



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA EVELYN SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Empresarial

Autor:

Victor Orlando Mendo Plasencia

Asesor:

Mg. Cesia Elizabeth Boñon Silva

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a todos mis amigos los cuales me alentaban que todo esfuerzo tiene su recompensa. Sobre todo, quiere dedicar está investigación a mis padres los cuales son las personas más valiosas para mi vida.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, quiero agradecer a nuestro señor Jesucristo y a mis padres por haberme impartido de buenos valores y a su vez por representar una parte transcendental en mi vida, también quiero expresar mi agradecimiento a la ingeniera Cesia Elizabeth Boñon Silva por haberme encaminado en esta investigación y sobre todo por haberme infundido los conocimientos imprescindibles para llevar a cabo la culminación de esta investigación.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE DE TABLAS	5
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	14
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS	49
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	180
REFERENCIAS	190
ANEXOS	200

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Promedio de clientes frecuentes que posee la empresa Evelyn SAC para los meses de abril, mayo, junio y julio</i>	40
Tabla 2. <i>Tamaño de muestra para la fórmula de población finita enfocado en los clientes de la empresa Evelyn SAC</i>	41
Tabla 3. <i>Análisis pestel</i>	53
Tabla 4. <i>Matriz MEFE</i>	56
Tabla 5. <i>Fuerza de porter</i>	57
Tabla 6 <i>Matriz de perfil competitivo</i>	61
Tabla 7. <i>Matriz Amophit</i>	63
Tabla 8. <i>Grupo de interesados externo</i>	66
Tabla 9. <i>Grupo de interesados interno</i>	67
Tabla 10. <i>Matriz MEFI</i>	67
Tabla 11. <i>Foda de la empresa Evelyn SAC</i>	70
Tabla 12. <i>Nivel de satisfacción en cuanto al tipo de servicio que posee los clientes actualmente en la empresa Evelyn SAC</i>	165
Tabla 13. <i>Nivel de satisfacción del cliente en cuánto el tiempo de servicio de la empresa Evelyn SAC</i>	166
Tabla 14. <i>Nivel de satisfacción del cliente</i>	167
Tabla 15. <i>Nivel de satisfacción del cliente en cuanto del nivel de eficiencia para resolver reclamos y quejas en la empresa Evelyn SAC</i>	169
Tabla 16. <i>Nivel de probabilidad que recomiende los clientes el servicio de la empresa Evelyn SAC</i>	170
Tabla 17. <i>Porcentaje de la encuesta según el tipo de sexo</i>	172
Tabla 18. <i>Inversión de activos intangibles</i>	173
Tabla 19. <i>Otros gastos</i>	174
Tabla 20. <i>Costo de depreciación</i>	175
Tabla 21. <i>Costo de mano de obra</i>	176
Tabla 22. <i>Costo de capacitación</i>	177
Tabla 23. <i>Gastos de certificación</i>	178
Tabla 24. <i>Inversión para el apartado del diseño de un SGC orientado en la norma ISO 9001</i>	179
Tabla 25. <i>Matriz de consistencia</i>	200
Tabla 26. <i>Matriz operacional para la variable de satisfacción del cliente</i>	202

Tabla 27. <i>Matriz operacional para la variable teórica siendo la norma ISO 9001</i>	203
Tabla 28. <i>Matriz operacional de la variable propositiva siendo el diseño de un sistema de gestión de calidad.</i>	204
Tabla 29. <i>Matriz de instrumento para la variable fática siendo la satisfacción del cliente</i>	205
Tabla 30. <i>Matriz de instrumento para la variable teórica siendo la norma ISO 9001</i>	206
Tabla 31. <i>Matriz de instrumento para la variable propositiva siendo el diseño de un SGC</i>	207
Tabla 32. <i>Formato de entrevista</i>	210
Tabla 33. <i>Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de contexto de la organización</i>	222
Tabla 34. <i>Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de liderazgo</i>	227
Tabla 35. <i>Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de planificación</i>	231
Tabla 36. <i>Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de soporte</i>	234
Tabla 37. <i>Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de operación</i>	240
Tabla 38. <i>Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de evaluación del desempeño</i>	255
Tabla 39. <i>Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de mejora</i>	261
Tabla 40. <i>Fórmula para hallar el promedio para el capítulo del contexto de la organización basado en la norma ISO 9001</i>	271
Tabla 41. <i>Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo del contexto de la organización basado en la norma ISO 9001</i>	271
Tabla 42. <i>Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de liderazgo basado en la norma ISO 9001</i>	272
Tabla 43. <i>Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de liderazgo basado en la norma ISO 9001</i>	272
Tabla 44. <i>Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de planificación basado en la norma ISO 9001</i>	273
Tabla 45. <i>Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de planificación basado en la norma ISO 9001</i>	273
Tabla 46. <i>Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de soporte basado en la norma ISO 9001</i>	274
Tabla 47. <i>Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de soporte basado en la norma ISO 9001</i>	274
Tabla 48. <i>Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de operación basado en la norma ISO 9001</i>	275

Tabla 49. <i>Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de operación basado en la norma ISO 9001</i>	275
Tabla 50. <i>Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de evaluación basado en la norma ISO 9001</i>	276
Tabla 51. <i>Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de evaluación basado en la norma ISO 9001</i>	276
Tabla 52. <i>Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de mejora basado en la norma ISO 9001</i>	277
Tabla 53. <i>Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de mejora basado en la norma ISO 9001</i>	277
Tabla 54. <i>Fórmula para hallar el promedio del diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001</i>	278
Tabla 55. <i>Formula para hallar el cumplimiento e incumplimiento del diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001</i>	278

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Organigrama de la empresa.....</i>	50
<i>Figura 2. Servicios que ofrece la empresa Evelyn SAC.....</i>	51
<i>Figura 3. Mapa de proceso nivel 0.....</i>	52
<i>Figura 4. Mapa de proceso nivel 1.....</i>	52
<i>Figura 5. Mapa de proceso nivel 1 Tobe.....</i>	53
<i>Figura 6. Cadena de valor</i>	65
<i>Figura 7. Determinación de las causas de insatisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC.....</i>	72
<i>Figura 8. Lista de macroprocesos de la empresa Evelyn SAC</i>	76
<i>Figura 9. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar servicio a través de la atención del cliente</i>	77
<i>Figura 10. Diagrama del proceso Asis referente al proceso gestionar promociones o descuentos</i>	79
<i>Figura 11. Diagrama del proceso Asis referente al proceso gestionar caja</i>	80
<i>Figura 12. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar entrega del servicio</i>	81
<i>Figura 13. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar reclamos y quejas</i>	82
<i>Figura 14. Diagrama del proceso referente al proceso gestionar soporte técnico</i>	83
<i>Figura 15. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.....</i>	84
<i>Figura 16. Diagrama de procesos Asis referente al proceso gestionar contratos.....</i>	85
<i>Figura 17. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar publicidad por redes sociales.....</i>	86
<i>Figura 18. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar marketing.....</i>	87
<i>Figura 19. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar evaluación de las ventas.....</i>	88
<i>Figura 20. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar proveedores</i>	89
<i>Figura 21. Diagrama del proceso Asis referente al proceso gestionar compra e inventario</i>	90

<i>Figura 22. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar mantenimiento de las antenas de cable e internet.....</i>	92
<i>Figura 23. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar selección del personal.....</i>	93
<i>Figura 24. Diagrama de proceso referente al proceso gestionar reclutamiento de personal.....</i>	94
<i>Figura 25. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar planillas.....</i>	95
<i>Figura 26. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar capacitación del personal.....</i>	96
<i>Figura 27. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar rentabilidad....</i>	97
<i>Figura 28. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestiona cambio de precio del servicio.....</i>	98
<i>Figura 29. Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar gestión legal...</i>	100
<i>Figura 30. Diagrama de proceso Asis referente al desempeño de áreas.....</i>	101
<i>Figura 31. Lista de macroproceso tobe que se implantará en la empresa Evelyn SAC junto con los procesos tobe actuales de la empresa Evelyn SAC referente al apartado de la satisfacción del cliente.</i>	102
<i>Figura 32. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar control de calidad</i>	103
<i>Figura 33. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001</i>	105
<i>Figura 34. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar capacitación de la temática de calidad.....</i>	106
<i>Figura 35. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar mejora continua</i>	107
<i>Figura 36. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar soporte técnico</i>	109
<i>Figura 37. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar programación de fecha de instalación del servicio en el hogar del cliente.</i>	110
<i>Figura 38. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar servicio a través de la atención del cliente.</i>	112

