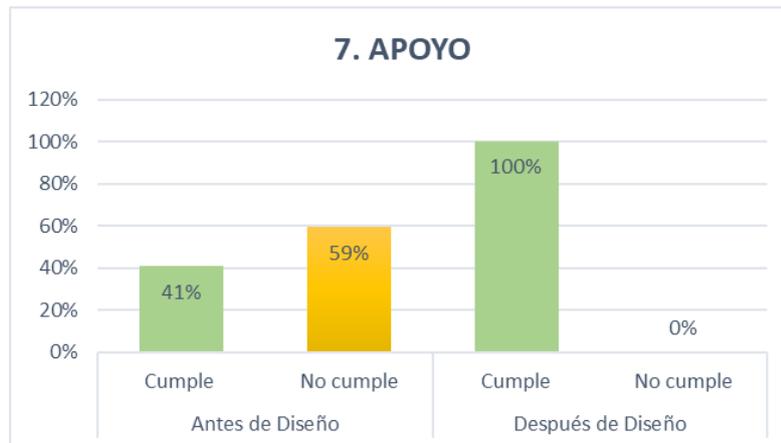


Fuente: **Elaboración propia**

3.7.4 Apoyo

Después del diseño se logró concretar un 100% en el cumplimiento de este requisito, ya que se pudo disponer de los recursos necesarios para el diseño de Gestión, así mismo la alta dirección se comprometió en mantener el cumplimiento, seguimiento de la Norma ISO 9001:2015 a través de la evidencia de información documentada.

Figure 34 Apoyo

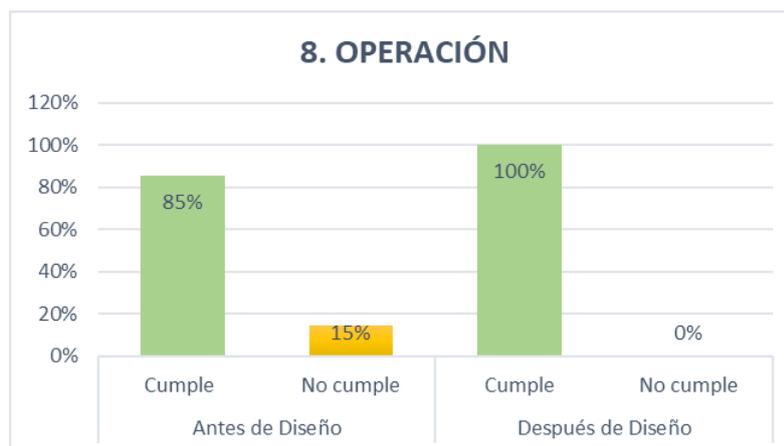


Fuente: **Elaboración propia**

3.7.5 Operación

Se vio necesario elaborar un mapa de procesos para cumplir con este requisito, y de esta forma mejorar el control operativo del servicio brindado a los clientes, para esto es necesario mantener información documentada para evidenciar y demostrar que se está cumpliendo con lo planificado.

Figure 35 Operación

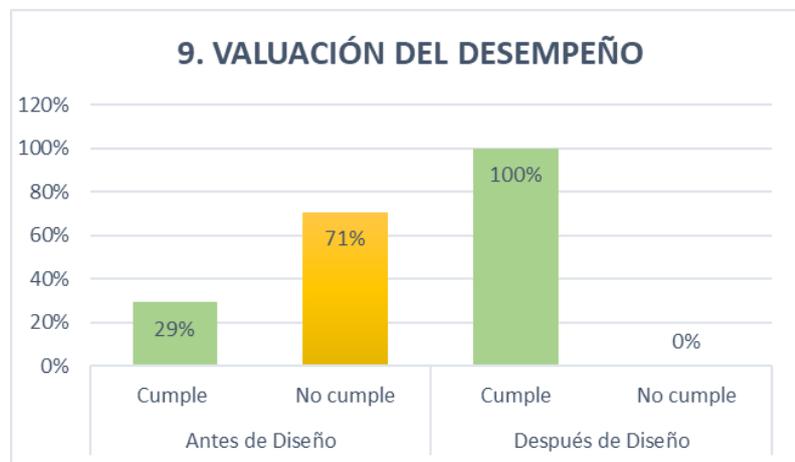


Fuente: **Elaboración propia**

3.7.6 Evaluación de desempeño

Para este requisito tiene el propósito de determinar que la empresa cuenta con procesos para conocer cómo y cuándo medir todos los aspectos en proceso de dichas dimensiones, y se ha visto conveniente trabajar con una estructura de mejora continua, la que nos lleva a tener una revisión por la alta dirección y eso ayudará a identificar la necesidad de tomar acciones correctivas, y gracias a esa estructura se cumple como requisito el 100%.

Figure 36 Evaluación de desempeño



Fuente: **Elaboración propia**

3.7.7 Mejora

Para este requisito se vio conveniente elaborar un procedimiento a reclamos por parte de los clientes, y de esa forma hacer seguimiento al levantamiento de acciones correctivas, para poder evitar que se vuelva a repetir.

Figure 37 Mejora



Fuente: **Elaboración propia**

3.8 Resultados de la Satisfacción del cliente esperados a partir del diseño

Para este apartado se realizó la encuesta de satisfacción a los clientes, considerando que la empresa realiza la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, considerando la estructura de la mejora continua, asegurando un servicio de calidad a los clientes, priorizando sus necesidades y expectativas. Por lo que la encuesta determina el nivel de satisfacción de los clientes.

Tabla 20 Satisfacción del cliente

<i>Satisfacción del cliente</i>		
<i>Ítems</i>	<i>Antes</i>	<i>Después</i>
<i>Clientes Satisfechos</i>	49%	87%
<i>Clientes Insatisfechos</i>	51%	13%

Fuente: **Elaboración propia**

Podemos observar que al considerar la posible implementación del Sistema de Gestión de Calidad la satisfacción aumentó a 87% aumentando en un 38%. Y teniendo como resultado de insatisfacción 13%.

3.9 Matriz de operacionalización comparativo antes y después de diseño

Tabla 21 Matriz de operacionalización comparativo antes y después de diseño

<i>VARIABLES INDEPENDIENTE</i>	<i>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>RESULTADOS DIAGNÓSTICO</i>	<i>RESULTADOS DESPUÉS DE DISEÑO</i>	
Sistema de Gestión de Calidad	La calidad se define como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas (Carro Paz & Gonzales Gomez)	- Contexto de organización.	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de requisitos total y parcialmente de la norma}}{\text{Total de requisitos de la norma}} * 100$	25%	100%	
		- Liderazgo		% de cumplimiento	33%	100%
		- Planificación		=	9%	100%
		- Apoyo			41%	100%
		- Operación			85%	100%
		- Evaluación de desempeño.			29%	100%
		- Mejora		50%	100%	
<i>VARIABLES INDEPENDIENTE</i>	<i>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>RESULTADOS DIAGNÓSTICO</i>	<i>RESULTADOS DESPUÉS DE DISEÑO</i>	
Servicio al Cliente	Un proceso es una secuencia de actividades que uno o varios sistemas desarrollan para hacer llegar una determinada salida y la satisfacción de un cliente, a partir de la utilización de determinados recursos (Carvajal Zambrano , Valls Figueroa, Lemoine Quintero, & Alcivar Calderon, 2017)	Clientes satisfechos con el servicio brindado.	$\frac{\text{Clientes con satisfacción} * 100}{\text{Clientes atendidos}}$	49%	87%	

Fuente: Elaboración propia

3.10 Análisis de la viabilidad económico del sistema de Gestión de Calidad

La viabilidad económica tiene el objetivo de determinar los costos incurridos en una posible implementación de SGC basado en la norma ISO 9001:2015, del mismo modo se realizó se realizó el análisis costo – beneficio para hallar la viabilidad y rentabilidad para la empresa Tour Ángel Divino SAC. Se consideró un tiempo de 3 años teniendo en cuenta el tiempo mínimo de renovación de certificación.

3.10.1 Costos de activos tangibles

Los costos considerados en activos tangibles se presentan en la tabla 22, además se especifica el precio unitario haciendo un total de S/ 14,852.50. Estos costos son parte de la inversión que se necesitan para la implementación.