<i>Figura 39. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar promociones o descuentos</i>	113
<i>Figura 40. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar caja</i>	114
<i>Figura 41. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar entrega del servicio</i>	116
<i>Figura 42. Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar reclamos y quejas</i>	117
<i>Figura 43. Macroproceso de gestión de calidad referente al subproceso de gestionar control de calidad.</i>	118
<i>Figura 44. Límites del proceso referente a gestionar control de calidad.</i>	119
<i>Figura 45. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar control de calidad.</i>	119
<i>Figura 46. Sipoc del proceso gestionar control de calidad.</i>	120
<i>Figura 47. Indicadores del proceso referente a gestionar control de calidad.</i>	121
<i>Figura 48. Macroproceso de gestión de calidad referente al subproceso de gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001.</i>	122
<i>Figura 49. Límites del proceso referente a gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001.</i>	122
<i>Figura 50. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar control de calidad.</i>	122
<i>Figura 51. Sipoc del proceso gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001.</i>	123
<i>Figura 52. Indicadores del proceso referente a gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001.</i>	124
<i>Figura 53. Macroproceso de gestión de calidad referente al subproceso de gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.</i>	125
<i>Figura 54. Límites del proceso referente a gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.</i>	125
<i>Figura 55. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.</i>	125
<i>Figura 56. Sipoc del proceso referente a gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.</i>	126

<i>Figura 57. Indicadores del proceso referente a gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.</i>	127
<i>Figura 58. Macroproceso de mejora continua referente al subproceso de gestionar mejora continua.</i>	128
<i>Figura 59. Limites del proceso referente a gestionar mejora continua.</i>	128
<i>Figura 60. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.</i>	128
<i>Figura 61. Sipoc del proceso referente a gestionar mejora continua.</i>	129
<i>Figura 62. Indicadores del proceso referente a gestionar mejora continua.</i>	130
<i>Figura 63. Macroproceso de soporte técnico referente al subproceso de gestionar soporte técnico.</i>	131
<i>Figura 64. Limites del proceso referente a gestionar soporte técnico.</i>	131
<i>Figura 65. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar soporte técnico.</i>	131
<i>Figura 66. Sipoc del proceso referente a gestionar soporte técnico.</i>	132
<i>Figura 67. Indicadores del proceso referente a gestionar soporte técnico.</i>	133
<i>Figura 68. Macroproceso de soporte técnico referente al subproceso de gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.</i>	134
<i>Figura 69. Limites del proceso referente a gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.</i>	134
<i>Figura 70. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.</i>	134
<i>Figura 71. Sipoc del proceso referente a gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.</i>	135
<i>Figura 72. Indicador del proceso referente a gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.</i>	136
<i>Figura 73. Macroproceso de atención del cliente referente al subproceso de gestionar servicio a través de la atención del cliente.</i>	137
<i>Figura 74. Limites del proceso referente a gestionar servicio a través de la atención del cliente.</i>	137

<i>Figura 75. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso gestionar servicio a través de la atención del cliente.</i>	137
<i>Figura 76. Sipoc del proceso referente a gestionar servicio a través de la atención del cliente.</i>	138
<i>Figura 77. Indicador del proceso referente a gestionar servicio a través de la atención del cliente</i>	139
<i>Figura 78. Macroproceso de atención del cliente referente al subproceso de gestionar promoción o descuento.</i>	140
<i>Figura 79. Limites del proceso referente a gestionar promoción o descuento.....</i>	140
<i>Figura 80. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso gestionar promoción o descuento.....</i>	140
<i>Figura 81. Sipoc del proceso referente a gestionar promoción o descuento.....</i>	141
<i>Figura 82. Indicadores del proceso referente a gestionar promoción o descuento.....</i>	142
<i>Figura 83. Macroproceso de atención del cliente referente al subproceso de gestionar caja.</i>	143
<i>Figura 84. Limites del proceso referente a gestionar caja</i>	143
<i>Figura 85. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso gestionar caja.</i>	143
<i>Figura 86. Sipoc del proceso referente a gestionar caja.</i>	144
<i>Figura 87. Indicadores del proceso referente a gestionar caja.</i>	145
<i>Figura 88. Macroproceso de atención del cliente referente al subproceso de gestionar entrega de servicio.</i>	146
<i>Figura 89. Limites del proceso referente a gestionar entrega del servicio</i>	146
<i>Figura 90. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso gestionar entrega del servicio.</i>	146
<i>Figura 91. Sipoc del proceso referente a gestionar entrega del servicio.</i>	147
<i>Figura 92. Indicadores del proceso referente a gestionar entrega del servicio</i>	148
<i>Figura 93. Macroproceso de atención del cliente referente al subproceso de gestionar reclamos o quejas.....</i>	149
<i>Figura 94. Limites de proceso referente a gestionar reclamos o quejas</i>	149
<i>Figura 95. Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso gestionar reclamos o servicio.....</i>	149

<i>Figura 96. Sipoc del proceso referente a gestionar reclamos o quejas</i>	150
<i>Figura 97. Indicador del proceso referente a gestionar reclamos y quejas</i>	151
<i>Figura 98. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo del contexto de la organización.....</i>	154
<i>Figura 99. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de liderazgo.</i>	156
<i>Figura 100. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de planificación</i>	157
<i>Figura 101. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de soporte</i>	159
<i>Figura 102. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de operación</i>	160
<i>Figura 103. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de evaluación.....</i>	162
<i>Figura 104. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de Mejora.....</i>	163
<i>Figura 105. Porcentaje promedio del diagnóstico de los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001</i>	164
<i>Figura 106. Porcentaje de los servicios que poseen los clientes en la empresa Evelyn SAC</i>	165
<i>Figura 107. Nivel de satisfacción del cliente en cuánto el tiempo de servicio de la empresa Evelyn SAC.....</i>	166
<i>Figura 108. Porcentaje del nivel de satisfacción del cliente</i>	168
<i>Figura 109. Nivel de satisfacción del cliente en cuanto del nivel de eficiencia para resolver reclamos y quejas en la empresa Evelyn SAC</i>	169
<i>Figura 110. Nivel de la satisfacción del cliente en cuánto a la probabilidad que recomiende los clientes el servicio de la empresa Evelyn SAC</i>	171
<i>Figura 111. Porcentaje de la encuesta según el tipo de sexo</i>	172

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 la cual permita mejorar la satisfacción del cliente en el área de atención de cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2021.

Se utilizó una investigación propositiva no experimental, representado por una muestra de 80 clientes. Dentro de los resultados más destacados del diseño de SGC basado en la ISO 9001, se determinó que se llegará propiciar un auge de la satisfacción del cliente de la empresa Evelyn SAC, subsiguientemente también se elaboró un manual de calidad, políticas de calidad, responsabilidades y objetivos que se deben de cumplir en la organización y del mismo modo se empleó un enfoque de procesos. Para finalizar con los resultados también se efectuó un presupuesto para esta propuesta dando un costo total de S/.167,540.65

Se concluye que a través del diseño de un SGC en la empresa Evelyn SAC, se fortalecerá el control de calidad y por consiguiente esto mejorará la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Satisfacción del cliente, Norma ISO 9001 y Diseño de un sistema de gestión de calidad

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Al principio la satisfacción del cliente era una cuestión que no atendían de modo conveniente en las empresas de antaño, sin embargo en el lapso del tiempo las múltiples empresas experimentaron una transición próspera particularmente en el sector de telecomunicaciones, puesto que se percataron que por intermedio de la satisfacción del cliente era una alternativa viable para subsanar los déficit que suelen tener lugar al tener clientes contrariados, cabe destacar que el apremio de los clientes de conseguir un sobresaliente servicio a forzado a las empresas a reformar los medios de canales de atención del cliente, es decir que a través de esta reforma promoverá una superior margen de clientes augustos por el servicio concedido.