Tabla 22 Costos de activos tangibles

Ítems	Cantidad	Unidades	Precio Unitario	Total Inversión
Útiles de escritorio				
Papel A4 (millar)	3	Millar	S/ 13.00	S/ 39.00
Resaltador	15	Unidad	S/ 2.50	S/ 37.50
Cinta adhesiva	5	Unidad	S/ 5.50	S/ 27.50
Engrapador	3	Unidad	S/ 7.00	S/ 21.00
Sello Trodat	12	Unidad	S/ 18.00	S/ 216.00
Archivadores	9	Unidad	S/ 4.00	S/ 36.00
Lapiceros	1	Caja	S/ 12.00	S/ 12.00
Alcohol en gel	9	Unidad	S/ 12.50	S/ 112.50
Folders Manila (25 unds)	3	Paquete	S/ 5.00	S/ 15.00
Grapas	4	Caja	S/ 3.50	S/ 14.00
Tampón p/huella digital	3	Unidad	S/ 3.00	S/ 9.00
Sub total				S/ 539.50
Equipos de oficina				
Laptop	2	Unidad	S/ 3,100.00	S/ 6,200.00
Proyector + Ecran	1	Unidad	S/ 1,560.00	S/ 1,560.00
Armario	2	Unidad	S/ 650.00	S/ 1,300.00

Escritorio	2	Unidad	S/ 500.00	S/ 1,000.00
Disco duro externo	1	Unidad	S/ 230.00	S/ 230.00
Silla giratorias	2	Unidad	S/ 350.00	S/ 700.00
Impresora	1	Unidad	S/ 1,725.00	S/ 1,725.00
Sub total				S/ 12,715.00
Celular	2	Unidad	S/ 799.00	S/ 1,598.00
Sub total				S/ 1,598.00
Total de activos tangibles				S/ 14,852.50

Fuente: Elaboración propia

3.10.2 Otros gastos

En la tabla 23 se da a conocer lo costos que van a incluirse para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Tours Ángel Divino SAC, los costos considerados son: S/. 9012.50 Soles

Tabla 23 Otros gastos

Items	Cantidad	Unidades	Precio Unitario	Total Inversión
Impresión de formatos	3	millar	S/ 2.00	S/ 6,000.00
Impresión de procedimientos	5	und	S/ 2.50	S/ 12.50
Adecuación de ambientes	1	und	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
Otros Gastos				S/ 9,012.50

Fuente: Elaboración propia

3.10.3 Costos de capacitación y consultoría

Se consideró costos de capacitación y consultoría, ya que forman parte de las exigencias que la norma ISO 9001:2015 lo requiere. El total de estos costos ascienden a una suma de S/. 17900.00.

Tabla 24 Costos de capacitación y consultoría

Items	Veces / año	Horas	Precio Unitario/ hora	Total Inversión
Capacitación del SGC todo el personal	4	4	S/ 900.00	S/ 14,400.00
Consultor	1	und	S/ 3,500.00	S/ 3,500.00
Total				S/ 17,900.00

Fuente: Elaboración propia

3.10.4 Costos de Auditoría para certificación

Se ha considerado costos por auditoria para certificación ya que asegurarán el cumplimiento del SGC en la empresa, de acuerdo a lo que busca la empresa, ser reconocida y por qué no obtener una certificación, este costo haciende a S/. 25000 soles.

Tabla 25 Costos de Auditoría para certificación

Items	Cantidad	Medida	Precio Unitario	Total Inversión
Gastos de auditoría para certificación	1	Veces	S/ 25,000.00	S/ 25,000.00
Total				S/ 25,000.00

Fuente: Elaboración propia

3.10.5 Resumen de costos proyectados

A continuación, se da a conocer los costos proyectados a 5 años.

Tabla 26 Costos proyectados

Items	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Costos Tangibles	S/ 14,852.50	S/ 276.25	S/ 2,564.88	S/ 10,556.88	S/ 2,564.88	S/ 266.88
Papel A4 (millar)	S/ 39.00	S/ 26.00	S/ 26.00	S/ 26.00	S/ 26.00	S/ 26.00
Resaltador	S/ 37.50	S/ 18.75	S/ 9.38	S/ 9.38	S/ 9.38	S/ 9.38
Cinta adhesiva	S/ 27.50	S/ 13.75	S/ 13.75	S/ 13.75	S/ 13.75	S/ 13.75
Engrapador	S/ 21.00	S/ 10.50	S/ 10.50	S/ 10.50	S/ 10.50	S/ 10.50
Sello Trodat	S/ 216.00	S/ 108.00	S/ 108.00	S/ 108.00	S/ 108.00	S/ 108.00
Archivadores	S/ 36.00	S/ 18.00	S/ 18.00	S/ 18.00	S/ 18.00	S/ 18.00
Lapiceros	S/ 12.00	S/ 6.00	S/ 6.00	S/ 6.00	S/ 6.00	S/ 6.00
Alcohol en gel	S/ 112.50	S/ 56.25	S/ 56.25	S/ 56.25	S/ 56.25	S/ 56.25
Folders Manila (25 unds)	S/ 15.00	S/ 7.50	S/ 7.50	S/ 7.50	S/ 7.50	S/ 7.50
Grapas	S/ 14.00	S/ 7.00	S/ 7.00	S/ 7.00	S/ 7.00	S/ 7.00
Tampón p/huella digital	S/ 9.00	S/ 4.50	S/ 4.50	S/ 4.50	S/ 4.50	S/ 4.50
Laptop	S/ 6,200.00			S/ 6,200.00		
Proyector + Ecran	S/ 1,560.00			S/ 1,560.00		
Armario	S/ 1,300.00			S/ 1,300.00		
Escritorio	S/ 1,000.00			S/ 1,000.00		
Disco duro externo	S/ 230.00			S/ 230.00		
Silla giratorias	S/ 700.00		S/ 700.00		S/ 700.00	
Impresora	S/ 1,725.00					
Celular	S/ 1,598.00		S/ 1,598.00		S/ 1,598.00	
Otros gastos	S/ 9,012.50	S/ 6,012.50	S/ 3,018.50	S/ 3,018.50	S/ 3,018.50	S/ 3,018.50
Impresión de formatos	S/ 6,000.00	S/ 6,000.00	S/ 6,000.00	S/ 6,000.00	S/ 6,000.00	S/ 6,000.00
Impresión de procedimientos	S/ 12.50	S/ 12.50	S/ 12.50	S/ 12.50	S/ 12.50	S/ 12.50

Adecuación de ambientes	S/ 3,000.00			S/ 3,000.00		
Capacitaciones	S/ 17,900.00					
Capacitación del SGC todo el personal	S/ 14,400.00					
Consultor	S/ 3,500.00					
Gastos de certificación	S/ 5,000.00	S/ 20,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 20,000.00	S/ 5,000.00
Auditoría para certificación	S/ 5,000.00	S/ 20,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 20,000.00	S/ 5,000.00
TOTAL DE GASTOS	S/ 46,765.00	S/ 44,188.75	S/ 28,483.38	S/ 36,475.38	S/ 43,483.38	S/ 26,185.38

Fuente: Elaboración propia

3.10.6 Costos de No Calidad

Los costos por incumplimiento llamados costos de no calidad, que son a partir de la inadecuada gestión. Basado en reprocesos administrativos, tiempos perdidos, reclamos, servicios no conformes. Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad podríamos evitar dichos costos. A continuación, se detalla los costes de no calidad, teniendo como referencia el Costo de No Calidad respecto al 38% de aumento de la satisfacción del cliente, considerando que se implemente el sistema.

Tabla 27 Costos de No Calidad

Aspecto	Costo de NC sin SGC	Costo de NC con SGC	Ahorro
Retrabajo	S/ 500.00	S/ 190.00	S/ 310.00
Reclamos e insatisfacción del cliente	S/ 6,000.00	S/ 2,280.00	S/ 3,720.00
Tiempos muertos	S/ 2,500.00	S/ 950.00	S/ 1,550.00
Clientes perdidos (5 por año)	S/ 30,000.00	S/ 11,400.00	S/ 18,600.00
TOTAL	S/ 39,000.00	S/ 14,820.00	S/ 24,180.00

Fuente: Elaboración propia

3.10.7 Análisis Costo Beneficio

Para el análisis Costo Beneficio, se consideró un tiempo de 5 años. Los ingresos se basan en los ahorros de los costos de no Calidad. En tal sentido los ingresos y egresos permiten desarrollar el flujo de caja económico.

Tabla 28 Flujo de Caja económico

Items	AÑO 0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
EGRESOS						
Implementación	-S/ 41,765.00					
Auditoría	-S/ 5,000.00	-S/ 20,000.00	-S/ 5,000.00	-S/ 5,000.00	-S/ 20,000.00	-S/ 5,000.00
INGRESOS						
Ahorros en costos de no Calidad		S/ 24,180.00	S/ 24,180.00	S/ 24,180.00	S/ 24,180.00	S/ 24,180.00
FLUJO DE CAJA	-S/ 46,765.00	S/ 4,180.00	S/ 19,180.00	S/ 19,180.00	S/ 4,180.00	S/ 19,180.00

Fuente: Elaboración propia

Como se observa la inversión para la implementación de la propuesta es de 41765.00 soles, los costos incurridos por auditoría sería una salida 5000.00 Soles. Para esto se está considerando la auditoría como un costo constante por cinco años, para poder hacer seguimiento al SGC. A partir de estos resultados se realizó el análisis de indicadores para medir viabilidad de implementación. El COK se consideró un monto de 6 % según la tasa del sistema financiero de cajas municipales.