Cabe destacar que la satisfacción del cliente globalmente ha presenciado un transición favorable en el lapso del tiempo, esto se debe porque en algún momento dado no tenían como prioridad en lidiar con las necesidades apremiantes de los clientes, del mismo modo esto también surge en el continente europeo como es el caso del País de Turquía en donde se ha convertido en una cuestión imprescindible en el rubro de telecomunicaciones llevar a cabo la preservación a lo respecta a los clientes por intermedio de un sobresaliente servicio de calidad (Verkhovskaya, Menshikova y Khazanov, 2016).

En el continente sudamericano entre ellos el País de Colombia la satisfacción del cliente se ha convertido una oportunidad para prosperar en el mercado debido que son los clientes los que generan el lucro de un compañía, cabe destacar que las compañías de telecomunicaciones del País de Colombia se han adaptado a la transición del mercado, puesto que las petición de los clientes de obtener un sobresaliente servicio les ha

apremiado adoptar medidas con el fin de prever clientes disconformes, cabe destacar que para alcanzar dicho cometido es necesario que los colaboradores estén capacitados con el fin de propiciar un apogeo en el servicio (Parra, 2010).

Con respecto al sector de telecomunicaciones del País de Brasil del mismo modo como los demás Países de Sudamérica, hubo un transición trascendental en la satisfacción de cliente, dado que a la fuerte rivalidad que acarrea este sector, las empresas han visto como necesidad proporcionar una óptimo servicio a sus adquirentes, cabe destacar que cada vez más las clientelas tiene un apremio de adquirir un óptimo servicio, en otras palabras es un punto de vista trascendental en la sostenibilidad de una organización (Santos y et al, 2019).

Por otro lado, la satisfacción del cliente que contempla el País de Perú es limitado a comparación de otros países, dado que la mayor parte de las organizaciones no abordan las peticiones de reclamos de sus clientes de manera oportuna, esto se debe porque posee un canal de atención de manera moderada a cotejo de otras empresas del extranjero, cabe destacar que es un aspecto imprescindible satisfacer las necesidades de los clientes, puesto que un cliente disgustado simboliza un decrecimiento económico para la organización (Pacheco y Salas, 2019).

Con respecto a la ciudad de Trujillo tuvo una transición optimista en el lapsus de las épocas el sector de telecomunicaciones, puesto que el interés actual de las organizaciones es fortalecer la satisfacción del cliente, cabe destacar que la razón sucede por la contundente competencia que acarrea el mercado, es por ello que actualmente las organizaciones han tomado como prioridad a reforzar los canales de atención del cliente con el fin de combatir a la problemática de clientes contrariados por el producto adquirido, dado que esto equivale a una alternativa para prosperar lucrativamente, no obstante en la

ciudad de Trujillo la satisfacción del cliente contempla una tendencia regular, puesto que la mayor parte de las organizaciones aun no adoptan dichas medidas desembocando clientes contrariados (Ponce, 2017).

La empresa Evelyn SAC provee el servicio de cable digital e internet a la diversas provincias de Trujillo, Jaén, Amazonas y Cajamarca, del mismo modo lucha con una contundente contienda en el mercado, es por este motivo que precisa la empresa a reforzar sus procesos y su control de calidad, por esta esta razón que se propone en esta investigación un diseño de un SGC con el fin de mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC, cabe resaltar que para lograr dicha meta, se procederá en emplear la norma ISO 9001 con el fin de elaborar un manual de calidad que permita documentar los avances del SGC que se está teniendo en la organización, asimismo este apartado se debe establecer de modo oportuna con los objetivos, políticas de calidad y del mismo modo con las responsabilidades necesarias, puesto que esto depende que el diseño de un SGC se obtengan los resultados anhelados en una organización.

A continuación, se presentará los siguientes antecedentes internacionales de la variable de satisfacción del cliente; según (Alfalah,2018) en su artículo científico “Herramientas de gestión de calidad total: ¿son necesarias para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?”, difundido por la revista International Review of Management and Marketing, Turquía, expresa que la técnica idónea para constatar el margen de la satisfacción del cliente es a través de una encuesta , cabe resaltar que el objetivo de su estudio contemplo en descubrir el margen de satisfacción del cliente en el rubro hotelero. Donde concluye que a través de la satisfacción del cliente se llevará a cabo una un precedente invaluable en el interior de una organización, puesto que este apartado suscita en una oportunidad para el crecimiento lucrativo del negocio. El

antecedente suscita denominaciones valiosísimas en esta investigación, puesto que, por intermedio de este apartado, se propiciará un apogeo de la satisfacción del cliente en el interior de la organización, como se pretende en la presente tesis.

Según (Caro, López y Martínez, 2018), en su artículo científico “Análisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble según las normas ISO 9000”, difundido por la revista Cuadernos De Gestión, España, hace hincapié que la técnica que llevo a cabo en su investigación fue por intermedio de una encuesta, dado que le concede a cualquier investigador comprender la valoración de la satisfacción del cliente, cabe resaltar que el objetivo de su investigación contempla en elevar la satisfacción del cliente en su empresa de investigación. Donde concluyeron que por intermedio del apartado de la satisfacción del cliente se llevará a cabo en arribar un apogeo de la atención del cliente propiciando de ese modo una superior cifra a lo que respecta de clientes, esto se debe porque los clientes suelen compartir sus experiencias con su entorno cercano. Este antecedente hace hincapié de la gran envergadura que es replicar un realce de la satisfacción del cliente en una compañía, cabe resaltar que es imprescindible cuantificar la satisfacción del cliente a través de una encuesta, por tal razón que se pretende en replicar en esta presente tesis.

Según (Yaacob y Abas, 2011) en su artículo científico “El efecto de la intensidad de la gestión de la calidad sobre la satisfacción del cliente”, difundido por la revista international journal of business and society, afirma que la mejor técnica para cuantificar el nivel de satisfacción del clientes es mediante una encuesta, cabe destacar que en su investigación también empleo una escala Likert, esto se debe porque es de gran soporte para la recopilación de información, puesto permite recoger la opinión de los clientes, cabe resaltar que el objetivo de su investigación consistió en examinar el

cumplimiento del control de calidad y los beneficios que conlleva implementar una norma ISO 9001 en las organizaciones y a la vez desea conocer los beneficios que conlleva en la satisfacción del cliente. Donde concluye que a través de un trato cordial y un sobresaliente producto se llevará a cabo un apogeo de la satisfacción del cliente en el interior de una organización. Este antecedente ya antes mencionado propicia un hecho valioso en esta investigación, puesto que suscita una técnica acertada para comprender el margen de satisfacción del cliente.

En cuanto a los antecedentes regionales de la primera variable de satisfacción del cliente ; según (Dousdebés y Albán, 2014) en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja”, difundido por la Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador, expresa que a través de una encuesta es una técnica idónea para darse cuenta del margen de satisfacción del cliente en el interior de una organización , del mismo modo hace hincapié que es impredecible un cuestionario cuyas preguntas debe estar debidamente formuladas, cabe destacar que el objetivo de su proyecto reside en acrecentar la satisfacción el cliente a través del apartado de la ISO 9001. Donde concluyeron que la satisfacción del cliente es un factor esencial que deben abordar las organizaciones, puesto que permite ampliar las oportunidades de crecimiento empresarial en una organización. El antecedente promueve un hecho valioso en esta investigación dado que describe la transcendencia de tener un buen manejo de la satisfacción del cliente, puesto que por medio de ello se percibe una mayor magnitud de clientes augustos.

Según (Jorquera,2012) en su tesis “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la

Evaluación de los Clientes”, difundido por la Universidad de Chile, Chile, hace hincapié que tanto las encuestas y del mismo modo los cuestionarios son necesarios para descubrir el margen de satisfacción del cliente, cabe resaltar que el objetivo primordial en su investigación consiste en acrecentar el nivel de satisfacción del cliente en su empresa de investigación. Donde concluye que un cliente insatisfecho provoca un gran perjuicio a una organización, dado que provoca un descenso de clientes sustanciales para la continuación del negocio, es por esta razón que es factor primordial crear un vínculo con los clientes, sin embargo, para alcanzar esta hazaña es necesario proporcionar al cliente un óptimo producto o servicio. El antecedente suscita un hecho relevante en esta investigación dado que expresa que son los clientes que permiten el lucro de una organización, es por esta razón que hay que propiciar un memorable servicio en el interior de la organización.

Según (Ramírez, 2016) en su artículo científico “El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización”, difundido por la revista ciencia estratégicas, Colombia, expresa que a través de una encuesta llego estimar el margen de satisfacción del cliente en su investigación, cabe resaltar que su objetivo reside en identificar los beneficios de aplicar una encuesta de satisfacción del cliente en una organización. Donde concluye que un cliente contrariado este simboliza un gran infortunio para la organización dado que un cliente disconforme por un mal trato en lo adquirido es bien difícil que este suela repetir la compra nuevamente. El antecedente suscita de modo trascendental en esta investigación, puesto que induce que a través del apartado de esta técnica se llegará a conocer la satisfacción del cliente en el interior de la empresa Evelyn SAC.

Finalmente, ya para culminar se presentará a continuación los siguientes antecedentes locales de la primera variable de satisfacción del cliente; según (Salas ,2019) en su tesis “Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes ubicados en el Mall Plaza Trujillo”, difundido por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, expresa que la técnica que aplico en su investigación fue a través de una encuesta, puesto que le permitió obtener un mejor enfoque acerca de qué manera podría estimar la satisfacción del cliente, cabe resaltar que el objetivo de su investigación consistió en explicar las características que posee la gestión de calidad y las grandes virtudes que conlleva la satisfacción del cliente. Donde concluye que la satisfacción del cliente es un factor decisivo en una organización, es por esta razón que es un aspecto crucial proporcionar un sobresaliente producto o servicio. El antecedente suscita un hecho valiosísimo en esta investigación, puesto que exhorta una alternativa a los dilemas que suelen incidir en la satisfacción del cliente en el interior de una organización.

Según (Beltrán y Roncal ,2018) en su tesis “Implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en el nivel de satisfacción del cliente del consorcio dcds”, difundido por la Universidad Privada del Norte, Perú, expresa que la técnica que empleo para hacer posible esta valoración de la satisfacción del cliente fue a través de una encuesta y del mismo modo igualmente por un cuestionario en donde se encaminaba a los clientes, cabe resaltar que el objetivo en abordar consistió en acrecentar la satisfacción del cliente en el consorcio dcds, para lograr dicho cometido tuvo en cuenta en aplicar la norma ISO 9001 con el fin de mesurar el control de calidad de su respectivo servicio. Donde concluyeron que a través de la satisfacción del cliente se llevará a cabo una transición formidable en las cifras de clientes

complacidos, puesto que por intermedio de ello se potenciará las cuestiones que son apremiantes por parte del cliente. El antecedente es de suma trascendencia para esta investigación, dado que provee los vastos beneficios que acarrea este apartado de la satisfacción del cliente en el interior de una organización.

Según (Ruiz, 2017) en su artículo científico “Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa P&M Support-Trujillo,2016”, difundido por la revista Cientifi-k, Perú, manifiesta que es un hecho imprescindible recurrir a una encuesta de satisfacción de cliente, puesto que a través de esta técnica se propiciará el descubrimiento del margen de satisfacción del cliente en el interior de la organización, del mismo modo también se recurrió a un cuestionario, dado que permite formular preguntas que se adecue a las necesidades que requiere la empresa en comprender, cabe resaltar que el objetivo reside en acrecentar la satisfacción del cliente a través de la implantación de un SGC en su empresa. Donde concluye que la satisfacción del cliente es un aspecto valioso para una organización, puesto que son los clientes los que proporcionan la utilidad suficiente para la continuidad del negocio. El antecedente suscita un hecho valioso en esta investigación, puesto que hace hincapié de las múltiples perspectivas que ocupa la satisfacción del cliente, puesto que a través de ello se consolida la continuidad de una compañía.

A continuación, se presentará los siguientes antecedentes internacionales de la variable de la norma ISO 9001; según (Benzaquen y Pérez, 2016) en su artículo científico “ISO 9001 y TQM en empresas ecuatorianas / ISO 9001 y TQM en empresas ecuatorianas”, difundido por la revista globalización, competitividad y Gobernabilidad, España, hace énfasis que este apartado de la ISO 9001 promoverá en un realce invaluable de la calidad en una organización, cabe señalar que la verdadera razón reside

porque se contrarresta los contingentes problemas que suelen surgir tanto en los procesos y del mismo modo también incide favorablemente en la calidad, cabe resaltar que el objetivo primordial del apartado de la norma ISO 9001 reside en mejorar el control de calidad en el interior de una organización. Donde concluyeron que por intermedio de este apartado se exhortará a una tendencia transcendental en el interior de una organización, puesto que propiciará un cambio de rumbo en los procesos y por consiguiente esto coadyuvará notablemente en el servicio. El antecedente suscita notablemente en esta investigación, dado que a través de ello se subsanará los eventuales contratiempos a lo referente a la calidad del interior de una organización.

Según (Unterreiner y Gisbert,2019) en su artículo científico “Pequeñas y medianas empresas y la norma ISO 9001”, difundido por la revista 3Ciencias, España, expresa que este apartado de la norma ISO 9001 es de gran relevancia para contrarrestar los eventuales problemas de los múltiples procesos que podría estar replicando en la compañía , del mismo modo propicia un soporte esencial en el manejo de la calidad, cabe resaltar que el objetivo central es mejorar su control de calidad a través del apartado de la ISO 9001. Donde concluyeron que a través de la técnica de un check list se llegará a conocer el control de calidad de una organización. El antecedente suscita un hecho importante en esta investigación, puesto que manifiesta las ventajas que sobrelleva este apartado de la ISO 9001, cabe destacar que a través de ello se pretenderá en aplicar estos puntos de vistas a la investigación, con el fin de propiciar un apogeo del control de calidad en el interior de la empresa Evelyn SAC.

Según (Torres, Cruz, Alomoto y Chávez, 2015) en su artículo científico “Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España”, difundido por la revista estudios gerenciales, España, hace

referencia que el apartado de la ISO 9001 potenciará la calidad de los particulares productos o servicios, puesto que se emplea la mejora continua en los diversificados procesos en el interior de una organización, cabe resaltar que el objetivo reside en comparar los resultados favorables que aborda la norma ISO 9001 en una organización. Donde concluyeron que este apartado de la ISO 9001 es una cuestión invaluable en las múltiples empresas, dado que te permite precaver los contratiempos que suelen repercutir en los procesos del interior de una organización, cabe destacar que es imprescindible efectuar de modo acertada con estos puntos de vista de la norma ISO 9001, puesto que esto depende que haya un ascenso considerable en la calidad de servicio. El antecedente suscita un hecho trascendental en esta investigación, puesto que propicia información fructífera acerca de las pautas y alineamientos que se deben de efectuar en una organización.

En cuanto a los antecedentes regionales de la segunda variable de la norma ISO 9001; según (Rodríguez, Proenza, Carralero, Tamayo y Segura, 2017) en su artículo científico “Diseño del Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015. Caso de estudio”, difundido por la revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores”, México, hace hincapié que el apartado de la ISO 9001 propiciará que los resultados aspirados se lleguen a concretar de modo pertinente en una organización alcanzando de ese modo un auge significativo en la calidad, cabe resaltar que el objetivo de la norma ISO 9001 reside en mejorar el margen de satisfacción del cliente. Donde concluyeron que la norma ISO 9001 es indispensable en una organización, puesto que suscita una solución viable a los problemas que podría eventualmente suceder en los procesos internos de una organización y del mismo modo está igualmente contemplado en los problemas del control de calidad. El antecedente suscita un hecho valioso en esta

investigación, puesto que a través de este apartado se llevará a cabo una mejora significativa de los procesos y en el control de calidad de una organización.