Tabla 29 Viabilidad

COK	6%
VAN	S/ 54,760.79
TIR	12%
IR	1.171

Fuente: **Elaboración propia**

- **VAN- Valor Actual Neto**

Según el resultado el Van es mayor a 0, se acepta el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión e Calidad en La empresa Tour Ángel Divino SAC. El Valor de VAN es de S/. 54760.79 Soles, lo cual significa que la empresa se beneficiará económicamente si implementa la propuesta.

- **TIR Tasa Interna de Retorno**

Como se observa, TIR es mayor que COK, con un valor de 12% sobre 6%. Esto determina que la inversión en la propuesta es rentable.

- **IR Índice de rentabilidad**

Como podemos observar el resultado del IR, nos indica que, por cada sol invertido el beneficio será de 0. 17 Soles.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

El diseño de Gestión de Calidad según la ISO 9001:2015 genera impactos positivos, ya que mejora sus procesos operativos, y poder controlar los elementos más relevantes de sus actividades de producción y de servicios. Por ese motivo la empresa Tours Ángel Divino SAC, busca la mejora en la estandarización de sus procesos y con ellos buscar la satisfacción de sus clientes, a partir de su preferencia en el uso del servicio.

Según Mori (2019) en su trabajo de tesis “Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el actual sistema de gestión de calidad de Zofra, Tacna” indica la importancia del aporte en los procesos de una organización. Teniendo así una ventaja competitiva en el mercado. También armonizando con la tesis de Rodríguez y Martínez (2014), muchas empresas logran obtener la certificación de la ISO 9001 solo para completar su hora de visa Institucional, y posicionarse en el mercado obteniendo la aceptación de sus clientes.

En cambio, con lo que plantea Burckhardt (2015), hace mención que la norma en sí y sus requisitos, pero no sustenta las estrategias a desarrollar para que la propuesta a implementar sea un éxito, y aplicar además estrategias para concientización es decir obvia lo fundamental contar con la percepción de sus colaboradores. Donde no concuerda con Flores (2014) ya que aporta sustancialmente con una simulación del diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la versión 2008 con la finalidad de mejorar y optimizar procesos teniendo en cuenta la necesidad de los empleados, sensibilizándolos en lograr un óptimo funcionamiento, asegurando la calidad por ende en brindar sus servicios.

El propósito de este estudio es el diseño del SGC, para una empresa de transportes, con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes, buscando el cumplimiento absoluto de la norma ISO 9001:2015, por medio del check list. De manera general el resultado en cuanto

al cumplimiento de la Norma fue de 46% con una brecha de 54%. Así mismo el resultado de la encuesta fue de 49% con una brecha de 51%. Similar a ello GIuliana Marcela, L. R., & Talía Geraldine, R. R. (2016), Para mejorar el nivel de Satisfacción de los clientes emplea herramientas para la evaluación por servicio brindado, haciendo cumplimiento de la norma en cuanto que las empresas conozcan las necesidades de sus partes interesadas.

Por otro lado, el desarrollo del diseño propuesto muestran una mejora en la satisfacción del cliente al 87% y llevando con ello al cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001 al 100%. Según Coronel y Salazar (2018), Reafirman que el SGC, lograron mejorar en sus procesos y aumentaron la satisfacción de sus clientes.

El análisis económico determina la viabilidad de la inversión a través de los indicadores (VAN, TIR, IR). Al igual que Aguilar Rodriguez, L. E. (2018) también hizo uso de los indicadores anteriormente mencionados.

Dentro de esta investigación se tuvo limitaciones, por el tema de coyuntura mundial, limitando las visitas a la empresa. Sin embargo la obtención de la información fue otorgada por el gerente general y colaboradores de la empresa de transportes Tours Ángel Divino SAC.

4.2 Conclusiones

Las conclusiones se obtuvieron a partir del desarrollo de esta investigación del Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar el servicio al cliente de la empresa Tour Ángel Divino SAC.

Se realizó el diagnóstico inicial del Check List, para la medida de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, con la herramienta de Ishikawa contribuyeron en el diagnóstico situacional de la organización. Adicionalmente se

desarrolló una encuesta de satisfacción a los clientes de la empresa para medir el nivel de satisfacción y para conocer las debilidades de la empresa.

Se diseñó el SGC a partir de los requisitos que la norma ISO 9001:2015 exige.

Se logró mejorar la satisfacción del cliente, así mismo lograr la fidelización de nuevos clientes.

Se demostró la viabilidad económica del Diseño propuesto, con el fin que puedan tomar la decisión de implementar en la empresa.

4.3 Recomendaciones

Se recomienda que, una vez realizada la implementación del sistema en la Organización, se deben comprometer en mantener la información actualizada y disponible para las partes interesadas, como clientes internos, externos, socios, proveedores, entre otros.

Qué alta gerencia asuma el compromiso de hacer seguimiento para el cumplimiento de todo el SGC.

Trabajar de manera integrada con los sistemas de gestión de estructura de alto nivel ISO 9001:2015, ISO45001:2018 e ISO14001:2015.

REFERENCIAS

- Cano Olivos, P., Orue Carrasco, F., Martínez Flores, J., Mayett Moreno, Y., & López Nava, G. (2015). Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México. *Science Direct*.
9001:2015, I. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*.
- Aguilar Rodriguez, L. E. (2018). *PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA OBTENER BENEFICIOS ECONÓMICOS EN LA EMPRESA GRUPO TRANSPESA S.A.C. SEDE TRUJILLO. TRUJILLO*.
- Coronel, j., & Salazar, J. (2018). Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad basada en norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L. (tesis para optar el título profesional).
- Carro Paz, R., & Gonzales Gomez, D. (s.f.). *Administracion de la Calidad Total*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Carvajal Zambrano , G. V., Valls Figueroa, W., Lemoine Quintero, F. A., & Alcivar Calderon, V. E. (2017). *Gestion por Procesos*. Ecuador. Obtenido de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos
- Destinonegocio. (2019). Determina el horario de atención de tu negocio. Perú.
- Díaz Vazquez, V. A., & Sánchez Bustamante, O. A. (2016). *CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES ANGEL DIVINO S.A.C CHICLAYO -2016*. Chiclayo. Obtenido de

file:///C:/Users/Dell/Downloads/Diaz%20Vasquez%20-%20Sanchez%20Bustamante%20.pdf

Giuliana Marcela, L. R., & Talía Geraldine, R. R. (2016). *SERVICIO DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO DIAS S.A. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2016*. Trujillo.

Lopez Parra, M. E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli*, 5.

Muñoz Mocholí, L. (2019). La importancia de una adecuada estrategia de precios. *Puro marketing*.

myABCM. (17 de mayo de 2018). Comprenda la importancia de la tecnología para la logística de su empresa.

Perez, O. (2018). 5 razones de la importancia del servicio al cliente para el crecimiento de tu negocio. *NEXTUP*.

Rodrigo Calvo, J. (2012). *Definición del sistema de gestión de la calidad y de seguridad alimentaria en una almazara conforme con UNE EN ISO 9001:2008 y Protocolo BRC (Global Standard for Food Safety) versión 5 de enero 2008*. Sevilla.

Rodriguez, D. (2019). Investigación aplicada: características, definición, ejemplos. *Lifeder.com*.

Sampieri, R. H., Callado, C. H., & Lacio, P. B. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico.

Silva Salcedo, C., & Sulla Mendieta, E. (2018). *PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA METALMECÁNICA FÉNIX MAQUINARIAS S.A.C. EN EL AREA DE PRODUCCIÓN*. TRUJILLO.

Velasquez Baca, Y. H., & Villanueva Navoc, N. M. (2019). *PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA SU IMPLEMENTACIÓN EN EL ÁREA DE OPERACIONES PARA INCREMENTAR LOS*

BENEFICIOS ECONÓMICOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES N&M MONCADA S.R.L. TRUJILLO.

Villacorta, A. R. (2012). *¿Cómo transformar el sistema de transporte peruano?* Lima.

Zeballos Cárdenas, D. S. (2013). *Diseño y propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001:2008, para el área Mejoramiento del Negocio de Minera Barrick Misquichilca.* Arequipa.

Flores G. (2014). *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios 90 administrativos que ofrece la empresa consolidated group del Perú SAC (tesis pregrado).* Universidad privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú.

Burckhardt, V. (2015). *Realización de una Guía de Implantación de la Norma ISO 9001:2015. Aplicación Pyme comunidad Valenciana,* Universidad Politécnica de Valencia, España.

ANEXOS

Anexo I.