Según (Cevallos, 2017) en su tesis “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: Construecuador S.A”, difundido por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, hace hincapié que a través de la norma ISO 9001 es una temática muy valiosa que deben las empresas en optar, por consiguiente, la norma ISO 9001 incita en aminorar los impertinente costos que no coadyuvan a la organización, cabe resaltar que el objetivo reside en fortalecer los puntos fuertes de su servicio a través del apartado de la ISO 9001 en el interior de una organización. Donde concluye que por intermedio de la norma ISO 9001 se llevará aminorar los contratiempos con respecto a los problemas del control de calidad y en los procesos internos de una organización. El antecedente suscita un hecho valioso en esta investigación, puesto que propicia un vasto referente del apartado de la norma ISO 9001 cuya incidencia contempla en reforzar apropiadamente los múltiples procesos y del mismo modo también promueve una mejoría en la calidad de servicio en el interior de una organización.

Según (Medina, Díaz y Cardenas, 2017) en su artículo científico “Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación”, difundido por la revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, Colombia, manifiesta que la norma ISO 9001 permite contrarrestar la problemática de un déficit del control de calidad de una compañía, puesto que permite fortalecer el enfoque de procesos de una compañía, cabe resaltar que el objetivo de su investigación comprendió en aplicar una revisión sistemática de las principales herramientas de calidad en el interior de una organización. Donde concluyeron que propicia este apartado de la

norma ISO 9001 un precedente valiosísimo para las múltiples empresas, puesto que le proporciona un significativo respaldo para sus procesos. El antecedente suscita un hecho valioso en esta investigación, puesto que atribuye conceptos esenciales y sobre todo propicia una mejor perspectiva acerca de los puntos de vista que contempla este apartado de la ISO 9001.

Finalmente, se presentará a continuación los siguientes antecedentes locales de la segunda variable de la norma ISO 9001; según (Coronel y Salazar, 2018) en su tesis “Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la 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”, difundido por la Universidad Privada del Norte, Perú, hace referencia que a través de este apartado de la ISO 9001, se llevará a cabo un alivio a los potenciales problemas que suelen surgir en una organización, tales es el caso de la cuestión de los procesos internos, cabe destacar que el objetivo de su investigación es dar una alternativa duradera a las eventuales dilemas que acarrea la materia de calidad en su empresa investigada. Donde concluyeron que de cualquier forma este apartado de la norma ISO 9001 exhorta en hacer frente a las contingencias del déficit de calidad y sobre todo a través de ello realzará notablemente los diversificados procesos que recae en el interior de una organización. El antecedente suscita un hecho valioso en esta investigación dado que provee conceptos e indicaciones relevantes en los cuales se pondrá en marcha a esta investigación.

Según (Fernández, 2017) en su tesis “Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos de gestión docente en una universidad privada de la ciudad de Trujillo”, difundido por la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, hace hincapié que para alcanzar un óptimo

control de calidad es imprescindible el apartado de la ISO 9001 a fin de subsanar las apremiantes preocupaciones a lo que respecta a los procesos internos en el interior de una organización, cabe resaltar que el objetivo reside en reforzar los procesos a través de la ISO 9001 y del mismo modo suscita una transición favorable en el interior de una organización, puesto que a través de este referente se llevará a cabo una mejoría cuantificable en el apartado de la calidad. Donde concluye que a través de este apartado de la norma ISO 9001 se enmendará las carencias que acarrea en los demás procesos de una organización y del mismo modo se sobrellevará a un auge de la calidad. Cabe señalar que este antecedente suscita un hecho relevante en esta investigación, puesto que a través de ello se atribuirá una transición trascendental en la calidad.

Según (Castro y Bravo, 2019) en su artículo científico “Propuesta de un sistema de gestión de calidad, en la ejecución de obras públicas”, difundido por la revista investigación andina, Perú, manifiesta que la norma ISO 9001 proporciona una transición notoria procesos de una organización, cabe destacar que su objetivo reside en intensificar el control de calidad a través del apartado de la ISO 9001, a fin de que ese modo se ejecute notoriamente una transición relevante en las obras publicas .Donde concluyeron que definitivamente este apartado de la norma ISO 9001 promueve un precedente valioso en las empresas, puesto que permite alcanzar cambios gratificantes en la calidad y del mismo modo este punto de vista también sucede en los procesos internos. El antecedente suscita un hecho valioso en esta investigación, puesto que permite recabar conocimientos de la temática de estudio, cabe destacar que a través de la norma ISO 9001 se propondrá llevar a cabo un manual de calidad en la empresa Evelyn SAC.

A continuación, se presentará los siguientes antecedentes internacionales de la tercera variable siendo el diseño de un sistema de gestión de calidad; según (Carmona,

Suarez, Mora y Cristóbal, 2016) en su artículo científico “Sistemas de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos”, difundido por la revista *European Research on Management and Business Economics*, España, expresa que llego a constatar en su investigación que el apartado de la ISO 9001 es ideal para subsanar las posibles problemática a lo que respecta a la calidad del interior de una organización, cabe destacar que también hace posible descubrir cuáles son las posibles déficit que están surgiendo en la empresa en cuestión a sus procesos, cabe resaltar que el objetivo de su investigación es analizar los beneficios que tiene un SGC en las empresas del Sur de España y del norte de Marruecos. Donde concluyeron que el diseño de un SGC busca otorgar un soporte a las múltiples empresas, dado que permite subsanar las posibles carencias en los procesos y en el control de calidad de una organización. El antecedente suscita un hecho valioso en esta investigación, puesto que propicia fructíferos puntos de vistas que acarrea el diseño de un SGC en el interior de una organización.

Según (Verkhovskaya , Menshikova y Khazanov, 2016) en su artículo científico “Particularidades de la implementación del sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001 en las empresas de telecomunicaciones”, difundido por la revista *International Review of Management and Marketing*, menciona que en definitivamente el apartado de la norma ISO 9001 propicia un transición alentadora al sector de telecomunicaciones , puesto que hace realidad un realce de la procesos y a su vez repercute de modo inapreciable en el control de calidad, cabe resaltar que su objetivo reside en fortalecer el margen de la calidad referente al sector de telecomunicaciones a través del diseño de un SGC. Donde concluyeron que este apartado del diseño de un SGC propiciara una alternativa a los eventuales problemas de calidad que son altamente prioritarias en el interior de una organización. El antecedente suscita un hecho valioso en

esta investigación dado que propicia una mejor perspectiva en torno a las múltiples fortalezas que interactúan en el diseño de un SGC en el interior de la empresa Evelyn SAC.

Según (González y Navarrete, 2012) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad para el call center en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil basado en la norma ISO 9001:2008”, difundido por la Escuela superior politécnica del litoral, Ecuador, manifiesta que a través del apartado de la ISO 9001 propicia una base para llevar a cabo el diseño de un SGC , dado que provee conocimientos en torno a los alineamientos que entraña la norma ISO 9001, cabe recalcar que a través de ello se promueve un cambio favorable en el control de calidad y al mismo tiempo también acarrea un fortalecimiento de los respectivos procesos de una organización, cabe resaltar que el objetivo reside en diseñar un SGC con el propósito de impartir una solución a la problemática de la satisfacción del cliente . Donde concluyeron que el diseño de un SGC fortalece la satisfacción del cliente, esto surge porque se lleva a cabo una mejora de gran envergadura en los procesos de una organización. El antecedente concede un notable soporte a esta investigación, puesto que está encaminado igualmente a un mismo sector y su vez se tiene como intención reforzar la calidad.