Análisis de cumplimiento

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
4.1. Compresión de la organización y de su contexto			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?		0	
¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?		0	
¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?		0	
		0	

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?		0	
¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?		0	
¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?		0	
¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?		0	
		0	

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?		1	
¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?		0	
¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?		0	
¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?		0	
		1	

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?		0	
¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?		1	
¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?		0	
¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?		1	
¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?		0	
		2	

5. LIDERAZGO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
5.1. Liderazgo y compromiso 5.1.1. Generalidades 5.1.2. Enfoque al cliente			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?		1	
¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		1	
¿Se asegura y promueva la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?		0	
¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?		1	
		3	

5. LIDERAZGO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
5.2. Política			
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad			
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?		0	
¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?		1	
¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?		0	
¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?		1	
¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?		0	
		2	

5. LIDERAZGO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?		0	
¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?		0	
¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?		0	
		0	

6. PLANIFICACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?		0	
¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?		0	
¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?		0	
		0	

6.PLANIFICACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí/ No)	Observaciones
¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?		0	
¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?		0	
¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?		0	
¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?		0	
¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?		1	
		1	

6.PLANIFICACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
6.3. Planificación de los cambios			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí/ No)	Observaciones
¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?		0	
¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?		0	
¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?		0	
		0	

7. APOYO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
7.1. Recursos 7.1.1. Generalidades 7.1.2. Personas			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí/ No)	Observaciones
¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?		1	
¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?		0	
		1	

7. APOYO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
7.1. Recursos 7.1.3. Infraestructura			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?		1	
¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?		1	
¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?		1	
		3	

7. APOYO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
7.1. Recursos 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?		1	
¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?		0	
¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?		0	
		1	

7. APOYO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
7.1. Recursos 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?		0	
¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplear en las mediciones?		0	
¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibración realizadas?		0	
Si fuese necesario, ¿se mantiene la trazabilidad a patrones nacionales y/o internacionales?		0	
		0	

7. APOYO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
7.1. Recursos			
7.1.6. Conocimientos de la organización			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?		1	
¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?		1	
		2	

7. APOYO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
7.2. Competencia			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?		0	
¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?		0	
¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?		0	
		0	

7. APOYO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
7.3. Toma de conciencia			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?		0	
¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?		0	
¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?		0	
		0	

7. APOYO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
7.4. Comunicación			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?		0	
¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?		1	
		1	

7. APOYO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
7.5. Información documentada			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?		0	
¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?		0	
¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?		0	
¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?		0	
¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?		0	
¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?		0	
¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?		0	
¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?		0	
¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?		0	
¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?		0	
		0	

8. OPERACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
8.1. Planificación y control operacional			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?		1	
¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?		1	
¿Se controlan los procesos contratados externamente?		1	
		3	

8. OPERACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
8.2. Requisitos para los productos y servicios			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?		0	
¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?		0	
¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?		1	
¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?		1	
¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?		1	
¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?		1	
		4	

8. OPERACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicio			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?		1	
¿Existe una metodología definida para la identificación de entradas para el diseño?		1	
¿Existe una metodología para validar las salidas del diseño y desarrollo?		0	
¿Existen controles establecidos para cada una de las etapas del diseño?		0	
¿Existe una metodología para el control de cambios en el diseño y desarrollo?		1	
		3	

8. OPERACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?		1	
¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?		1	
¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?		1	
¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?		1	
¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?		1	
		5	

8. OPERACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
8.5. Producción y provisión del servicio			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?		1	
¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?		1	
¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?		1	
¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los servicios?		1	
¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo a los requisitos?		1	
¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?		1	
¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?		1	
¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?		1	
¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?		0	
		8	

8. OPERACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
8.6. Liberación de los productos y servicios			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del servicio?		1	
¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los servicios?		1	
¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma?		1	
		3	

8. OPERACIÓN			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
8.7. Control de las salidas no conformes			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?		1	
¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, etc?		1	
¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?		1	
		3	

9. VALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.1.1. Generalidades 9.1.2. Satisfacción del cliente			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		0	
¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?		0	
¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?		0	
¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?		0	
		0	

9. VALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.3. Análisis y evaluación			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?		1	
¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?		1	
¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?		0	
¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?		0	
		2	

9. VALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
9.2. Auditoría interna			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?		0	
¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?		1	No registrada
¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		0	
¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?		1	
¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?		1	
		3	

9. VALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
9.3. Revisión por la dirección			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?		0	
¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?		0	
¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?		0	
¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?		0	
		0	

10. MEJORA			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
10.1. Generalidades			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?		0	
¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		0	
¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?		1	
		1	

10. MEJORA			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
10.2. No conformidad y acción correctiva			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?		0	
¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?		1	
¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?		1	
¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?		1	no registrado
		3	

10. MEJORA			
Requisito Norma ISO 9001:2015	Documentación relacionada	Personal entrevistado	
10.3. Mejora continua			
Cuestiones		¿Cumplimiento? (Sí / No)	Observaciones
¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?		1	
¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?		0	
¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?		0	
		1	

ANEXO II.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN					
El objetivo es de esta encuesta conocer la satisfacción del servicio al cliente.		Marca con una X en donde corresponde			
N°	ITEM	VALORACIÓN			
		SIEMPRE	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
1	¿La empresa de transportes Ángel Divino dispone de tecnología adecuada para atender a sus clientes?				
2	¿La empresa comprende las necesidades específicas de sus usuarios?				
3	Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios.				
4	El personal se muestra siempre dispuesto a ayudarlo				
5	¿El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes?				
6	En el caso que haya ocurrido un problema durante la atención prestada ¿la empresa muestra un sincero interés para resolver ese problema de forma inmediata?				
7	¿Cuándo acudo al servicio de atención al cliente, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas?				
8	¿Considera suficiente y adecuado el horario establecido para atención al cliente?				
9	¿Cree usted que la empresa busca satisfacer sus necesidades en el servicio prestado?				
10	¿Cree usted, ¿Qué la calidad de servicio ofrecido le ha dejado satisfecho?				
11	En comparación con otros servicios de transporte ¿el servicio que ofrece Ángel Divino S.A.C es mejor?				
12	Se ha sentido usted satisfecho con los procesos de venta de pasajes que brinda la empresa de transportes Ángel Divino S.A.C?				
13	¿Cree que los precios son justos para la calidad de servicio brindado?				
14	Cree usted que los precios que ofrece transportes Angel Divino S.A.C son accesibles en comparación con otras empresas de transporte?				

ANEXO III.

MANUAL DE CALIDAD DE TOURS ANGEL DIVINO SAC



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SGC-M01

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Especialista de SIG	

		Código: SGC-M1
--	--	----------------

	Sistema De Gestión De Calidad	Versión: 001
	MANUAL	Fecha: Enero 2022
		Pág.

I. Generalidades

1.1. Objetivo

Describir el Sistema de gestión de calidad de la empresa Tour Ángel Divino SAC. En base a la norma Internacional ISO 9001:2015, para evidencia documental y difusión a las partes interesadas del sistema, alineándose al cumplimiento de la visión estratégica de la empresa. El manual de calidad se complementa con la integración de procedimientos y registros aplicables en cada área de trabajo de la empresa, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

II. Referencias Normativas

El manual de Calidad toma como base la normativa internacional ISO 9001:2015 (Sistema de gestión de calidad – Requisitos).

III. Términos y definiciones

- ✓ Requisito: Necesidad o expectativa de carácter obligatorio para la organización.
- ✓ Cliente: Persona y organización que adquiere un producto o servicio.
- ✓ Organización: Conjunto de personas e instalaciones que se rigen en obligaciones.
- ✓ Mejora Continua: Actividades de planificación estratégica para subir el nivel de cumplimiento con re de ser necesario por medios de medición, pruebas o comparación con modelos establecidos.
- ✓ Alta dirección: Persona o conjunto de personas que orientan al más alto nivel una organización.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Especialista de SIG	

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL	Fecha: Enero 2022
		Pág.

- ✓ Auditoria: Proceso, coordinado, sistemático y documentado con el fin de conseguir evidencias para evaluación y posterior establecimiento del grado de cumplimiento de requisitos.
- ✓ Política de calidad: Propósitos globales para la orientación de una organización relativas a la calidad.
- ✓ Conformidad: Cumplimiento de requisitos establecidos en relación a la organización.
- ✓ Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de la revisión acompañado

IV. Contexto de la Organización

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

La empresa de transporte Tours Ángel Divino S.A.C., con RUC N° 20395419715, inscrita en Partida Registral N° 11002302 de la Sede Chiclayo, siendo el objeto social el transporte interprovincial de pasajeros en vía terrestre, transporte de carga, giros y encomiendas hacia cualquier lugar del territorio Nacional e Internacional; dicha empresa puso sus servicios a disposición del público desde el 20 de noviembre de 1998. Actualmente su oficina central está en la Av. Jorge Chaves N° 1365, Chiclayo-Lambayeque. Esta empresa ofrece los servicios de transporte de personas, giros, encomiendas, excursiones y mudanzas, con rutas hacia distintas provincias de nuestro país y el mundo, ya que cuenta con una flota de buses de último modelo; convirtiéndose así en una de las empresas con mayor afluencia de público en los últimos años.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Especialista de SIG	

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
	MANUAL	Versión: 001
		Fecha: Enero 2022
		Pág.

Esta empresa tiene como socios fundadores a los hermanos Demetrio, Marcial, Segundo Carlos y Roberto Barboza Gálvez por el Sr. Segundo Barboza Gálvez, ciudadanos emprendedores que han logrado constituir esta empresa y a la vez la mantienen a flote hasta la actualidad.

Contando en la actualidad con 11 concesiones de ruta otorgadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones dentro de las cuales se encuentran: Chiclayo – Tarapoto, Chiclayo – Lima y Viceversa; Chiclayo – Jaén y Viceversa entre otras.

Asimismo, la empresa ha optado por mejorar su infraestructura, por ello actualmente cuenta con dos modernos Terminales Terrestres ubicados en las ciudades de Chota y Chiclayo, un mini grifo para abastecimiento de combustible, un taller de mantenimiento ubicado en la sede principal y un almacén de repuestos con stock de repuestos y accesorios para todas sus unidades.

Misión y Visión de la empresa

Misión: Satisfacer la demanda terrestre de transporte en el país, brindando a través de un equipo de trabajo seguridad, calidad en el servicio y respeto por los derechos de los usuarios.

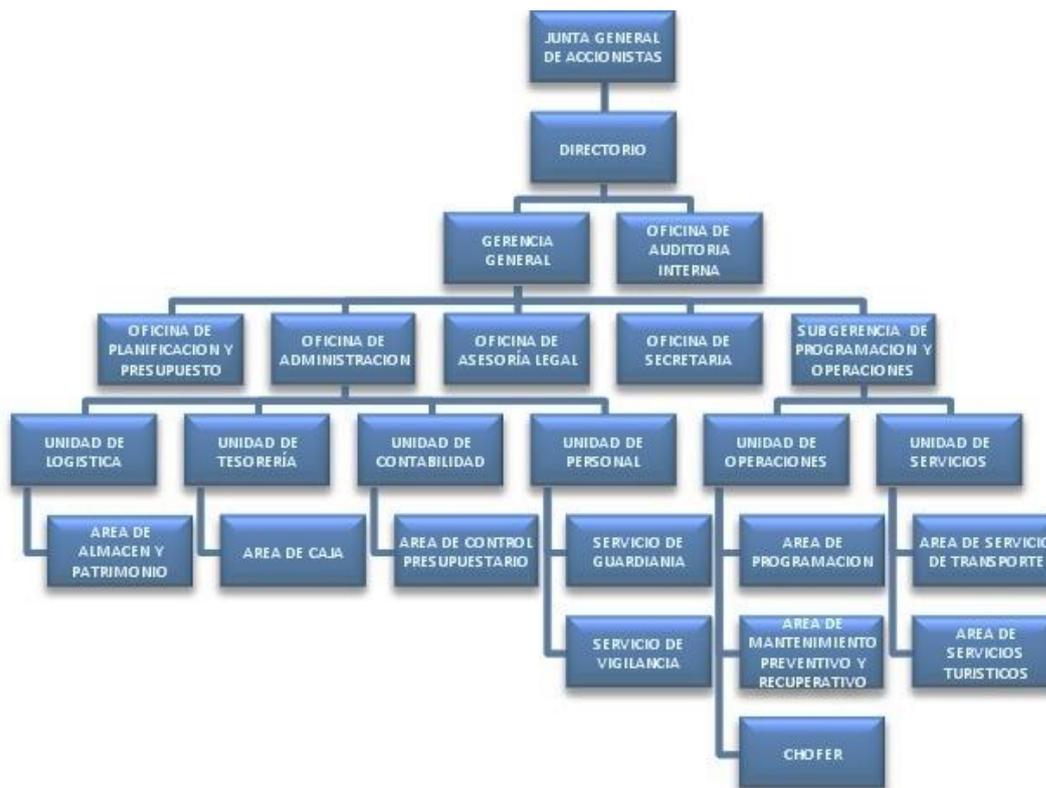
Visión: Ser una organización eficiente, solida, rentable, entre las empresas más nombradas del sector transporte terrestre de pasajeros, logrando un crecimiento sostenible y brindando servicio de calidad orientado a la satisfacción del cliente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Especialista de SIG	

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
	MANUAL	Versión: 001
		Fecha: Enero 2022
		Pág.

Organigrama de la empresa

Para el siguiente análisis de investigación se estableció el siguiente organigrama.



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

La organización ha diseñado el SGC teniendo en cuenta a las partes interesadas y sus requisitos. Asimismo, se establece realizar seguimiento y revisión a la información sobre las partes interesadas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Especialista de SIG	

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL	Fecha: Enero 2022
		Pág.

4.3. Determinación del alcance del SGC

Quien determina el alcance es los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ya que la empresa cumplir para tener una excelente gestión.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

La empresa Tour Ángel Divino, en su búsqueda de la mejora continua y en mejorar la satisfacción, ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad.

Es por ello que, a través de los resultados obtenidos, la empresa ha determinado los procesos que son necesarios para el funcionamiento óptimo del sistema.

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.



Elaborado por: Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Revisado por: Especialista de SIG	Aprobado
---	--------------------------------------	----------

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
	MANUAL	Versión: 001
		Fecha: Enero 2022
		Pág.

V. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La empresa Tours Ángel Divino SAC, muestra su compromiso asumiendo las responsabilidades, para asegurar el cumplimiento que la norma ISO 9001:2015 exige, avalando la política y objetivos de calidad. Así mismo asegurar que se cuente con las herramientas y recursos para el desenvolvimiento del SGC.

5.1.2. Enfoque al cliente

La empresa Tours Ángel Divino SAC muestra interés en conocer las necesidades del cliente, teniendo en cuenta que le permitirá identificar los factores y oportunidades de mejora.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

La empresa mantiene la política de Calidad de acuerdo a la realidad y contexto de la organización, teniendo en cuenta las necesidades de las partes interesadas.

5.3. Roles y responsabilidades

La alta dirección de la empresa Tours Ángel Divino SAC, se encargará de delegar responsabilidades y funciones de todos los miembros de la organización con el único objetivo de velar por el cumplimiento de la norma y de esa forma realizar una mejora continua. Para todo lo mencionado se adjunta Los roles y responsabilidades.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Especialista de SIG	



POLÍTICA DE CALIDAD

Tours Ángel Divino SAC, actúa responsable frente a todas sus actividades, dando prioridad la atención al cliente, para garantizar su satisfacción de los colaboradores.

Nuestra empresa a través de los lineamientos en los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, se compromete a brindar un servicio eficaz mediante el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, comprometiéndose a cumplir con nuestra Misión, además observaremos permanentemente las siguientes aptitudes distintivas para satisfacer nuestros clientes internos y externos:

- **Amabilidad en el servicio y agilidad en los procesos**
- **Innovación práctica y eficiencia en costos.**
- **Compromiso con las normas de calidad.**
- **Labor cooperativa y desarrollo integral de las personas.**
- **Integridad personal como expresión de disciplina, orden, respeto, honestidad y entusiasmo.**

Los compromisos mencionados son comunicados a todas las partes interesadas relacionados a Tour Ángel Divino SAC.

GERENTE GENERAL

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
	Roles de la organización	Versión: 001
		Fecha: Enero 2022
		Pág.

Roles y Responsabilidades									
ÍTEM	Actividad	GERENTE GENERAL	JEFE DE OPERACIONES Y PROYECTOS	CONTABILIDAD	ADMINISTRADOR	SUPERVISOR DE OPERACIONES	SUPERVISOR DE SSOO	SUPERVISOR LOGÍSTICA	SUPERVISOR RRHH
1	Nuevos destinos de viaje	A	R	C	S				
2	Desarrollar ruta	A	R	C	C	S			
3	Presupuestar	R	S		S				
4	Planificación de Recursos	I	C	S	R				
5	Planificación de Recursos (Humanos, materiales y equipos)	I	C		R			S	S
6	Adquisición de Recursos	I		C	A			R	S
7	Colocar en marcha el viaje nuevo	I	A			R	S		S
8	Control de Calidad / Supervisión		I			R	S		S

Responsible, “R” , (responsable de la ejecución): es quien ejecuta una tarea. Su función es “HACER”.
Accountable, “A” , (responsable del proceso en conjunto): es quien vela porque la tarea se cumpla. Su función es “HACER QUE SE HAGA”.
Support, “S” , (apoyo): Alguien que apoya un rol ejecutivo en un proceso, contribuyendo a la implementación de una tarea en un proceso.
Consulted, “C” , (consultado): Persona que debe ser consultada para la realización de una tarea.
Informed, “I” , (Informado): Persona que debe ser informada de la realización de una tarea.

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL	Fecha: Enero 2022
		Pág.