Según (Garzón y Solórzano, 2012) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la escuela esteban cordero borrego (fey alegría)”, difundido por la Universidad de Guayaquil de Ecuador, Ecuador, expresa que a través de la norma ISO 9001 se lleva a cabo un reconocimiento de las posibles falencias que posee una compañía con respecto al tema de los procesos y mediante ello origina un cambio propicio de la satisfacción del cliente ,cabe resaltar que el objetivo contempla en proponer un diseño de un SGC con el fin de acrecentar la satisfacción del cliente.

Donde concluyen que el diseño de un SGC sin duda alguna promueve una transición relevante en una organización dado que propicia un mejor soporte en los procesos y al mismo modo también repercute de manera propicia en los resultados anhelados con respecto a un auge exponencial de la satisfacción del cliente. El antecedente suscita de modo invaluable en esta investigación, dado que resume los beneficios que sobrelleva el diseño de SGC a lo que respecta a la cuestión de la satisfacción del cliente en el interior de una organización.

Finalmente, se presentará a continuación los siguientes antecedentes locales de la tercera variable siendo el diseño de un sistema de gestión de calidad; según (Medrano y Salluca, 2019) en su tesis “Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la ejecución de proyectos en la empresa Cerealcop SAC - 2019”, difundido por la Universidad Nacional de Callao, Perú, expresa que a través del diseño de un SGC le proporciona a las empresas hacer posible un cambio alentador en la satisfacción del cliente y al mismo también repercute de manera propicia en los procesos de una organización, cabe resaltar que el objetivo contempla en intensificar la calidad del servicio a través del apartado de la norma ISO 9001, por tal razón que llevó a cabo en su investigación proponer el diseño de un SGC. Donde concluyeron que través del diseño de un SGC las empresas originarán una transición transcendental en el ascenso de la satisfacción del cliente y del mismo modo también repercute favorablemente en los procesos. El antecedente suscita un hecho invaluable en esta investigación, dado que comparten un mismo ideal en común cuyo fin es reforzar la calidad en el interior de una organización.

Según (Mariño, 2016) en su tesis “Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa míster

dent del distrito de Trujillo – la Libertad, año 2014”, difundido por la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, expresa que a través del diseño de SGC se propicia un auge de gran envergadura a lo que respecta a la cuestión de la calidad en el interior de una organización ,cabe resaltar que el objetivo contempla en acrecentar la calidad de servicio a través de una implantación del diseño de un SGC en su respectivo proyecto. Donde concluyeron que a través del SGC se llevará a cabo un reforzamiento en los procesos y al mismo modo también propiciará un apogeo de sus particulares productos, esto inducirá una cúspide de la satisfacción del cliente en el interior de una organización. El antecedente suscita un hecho valioso en esta investigación, dado que provee conceptos y al mismo modo también permite comprender las amplias ventajas que se incorporan al emplear el diseño de un SGC en un área de una compañía.

Según (Peña,2020) en su artículo científico “Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, Huarandoza-Perú”, difundido por la revista científica pakamuros, Perú, expresa que a través del diseño de un SGC se llevará a cabo un avance sustancial en el reforzamiento tanto de los múltiples procesos y del mismo modo suscita en la calidad del interior de una organización, cabe resaltar que el objetivo reside en realzar la calidad a través del apartado de la ISO 9001. Donde concluyeron que a través del diseño de un SGC se llevará a cabo una transición inapreciable en el interior de una organización, puesto que por intermedio de ello propiciará estar en la delantera de los problemas a lo que respecta a la cuestión de los procesos y a base de ello se alcanzará una repercusión alentadora en la cuestión de la calidad. El antecedente suscita un hecho valioso en esta investigación dado que proporciona una perspectiva teórica muy relevante acerca de la temática de estudio, cabe

resaltar que a través de ello se llevará a cabo una propuesta la cual conlleve una mejora significativa en el control de calidad.

A continuación se presentará las siguientes definiciones conceptuales de la primera variable siendo la satisfacción del cliente; según (Caro, López y García , 2010) , cabe señalar que los autores expresan que hay que intensificar la satisfacción del cliente en las organizaciones, puesto que atribuye una mayor acogida en entrada de nuevos clientes, por este motivo que es indispensable satisfacer las necesidades del cliente, para alcanzar dicha proeza es ineludible sobresalir por intermedio de un excepcional servicio y sobre todo hay que destacar que a través de este apartado se suscita en un apogeo apreciable en la satisfacción del cliente.

Según (Alfalsh, 2017), expresa que a través de una buena gestión de la satisfacción del cliente se lleva a cabo un sobresaliente producto o servicio, cabe destacar que a través de un óptimo servicio suelen fidelizarse con la organización, dado que al deleitarse en lo que respecta a una buena vivencia en su respectiva compra ellos no suelen olvidarse de este suceso.

En cuanto a las definiciones conceptuales de la segunda variable siendo la norma ISO 9001; según (López ,2016), en el cual el menciona que la norma ISO 9001:2015 es una norma internacional que se encarga de administrar y mejorar la calidad mediante el uso de la mejora continua, además describe los conceptos y principios fundamentales que se debe tener en cuenta para lograr garantizar el cumplimiento de la mejora de los productos o servicios de una organización.

Según (Gómez,2019), expresa que a través de la norma ISO 9001:2015 las organizaciones podrán resolver dificultades que acarrea un déficit manejo del control de calidad en las diversos sectores, puesto que propicia un enfoque más amplio acerca de

de la manera de cómo lograr se obtuvo una mejora sustancial, dado que se enfoca que en la temática de los procesos de una empresa, cabe resaltar que la norma ISO 9001 promueve un cambio favorable en la satisfacción del cliente, dado que permite hacer frente a todas las posibles necesidades que posee los clientes en la adquisición de un producto o servicio.

Según (López, 2016), en el cual él destaca que el apartado de la ISO 9001:2015 propiciará un resultado alentador tanto para la satisfacción del cliente y así del mismo modo para la calidad en el interior de una organización.

Finalmente, en último lugar tenemos la definición conceptual de la tercera variable siendo el diseño de un sistema de gestión de calidad; según (González y Arciniegas, 2016), expresa que a través del diseño de un SGC se obtendrá una mejor perspectiva acerca de qué modo se puede contrarrestar las problemáticas que acarrea un deficiente manejo a lo referente al control de calidad, del mismo modo hace referencia que se lleva a cabo un hecho invaluable en el interior de la organización, puesto que propicia detectar las dificultades que están afectando a los procesos de la organización, cabe resaltar que para lograr dicho cometido es indispensable llevar a cabo un manual de calidad, en donde se precisaran las responsabilidades, objetivos y políticas de calidad con el fin de alcanzar los resultados anhelados por la organización.

1.2 Formulación del problema

¿Al proponer un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 se mejorará el nivel de satisfacción del cliente en el área de atención del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2021?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 la cual permita mejorar la satisfacción del cliente en el área de atención de cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo,2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la situación actual de la empresa Evelyn SAC en el nivel cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015.
- Diseñar un enfoque de procesos a través de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC.
- Conocer los beneficios que conlleva la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC de la ciudad de Trujillo,2021.
- Elaborar un manual de calidad que permita realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC logrando de esa manera incrementar la satisfacción del cliente.
- Evaluar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC mediante el uso de una encuesta online a través de la plataforma de google forms.

- Evaluar el presupuesto de aplicación para el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC.

1.4. Hipótesis

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), menciona que la investigación propositiva no aplica una hipótesis debido que no se utiliza una implementación en la investigación, además la investigación propositiva tiene como meta brindar una solución a una investigación mediante el uso de una revisión documental, la cual es un hecho relevante en una investigación, dado que permite brindar una solución mediante el uso de una propuesta. Esto representa un aspecto valioso en este presente trabajo de investigación de tesis, puesto que se empleará la teoría de la norma ISO 9001, la cual tendrá como propósito brindar una propuesta que permita el diseño de un SGC con el fin de mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC.