VI. Planificación

Tours Ángel Divino, una vez definidos todos los procesos será necesario que se identifiquen y establezcan los riesgos que se encuentran asociados a los procesos de la organización. Por este motivo, la organización tiene que establecer los procesos asociados. Por este motivo, la organización tiene que establecer una metodología para llevar a cabo la gestión de los riesgos.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Se elaboró un cuadro respecto a la gestión de riesgos, para poder garantizar el cumplimiento de SGC.

6.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

En la organización se establecieron objetivos con el fin de cumplir con las expectativas y cubrir necesidades de las partes interesadas. Del mismo modo, la alta dirección es responsable de su difusión.

6.3. Planificación de los cambios

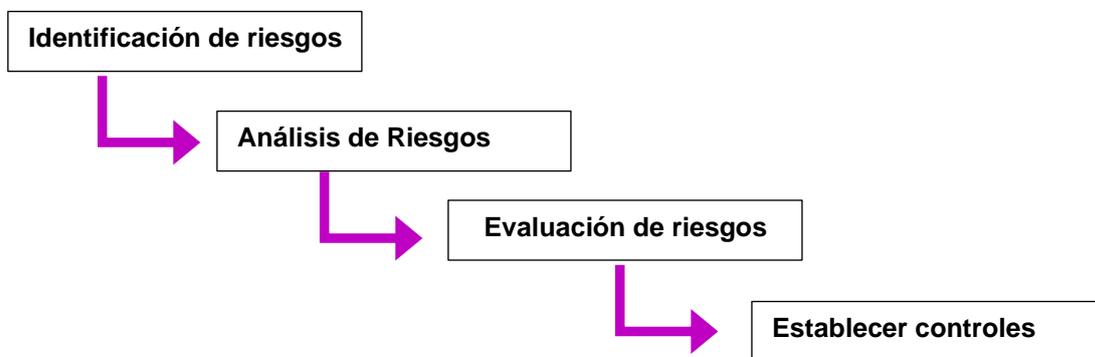
La empresa al identificar situaciones que puedan afectar la integridad de la organización, deberá realizar cambios con el fin de lograr una integración eficaz del SGC.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Especialista de SIG	

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL GESTIÓN DE RIESGOS	Fecha: Enero 2022
		Pág.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, OPORTUNIDADES, EVALUACIÓN, MEDIDAS DE CONTROL

Cumpliendo con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2015. Considera de forma esencial establecer un plan para gestionar y abordar los riesgos, de tal forma, que estos sean minimizados y controlados,



- a. Evaluación de riesgos
- Plan de acción

Los planes de acción según su característica.

CRÍTICO	No es necesario implementar acciones inmediatas Se evaluarán los riesgos trimestralmente
MEDIO	Se debe implementar un plan de acciones para dar seguimiento a los riesgos y erradicarlos. Se evaluarán los riesgos trimestralmente
ALTA	Requiere atención inmediata y obligatoria Establecer un plan para dar seguimiento continuo. La eficacia de los planes será evaluada trimestralmente

- Probabilidad

Posibilidad de que ocurra un determinado suceso, la cual puede ser evaluada a partir de la experiencia o de la estadística que se posea de un determinado proceso. Para esto se han establecido 3 niveles:

BAJA	En base a experiencia y conocimiento se define como baja la probabilidad de ocurrencia del riesgo u oportunidad.	1
MEDIA	En base a experiencia y conocimiento, se define como media la probabilidad de ocurrencia del riesgo u oportunidad.	2
ALTA	En base a experiencia y conocimiento se define como alta la probabilidad de ocurrencia del riesgo u oportunidad.	3

- **Impacto**

Resultado de un suceso que afecta a los objetivos de la Empresa. Para esto se han establecido 3 niveles:

BAJA	Desviación operacional que puede ser corregida internamente por algún proceso.	1
MEDIA	Desviación que compromete el cumplimiento de un objetivo.	2
ALTA	Desviación que compromete el cumplimiento de más de un objetivo y puede comprometer la continuidad operativa de la empresa.	3

b. Evaluación del Riesgo

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	1	2	3
1	1	2	3
2	2	4	6
3	3	6	9

Los valores de la matriz se interpretan como:

1 a 2	Riesgo tolerable
3 a 4	Riesgo medio
6 a 9	Riesgo crítico

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL	Fecha: Enero 2022
	GESTIÓN DE RIESGOS	Pág.

c. Matriz de riesgos y oportunidades

Factores internos y externos	Identificación de riesgos	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Tipo de Riesgo	Plan de Acción	Responsable
Retraso en viaje	Insatisfacción del cliente / Pérdida de cliente	2	3	6	Crítico	Planificar y obedecer a un cronograma de salidas	Jefe de Operaciones /Administrador
Decrecimiento económico local y regional.	Menor inversión en viajes	1	2	2	Tolerable	Planeación estratégica para el uso de paquetes especiales	Gerente / Jefe de Operaciones
Alto grado de competencia en el sector de trasporte	Menor participación en el mercado	2	2	4	Medio	Agregar valor a la empresa mediante la implementación de nuevos destinos	Gerente / Jefe de Operaciones
Alza de combustible	Precios de traslados suben	2	2	4	Medio	Evaluar incremento de precios, de manera estratégica sin afectar al bolsillo del cliente.	Gerente / Jefe de Operaciones

Mano de obra calificada.	Perder colaboradores con calidad profesional	1	2	2	Tolerable	Mejorar el ambiente laboral, priorizando la integridad del colaborador y respetando sus derechos laborales	Gerente / Jefe de RRHH
Respeto con la comunidad y medio ambiente.	Realizar actividades que perjudiquen y falten a la comunidad y el medio ambiente	2	2	4	Medio	Plan de concientización de buenas prácticas laborales que garanticen el cuidado del medio	Gerente / Jefe de RRHH
Acceso a créditos.	No aprovechar esta oportunidad	1	1	1	Tolerable	Evaluación de la situación financiera.	Contabilidad

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
	MANUAL	Versión: 001
		Fecha: Enero 2022
		Pág.

VII. Apoyo

7.1. Recursos

Con el propósito de cumplir con los requisitos establecidos por la ley, se estableció un documento de mejora continua a partir del procedimiento de reclutamiento, selección y concientización del personal.

7.2. Competencia

La empresa ha desarrollado el procedimiento de selección de personal, el que ayudará a escoger el personal según perfil requiera para cubrir el puesto requerido.

7.3. Toma de conciencia

Con el fin de mejorar continuamente, la empresa evalúa competencias de su personal, para ver si responde de manera eficiente y contribuye en la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

7.4. Comunicaciones

La alta dirección ha establecido un procedimiento de comunicación para mantener al tanto las actualizaciones, de la misma forma obtener sugerencias por parte de los colaboradores.

7.5. Información documentada.

El sistema de gestión de Calidad cuenta con la siguiente documentación, exigida como requisito para certificación:

Manual de Calidad

Procedimiento con sus formatos según NORMA ISO 9001:2015

En la empresa cuenta con un control documentario físico como digital, respecto a la creación y actualización se debe cumplir las siguientes pautas:

- **Aprobar cualquier documento antes de su adecuación y emisión.**
- **Asegurarse que las versiones sean actualizadas y revisadas**

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL	Fecha: Enero 2022
	Evaluación y selección de personal	Pág.

Objetivo

Establecer la dirección y jefatura del área de RRHH, cumpla con el perfil exigido y las competencias necesarias para cubrir la vacante que se requiera.

Definiciones

- **Candidato:** Persona que se presenta para ser sometido a unas pruebas, entrevistas para cubrir una vacante
- **Contratación:** Acción de contratar a uno de los candidatos para cubrir la vacante.
- **Reclutamiento:** es el proceso mediante el cual la organización identifica y atrae a futuros empleados capacitados e idóneos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Procedimiento escrito.

Actividad	Responsable	Descripción	Registro
Requerimiento de personal	Gerente General	Completa el requerimiento de personal/ envía el requerimiento a Coordinador de Talento Humano, copia correo al gerente de administración y finanzas según corresponda.	
	Coordinador de Talento humano/ auxiliar GGHH	Recepciona el requerimiento para iniciar el trámite con el procedimiento de reclutamiento de personal.	
	Coordinador de GGHH	Valida la necesidad del cargo requerido.	
Reclutamiento de personal	Coordinador de GGHH	1. Valida el perfil del cargo. 2. Comienza el proceso de reclutamiento de personal. 3. Inicia búsqueda a través de bolsas de trabajo (Búmeran, computrabajo)	

		<p>4. Recepciona CV de los candidatos</p> <p>5. Evalúa competencias a los candidatos.</p> <p>6. Evalúa y entrevista por competencias a los candidatos</p> <p>7. Envía relación de candidatos que cumplen con el perfil requerido.</p>	
	Gerente general	Autoriza la contratación	
	Coordinador de RRHH o GGHH	<p>Archiva documentación de nuevo empleado</p> <p>Hoja de vida documentada</p> <p>Ficha del personal</p> <p>Antecedentes penales y policiales</p> <p>Descripción de cargo</p> <p>Resultado de exámenes médicos.</p>	
	Área legal	Elaborar contrato	
	Jefe de RRHH o GGHH	Firma contrato entre empleado y el jefe de GGHH.	

Adjunto formatos

1. Fichas de personal
2. Registro de Inducción
3. Manual de capacitaciones

Fichas de personal

PERFIL DE PUESTOS			
Nombre del puesto	<input type="text"/>	# de vacantes	<input type="text"/>
Lugar de trabajo	<input type="text"/>		
¿A qué puesto, área o departamento le reporta?	<input type="text"/>		
Objetivo del puesto:	<input type="text"/>		
Supervisión de persona:	Si <input type="text"/>	No <input type="text"/>	
Funciones del puesto:	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
Conocimientos específicos que considere mencionar:	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
Observaciones:	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
SELECCIONE LAS CARACTERÍSTICAS SEGÚN EL PERFIL REQUERIDO			
Rango de edad	18 - 30 <input type="text"/>	31 - 45 <input type="text"/>	45+ <input type="text"/>
*Sexo	Masculino <input type="text"/>	Femenino <input type="text"/>	Indistinto <input type="text"/>
*Estado civil	Soltero (a) <input type="text"/>	Casado (a) <input type="text"/>	Indistinto <input type="text"/>
Nivel Idioma	Niv. Ingles <input type="text"/>	Niv. portugués <input type="text"/>	Otro/Nivel <input type="text"/>
Conocimiento en ofimática	Word <input type="text"/>	Excel <input type="text"/>	PowerPoint <input type="text"/>
Nivel de educación requerida:	Primaria <input type="text"/>	Secundaria <input type="text"/>	Superior <input type="text"/>
			Maestría <input type="text"/>
Experiencia requerida:	Años <input type="text"/>	Sin experiencia <input type="text"/>	
Especifique días y horarios de trabajo:	<input type="text"/>		
Rango de sueldo:	Desde <input type="text"/>	Hasta <input type="text"/>	
*Habilidades o competencias:	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		
	<input type="text"/>		

Registro de inducción

REGISTRO DE INDUCCIÓN			
DATOS DEL COLABORADOR			
Nombre y Apellidos			
Cargo a desempeñar		Área	
Jefe Inmediato			

INFORMACIÓN GENERAL			
FECHA DE CONTRATACIÓN	Día	Mes	Año

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) en el recuadro correspondiente a la casilla "SI" en caso de haber cumplido con los Ítems propuestos

ITEMS	SI	FECHA	RESPONSABLE DE LA INDUCCIÓN
1. Presentación General de la Empresa (recorrido por las instalaciones, presentación del personal)			
2. Dar a conocer los servicios ofrecidos por la organización			
3. Inducción específica con el Supervisor de RRHH (Procesos, Procedimiento, Funciones de su cargo)			
4. Inducción al Sistema de Gestión de Calidad con el Coordinador de SGC (Política de Calidad, Objetivos de Calidad, ISO 9001:2015 SGC, beneficios de mejora continua)			

OBSERVACIONES

Firma Gerente General

Firma del Supervisor de RRHH

Firma del colaborador

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL	Fecha: Enero 2022
		Pág.

VIII. Operación

8.1. Planificación y control operacional

- La empresa ha desarrollado procesos necesarios para brindar un buen servicio acorde a las necesidades del cliente.
- El sistema de Gestión de Calidad determina que se debe tener en cuenta:
 - La determinación para los servicios
 - La información documentada, respecto a no conformidades.
 - Cumplir con los objetivos de calidad, reforzando la Política plasmada por la empresa orientados al cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

8.2. Requisitos para los productos y servicio

La empresa comprende en conocer las necesidades y expectativas del cliente, ya que es fundamental, para brindar un buen servicio. Para ello la empresa aplicará una encuesta de satisfacción para conocer las percepciones del cliente. De esa forma asegurar el servicio de calidad considerando:

- Requisitos legales y normativas para el correcto funcionamiento.
- Otros requisitos por la organización para el desarrollo de sus actividades.

8.3. Diseño y desarrollo de los servicios

La empresa Tours Ángel Divino SAC, opta por las especificaciones dadas por los clientes.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

La empresa ha diseñado un procedimiento de gestión de compras, selección y evaluación de proveedores externos.

8.5. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La empresa establece un procedimiento para conservar y resguardar cualquier tipo de bien que sea propiedad del cliente y/o proveedores externos, que se requieren para la realización del servicio. En caso de pérdida, daño a la propiedad la empresa deberá comunicar inmediatamente a quien haya brindado el bien

8.6. Liberación de los productos y servicio

La liberación de producto o servicio consiste en la aplicación de las disposiciones creadas para verificar que los productos y servicios cumplen los requisitos y pueden ser entregados al cliente.

8.7. Control de las salidas no conformes

La empresa debe impedir que las salidas no conformes con los requisitos identificados y controlados se utilicen de forma accidental.

La empresa tiene que tomar ciertas decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad y se genera un efecto sobre la conformidad de los productos y los servicios. Se tiene que aplicar a todos los productos y los servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante la provisión de los servicios.

La empresa debe tratar las salidas no conformes de las siguientes formas:

- a) Corrección.
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de productos.
- c) Información del cliente.
- d) Obtener la autorización para la aceptación bajo concesión.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Especialista de SIG	

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	Fecha: Enero 2022
		Pág.

OBJETIVOS

Definir los controles necesarios para el tratamiento adecuado de las salidas no conformes en los procesos realizados por Tours Ángel Divino SAC.

Asegurar que el servicio que no sea conforme a los requisitos se identifique y controle para prevenir la disconformidad del cliente.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al proceso de ejecución de servicios.

PROCEDIMIENTOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES
Identificación de la no conformidad	La identificación de salidas no conformes tiene que ver con el servicio brindado de parte de la empresa. Por lo que, el servicio con no conformidades puede ser identificado durante o después de la ejecución de los procesos. La identificación de dicha no conformidad puede ser detectada por el personal de la empresa y por el cliente al finalizar el servicio, esto debe ser comunicado al Coordinador del SGC.	Personal Tours Ángel Divino
Registro de no conformidad y acciones	El responsable deberá indicar la fuente de la no conformidad detectada. Además, deberá registrarla en el formato “Registro de no conformidades y de acciones correctivas”	Coordinador del SGC
Comunicación por las no conformidades detectadas	Toda no conformidad deberá ser comunicada al Gerente General, de igual forma, las acciones correctivas planteadas para la solución de las no conformidades. Asimismo, se deberá informar al cliente de las no conformidades.	Coordinador del SGC

Seguimiento de no conformidades	De las acciones correctivas consideradas para el tratamiento de las no conformidades se realizará la vigilancia de su implementación en el formato de “Seguimiento de Acciones Correctivas”	Coordinador del SGC
Comunicación de las acciones tomadas	Todas las acciones correctivas consideradas para erradicar las no conformidades, deberá ser objeto de comunicación al Gerente General para su aprobación. De igual manera, el cliente tendrá conocimiento de las acciones tomadas.	Coordinador del SGC
Liberación	Los servicios no conformes solo se usarán o serán liberados bajo las siguientes condiciones: a) Concesión del cliente b) Cuando el responsable lo autorice	Coordinador del SGC

Referencia Legal

Sistema de Gestión de Calidad- Norma ISO 9001:2015

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Especialista de SIG	

REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES Y DE ACCIONES CORRECTIVAS					
N° Solicitud Correctiva		Fuente	Auditoria (interna o externa)	Reclamos / quejas de clientes	Servicios no conformes
Fecha:			Desempeño del SGC	Revisión por la dirección	Otro: _____
SERVICIO					
NOMBRE DEL PROCESO					
ETAPA DEL PROCESO		DURANTE ()		DESPUES ()	
I. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD					
Responsable involucrado de la NC					
II. ANÁLISIS DE CAUSAS					
Responsable (s) designado (s)					
III. PLAN DE ACCIÓN					
3.1. Acciones correctivas					
N°	Acciones			Responsables	
Responsable (s) designado (s)					
Fecha de inicio de la implementación				Tiempo necesario para la implementación (días)	

SOLICITUD DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS			
Solicitud N°:		Fecha de emisión:	
Instrucción: Llenar correctamente con un aspa (X) en la casilla del tipo de solicitud que desea emitir según corresponda.			
Tipo de solicitud	<input type="checkbox"/> Queja	<input type="checkbox"/> Reclamo	<input type="checkbox"/> Sugerencia
IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE			
Nombres y Apellidos:			
Empresa/Entidad a la que representa:		RUC:	
N° DNI:			
Dirección:			
Teléfono y/o celular:			
E-mail:			
IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO			
Nombre del servicio:			
DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO O QUEJA			
Firma del cliente			

TRAZABILIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS										
RECLAMO, QUEJA O SUGERENCIA							SOLUCIONES			
Nº	FECHA	TIPO	MOTIVO	CLIENTE	CANAL	DESCRIPCIÓN DEL HECHO	ACTIVIDADES	ÁREA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA DE SOLUCIÓN

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL	Fecha: Enero 2022
		Pág.