1.5. Justificación

Según (Verkhovskaya, Menshikova y Khazanov, 2016), manifiesta que a través de la norma ISO 9001 se llevará a cabo un gran alcance en cuestión al apartado de la calidad de servicio, puesto que por cualquier medio contribuirá en redoblar notablemente los procesos internos del sector de telecomunicaciones, cabe destacar que a través de ello se propiciará una índole transcendental de la satisfacción del cliente en una organización.

Por otro lado esta investigación de tesis comparte una justificación en común debido que ambas investigaciones se realizan en el sector de telecomunicaciones está enfocado en mejorar la calidad del servicio a través del diseño de un SGC orientado al apartado de la norma ISO 9001, es por ello que esta investigación de tesis se justifica como una cuestión relevante de manera teórica debido que permitirá conocer la importancia que posee la variable de la norma ISO 9001 en una organización, esto se debe

porque permite mejorar sus procesos y su control de calidad, sin embargo para lograr conocer el nivel del cumplimiento del control de calidad de la empresa Evelyn SAC se aplicó la técnica de un check list basado en la norma ISO 9001, cabe destacar que para el apartado de la variable del diseño de un sistema de gestión de calidad se utilizó la técnica de la entrevista la cual permitió conocer las necesidades que requiere la empresa Evelyn SAC atender dentro de la organización, esto permitió estipular objetivos, responsabilidades, políticas de calidad y un enfoque de procesos en un manual de calidad basado en la norma ISO 9001. Finalmente, para la variable de la satisfacción del cliente se aplicó la técnica de una encuesta de satisfacción del cliente con el fin de conocer el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC.

Según el criterio Valorativo, la presente investigación de tesis tiene una vertiente notable en las organizaciones de este respectivo rubro de telecomunicaciones , puesto que otorga un soporte para hacer frente a la problemática de la calidad de servicio a través del diseño de un SGC se promoverá una transición sublime en el auge de la calidad de servicio, cabe señalar que para hacer realidad este hecho es ineludible contar con el apartado de la norma ISO 9001, puesto que es una herramienta crucial en el diagnóstico de una organización dado que por intermedio de ello se establecerá el diseño de un SGC con el fin de satisfacer de modo pertinente las necesidades de su negocio.

A nivel Académico está presente investigación de tesis tiene como cuestión en promover un precedente valioso para las futuras investigaciones vinculadas a este tema de estudio, además tiene como finalidad mostrar los conocimientos, métodos y herramientas pertinentes para llevar a cabo el diseño de SGC de manera apropiada en sus futuros trabajos de investigación.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según (Carranza y Lazo,2019), menciona que la investigación propositiva consiste en impartir una propuesta que permita zanjar un problema de investigación, cabe destacar que para lograrlo se emplea una revisión documental de otras investigaciones, con el fin de propiciar los conocimientos pertinentes a los investigadores.

El tipo de investigación que se utilizó en esta investigación es propositiva dado que está basado en una teoría existente, es decir se utiliza el uso de una revisión documental, cabe resaltar que esta investigación consiste en recopilar información y mediante ello se logra comparar, relacionar o describir las teorías de nuestras variables de investigación, de este modo se logra brindar una solución a nuestro tema de investigación mediante el uso de una propuesta. En el presente trabajo de investigación se propone diseñar un SGC, con el objetivo de incrementar la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC.

En cuanto al diseño de investigación que se empleará en esta tesis es propositiva debido que se empleará una revisión documental, es decir mediante ello se logrará obtener los conocimientos necesarios para cada tipo de variable aplicada en esta investigación, cabe resaltar que será de gran apoyo para la investigación debido que mediante ello se propondrá el diseño de un SGC orientado al apartado de la norma ISO 9001 con el fin de ascender de modo apreciable el margen de satisfacción del cliente en el interior de la empresa Evelyn SAC.

A continuación, se detallarán las definiciones de los tres tipos de variables que se emplearon en el presente trabajo de investigación.

Variable Fática (dependiente)

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), expresa que la variable fática o también llamada variable dependiente tiene como propósito interpretar los resultados que se realicen en una investigación.

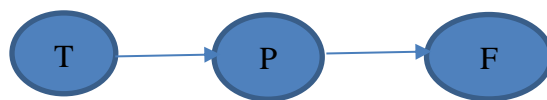
Variable teórica (independiente)

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), expresa que la variable teórica o también llamada variable independiente tiene como principal función comprender de qué manera influye en las demás variables de una investigación.

Variable Propositiva

Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), menciona que la variable propositiva tiene como objeto de estudio brindar una solución a un escenario o contexto en específico, mediante el uso de una propuesta, sin embargo, para lograr dicha meta es un aspecto clave que el investigador indague acerca de su tema mediante el uso de una revisión documental con el fin de obtener los conocimientos requeridos para lograr desarrollar su investigación.

A continuación, se presentará las tres variables que posee el diseño propositivo.



Leyenda

T: Norma ISO 9001

P: Diseño de un sistema de gestión de calidad

F: Satisfacción del cliente

2.2. Población y muestra

Según (Hernández, Fernández y Baptista,2014), define que la población es el conjunto de individuos o elementos en las cuales pueden mostrarse determinada característica las cuales pueden ser observadas, cabe resaltar que hay que tener en cuenta en una investigación que el universo puede ser infinito o finito, además menciona que el universo poblacional se toma en cuenta la totalidad de los individuos u objetos de los cuales se tiene como propósito conocer algo en la investigación.

Según (Hernández, Fernández y Baptista,2014), expresa que la muestra se categoriza en dos tipos de ramas muy importante las cuales son: las muestras probabilísticas y la muestra no probabilística.

La población de estudio del presente trabajo de investigación de tesis se tomará en cuenta el promedio de clientes de los meses de abril, mayo, junio y Julio de la empresa Evelyn SAC, cabe resaltar que la población estimada es de 100 clientes a quienes se les propicia el servicio de cable e internet en la empresa Evelyn SAC. A continuación, se detallará en la siguiente tabla el promedio de clientes frecuentes para los meses de abril, mayo, junio y julio.

Tabla 1

Promedio de clientes frecuentes que posee la empresa Evelyn SAC para los meses de abril, mayo, junio y julio

Mes	Número de clientes
Abril	100
Mayo	102
Junio	99
Julio	99
Promedio	100

Nota: Esta tabla muestra el promedio de clientes que posee la empresa Evelyn SAC para los meses de abril, mayo, junio y julio

Elaboración: Autor del proyecto

Por otro lado, para cuantificar la cifra de la muestra se realizará el cálculo de la fórmula de población finita. A continuación, se precisa la fórmula de población finita contemplando lo siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{D^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{100 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n=80 clientes

Tabla 2

Tamaño de muestra para la fórmula de población finita enfocado en los clientes de la empresa Evelyn SAC

Ítems	Valor
N: Población	100
Z: Nivel de confianza	95%
P: Probabilidad a favor	50%
Q: Probabilidad en contra	50%
D: Error de estimación	5%
n: Tamaño de muestra de población finita	80

Nota: Esta tabla detalla el número de población siendo un total de 100 clientes y una muestra de 80 clientes a quienes se les realizará una encuesta de satisfacción del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

La muestra está constituida por 80 clientes a quienes se les propicia el servicio de cable e internet en la empresa Evelyn SAC, sobre las cuales se aplicarán los instrumentos de evaluación.

Con respecto al método que se empleará en esta investigación tenemos como primer lugar el método cualitativo dado que se describirá las variables de estudio, del mismo modo se empleará el uso de una escala nominal, dado que permitirá asignar una escala de muy satisfecho, satisfecho, regular, poco satisfecho y nada satisfecho, cabe señalar que otorgara un soporte valioso a esta investigación, puesto que por intermedio de ello permitirá conocer el punto de vista del cliente con respecto al servicio concedido por parte de la empresa Evelyn SAC.