IX. Medición del Desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

Determina los métodos, análisis y evaluación para garantizar que los resultados de los distintos procesos se lleven a cabo según lo previsto, dando seguimiento a la eficacia del SGC dentro de la organización.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La empresa para poder conocer la satisfacción del cliente lo hace a partir de la aplicación de una encuesta, obteniendo un Feedback de lo desarrollado, el cual va a permitir conocer sobre las oportunidades de mejora.

9.1.3. Análisis y evaluación

Realiza el análisis y evaluación de la eficacia del SGC mediante el control de objetivos de calidad:

- **Aumenta la satisfacción el cliente**
- **Incrementar la cantidad de servicios con culminación conforme.**
- **Mejorar los niveles de seguridad y salud e higiene.**

Para la evaluación comprende:

- **La conformidad del servicio**
- **Grado de satisfacción**

9.2. Auditoría Interna

La empresa planifica auditorías internas para conocer el cumplimiento de los requisitos que la ley solicita cumplir.

La organización tiene mapeado el cronograma de auditorías, con el propósito de hacer seguimiento al cumplimiento de la política como fin de compromiso, de igual forma evidenciar todas las actividades y gestiones que la empresa ha estado realizando.

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL	Fecha: Enero 2022
		Pág.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La revisión por la dirección representa un documento resumen de cómo ha ido la implementación (para el primer año) o el seguimiento (en los sucesivos años) de ISO 9001 en la empresa.

9.3.2. Entradas y salidas de la revisión por la dirección

La empresa registra el ingreso de los documentos que se pasarán por una revisión por la alta dirección. Entre los documentos tenemos:

- Contexto de la organización.
- Gestión de riesgos y oportunidades
- Reporte sobre la satisfacción del cliente
- Reporte de los resultados de las auditorias
- Gestión de recursos
- Reporte de cumplimiento de objetivos.
- Reporte de no conformidades, entre otras

X. Mejora

10.1. Generalidades

La empresa Tours Ángel Divino además de velar por los intereses de la organización es consciente que debe atender y priorizar el cumplimiento las necesidades del cliente.

10.2. Mejora continua

Comprende las entradas y salidas de cada revisión en el apartado (Entradas y salidas de la revisión por la dirección) La alta dirección está comprometida en el cumplimiento para lograr la satisfacción del cliente, otorgándole un servicio de calidad.

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Fecha: Enero 2022
		Pág.

OBJETIVOS

Establecer los lineamientos necesarios para el desarrollo de las auditorías internas.

Evaluar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015

El procedimiento que se llevara a cabo para realizar las auditorías internas en la organización, se muestra en la siguiente tabla:

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
Planificación de auditorías internas	El responsable debe organizar por lo menos una vez al año una auditoría completa del SGC. Sin embargo, cuando la eficacia y el desempeño del SGC se vean afectados pueden desarrollarse auditorías internas adicionales.	Coordinador SGC	
Elaboración del plan de auditoría interna.	Con la aprobación del “Programa de Auditorías Internas” se procede a elaborar el “Plan de Auditoría Interna” especificando el objetivo, alcance, auditados, auditores, los métodos, puntos a auditar, fecha, horario y lugar.	Coordinador SGC	
Selección de auditores internos	<p>La selección de auditores internos deberá registrarse en la “Lista de auditores internos”. Los cuales deben cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Ser independientes del proceso o área a auditar. - Debe tener mínimo un año de experiencia en la empresa. - Haber recibido un curso de interpretación de la norma ISO 9001:2015. - Haber recibido y aprobado un curso de formación de auditores internos de SGC. - En caso de contratar auditores externos deben tener los siguientes requisitos. - Ser Auditor Líder en ISO 9001:2015. - Contar con experiencia al menos de 3 años en auditorías en relación a ISO 9001:2015. 	Coordinador SGC	

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Fecha: Enero 2022
		Pág.

Difusión del Plan de Auditoría Interna	El responsable deberá comunicar a los auditores y al responsable del área auditada El “Plan de Auditoría Interna	Coordinador	
Preparación de las auditorías	El desarrollo de las auditorías internas debe desarrollarse según lo planificado, en caso se requiera una reprogramación de fecha u hora de la auditoría, los auditores deberán informar al coordinador del SGC, justificando los motivos. - El equipo auditor antes de realizar la auditoría debe asegurarse de llenar correctamente la Lista de verificación.	Equipo auditor	

Referencia legal

Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015

Se adjunta formatos relacionado al presente procedimiento.

PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

EMPRESA		FECHA DE ACTUALIZACIÓN											
N°	ÁREA/ PROCESO	AÑO:20__											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	PROCESO 1												
2	PROCESO 2												
3	PROCESO 3												
4	PROCESO 4												
5	PROCESO 5												
6	PROCESO 6												
7	PROCESO 7												
8	PROCESO 8												
9	PROCESO 9												

Leyenda	
P	Programado
E	Ejecutado

Coordinador SGC

LISTA DE VERIFICACIÓN						
AUDITOR		FECHA		DÍA DE AUDITORIA		
AUDITADO Y PROCESO	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	EVIDENCIAS	C	NC	OM

LEYENDA	
C	Conforme
NC	No Conforme
OM	Oportunidad de Mejora

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL	Fecha: Enero 2022
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Pág.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	
1. DATOS DE LA AUDITORÍA INTERNA	
Auditoría Interna N°	
Norma(s) de Referencia	
Fecha de Auditoría	
Lugar de Auditoría	
Equipo Auditor	- - -
2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA	
3. ALCANCE DE LA AUDITORIA INTERNA	
3.1.Exclusiones Reportadas	
4. TÉRMINOS	
<ul style="list-style-type: none"> • No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. Una No Conformidad es el incumplimiento de un requisito de la Norma ISO 9001:2015, política o documentos (procedimientos, instrucciones o formatos) del Sistema de Gestión de Calidad, cuya repetición pone en riesgo la efectividad del Sistema y/o localidad del servicio suministrado. • Observación: Es una falla aislada o esporádica en el contenido o implementación de los documentos del SGC, o cualquier incumplimiento parcial de un requisito de la norma de referencia que no llega a afectar directamente o de manera crítica al Sistema de Gestión de Calidad. • Oportunidad de Mejora: Acción recomendada, que al ser implementada implica una mejora en el Sistema de Gestión de Calidad. 	
5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES	
Fortalezas	Debilidades
• • •	• • •
6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA	
7. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS ANTERIORES	

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Fecha: Enero 2022
		Pág.

8. REVISIÓN DE AUDITORIAS

PROCESO 01

Auditado:

Información documentada:

-
-
-

Sobre los resultados:

Se revisaron los siguientes puntos:

-
-

PROCESO 02

Auditado:

Información documentada:

-
-

Sobre los resultados:

Se revisaron los siguientes puntos:

-
-

PROCESO 03

Auditado:

Información documentada:

-
-
-

Sobre los resultados:

Se revisaron los siguientes puntos:

-
-

PROCESO 04

Auditado:

Información documentada:

-
-

Sobre los resultados:

Se revisaron los siguientes puntos:

-
-
-
-

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
		Versión: 001
	MANUAL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Fecha: Enero 2022
		Pág.

9. DETALLE DEL RESULTADO DE AUDITORIA

9.1.No Conformidades:

Se hallaron XX No conformidades (NC) durante la auditoría de la empresa Tours Ángel Divino

Área/Proceso	Nº NC	Doc. de referencia	Descripción	Auditado
SGC	NC 01	Modelo de acreditación Norma ISO 9001:2015		
SGC	NC 02	Modelo de acreditación Norma ISO 9001:2015		

9.2.Observaciones y Oportunidades de Mejora

Las Observaciones (OBS) y Oportunidades de Mejora (OM) identificadas durante la Auditoria Interna se detallan a continuación:

Observaciones	Oportunidades de Mejora
• • •	• • •

10 APERTURA Y CIERRE DEL REGISTRO DE ASISTENCIA A LA REUNIÓN

Nombre	Posición	Inicio	Cierre

Elaborado por: Auditor Responsable	Revisado y aprobado por: Coordinador del SGC

Nota: Una vez impreso o copiado este documento, se convierte en *copia no controlada*, PROHIBIDO reproducir sin autorización sin autorización del Coordinador del SGC.

	Sistema De Gestión De Calidad	Código: SGC-M1
	MANUAL	Versión: 001
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS	Fecha: Enero 2022
		Pág.

PROGRAMA DE REVISIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN																																																
Cronograma	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Revisión por la dirección																																																

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Terrones Campos Yeni Vargas Inga María	Especialista de SIG	