En segundo lugar, se utilizará el método cuantitativo debido que se realizará una encuesta online a los clientes de la empresa Evelyn SAC, del mismo modo cabe destacar que a través de una escala ordinal se indagará el margen de satisfacción del cliente y a su vez cabe señalar que por intermedio de ello se descubrirá el margen de cumplimiento a lo que respecta al apartado del check list encaminado en la norma ISO 9001.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), citado por (Delgado,2018), define que la técnica es un aspecto importante para la investigación debido que son los medios empleados para recolectar información, entre las técnicas más utilizadas se destaca la técnica de observación, entrevistas y encuestas.

Según (García y Giacobbe,2009), define que el instrumento es un aspecto importante para las investigaciones debido que permite al investigador extraer información relevante para la investigación mediante ello logra abordar de manera más eficaz los problemas que requiere el investigador conocer acerca de su tema.

A continuación, se presentarán las técnicas que se utilizará en el presente trabajo de investigación en donde cada una de ellas fueron evaluadas a través de un juicio de expertos:

Encuesta

Según (García y Giacobbe ,2009), manifiesta que es una cuestión imprescindible recurrir a una encuesta, con el fin de indagar el sentir de los clientes a lo que respecta en la adquisición de su compra, cabe señalar que a través de ello se llevará a cabo el descubrimiento del margen de satisfacción del cliente que surge en las múltiples compañías.

Ante todo, en esta investigación, se utilizará la técnica de la encuesta dado que propiciará un soporte sustancial a esta investigación, puesto que la razón radica porque posibilitará en llegar los resultados aspirados en lo que respecta al margen de la satisfacción del cliente, sin embargo, debido a la coyuntura actual del covid 19, se procederá utilizar el uso de la tecnología para enviar una encuesta online a los clientes de la empresa de Evelyn SAC, con el fin de cuantificar el margen de satisfacción del cliente.

Entrevista

Según (García y Giacobbe,2009), expresa que a través de una entrevista se llevará a cabo un hecho valioso en una investigación, puesto que hará posible que una persona entable un dialogo con una persona, a fin de recabar información pertinente a lo que respecta a una investigación, cabe resaltar que el entrevistador formula un repertorio de preguntas a la persona entrevistada.

Cabe destacar a lo que respecta a la entrevista propiciará un soporte valiosísimo para esta investigación, puesto que permitirá revelar las posibles problemáticas que aquejan a la empresa Evelyn SAC, a través de ello se llevará a cabo en instaurar requisitos que deberá contemplar la variable propositiva, siendo el diseño de un SGC, sin embargo, por la coyuntura actual del covid 19 se empleará la entrevista a través de la plataforma zoom con el encargado de la empresa.

Revisión documental

Según (Yuni y Urbano,2014), manifiesta que a través de la revisión documental le concederá al investigador un respaldo muy enriquecido a lo que respecta a su investigación, puesto que en este apartado se llega a recabar la información de múltiples investigaciones e inclusive por intermedio de ello se llega a comprender la perspectiva de lo investigado.

Ante todo, a través de la técnica de revisión documental propiciará un hecho transcendental en esta investigación, puesto que por intermedio de ello se recabará información valiosísima a lo que respecta de otros materiales de investigación, cabe señalar que por medio de ello se obtendrá una perspectiva enriquecedora en cuestión a la variable teórica en donde hace referencia a la norma ISO 9001.

Check list

Según (López ,2016), hace hincapié que el check list basado en el apartado de la norma ISO 9001 es muy trascendental en una investigación, puesto que le posibilitará al investigador en conocer el diagnóstico de cumplimiento que engloba su organización de estudio a lo que respecta a la cuestión de su calidad.

En el presente trabajo de investigación de tesis se utilizará el check list basado en la norma ISO 9001, debido que permita conocer el margen de cumplimiento del control de calidad que posee la empresa Evelyn SAC, además este apartado propiciará un soporte para la tercera variable propositiva siendo el diseño de un SGC, puesto que a través de ello se elaborará un manual de calidad cuya información estará orientado al apartado de la ISO 9001.

En cuanto a los instrumentos que se aplicó en esta investigación de tesis fueron evaluadas a través de un juicio de experto en donde se tienen los siguientes:

Cuestionario

Según (García y Giacobbe,2009), expresa que el cuestionario consiste en formular una serie de preguntas con la finalidad de recopilar información de un individuo. El instrumento del cuestionario es un aspecto importante en esta investigación debido que sirve como un apoyo para la variable fática siendo la satisfacción del cliente ya que mediante ello se logrará definir un conjunto de preguntas que el cliente debe contestar mediante el uso de un cuestionario estructurado, además es un complemento importante debido que contribuye con la encuesta de satisfacción del cliente.

Escala Likert

Según (Hernández, Fernández y Baptista,2014), manifiesta que este apartado de la escala Likert es un instrumento imprescindible en una investigación, puesto que por intermedio de ello se llega descubrir las opiniones de un grupo de individuos, cabe destacar que certeramente el investigador debe de adoptar una escala ordinal o tal vez una nominal, sin embargo, cabe señalar que esta tendencia debe condicionarse a su propia investigación.

La escala Likert propicia un hecho de gran envergadura en esta investigación, puesto que por intermedio de ello se procurará en conocer el nivel de intensidad de las opiniones de los clientes, cabe señalar que para alcanzar esta hazaña se debe considerar definitivamente una encuesta aplicada en la empresa Evelyn SAC, subsiguientemente se dispondrá en recurrir a una escala nominal y ordinal en este apartado del check list adoptada en la empresa Evelyn SAC.

2.4 Procedimiento de recolección de datos

Según (Yuni y Urbano, 2014), define que el procedimiento es un conjunto de pasos ordenados y secuenciados cuya finalidad tiene establecer acciones para lograr cumplir una meta en común la cual consiste en recolectar datos importantes acerca del tema de investigación.

Ante todo, para el procedimiento se recabó los datos para esta investigación en donde se llevó a cabo a través de un cuestionario en donde se recabó información relevante acerca de las opiniones de los clientes a lo que respecta al servicio propiciado por parte de la empresa Evelyn SAC, cabe destacar que para alcanzar dicho cometido se procederá en plantear preguntas de manera estructurada, cabe destacar que a través de una encuesta se llegara a identificar la magnitud de la satisfacción de los clientes, cabe

resaltar que a través de la plataforma de google Forms se aplicara esta encuesta, asimismo también se procederá en emplear una entrevista , con el fin de recabar información de la empresa siendo un medio indispensable, puesto que por intermedio de ello se logrará conocer el diagnóstico inicial de la empresa con respecto a la proporción de la calidad en el momento actual, finalmente ya para terminar se aplicara una escala Likert orientada al apartado de la ISO 9001, cabe señalar que por intermedio de ello se conocerá el cumplimiento del control de calidad de la organización, del mismo modo también esta escala Likert permitirá valorar las opiniones de los clientes a través de escalas ordinales y nominales.

2.5. Análisis de datos

Según (Yuni y Urbano ,2014), define que el análisis de datos consiste en someter los datos a la realización de las operaciones esto permite alcanzar los objetivos establecidos en el estudio, además el análisis de datos proporciona un soporte crucial para las investigaciones dado que permite sacar conclusiones sobre la información recopilada, cabe destacar que por intermedio de ello se puede establecer un análisis cuantitativo o cualitativo, la cual el enfoque dependerá del investigador.

Para el análisis de datos de la presente investigación de tesis para la variable fática de satisfacción del cliente se utilizará como en primer lugar el uso de un cuestionario la cual permitirá recabar información acerca de la magnitud de la satisfacción del cliente, no obstante, por la coyuntura actual de la pandemia del covid 19 se realizará de manera virtual a través de la plataforma de google forms dado que por medio de ello se logra descubrir la magnitud de la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC, para lograr analizar estos resultados en gráficos se utilizará el programa

Excel y sobre todo también se utilizará el instrumento de la escala de Likert con el fin de cuantificar las opiniones que poseen los clientes.

En el análisis de datos para la variable teórica se utilizará la técnica de un check list basado en la norma ISO 9001 con la finalidad de conocer el diagnóstico de cumplimiento de la empresa investigada siendo la empresa de telecomunicaciones Evelyn SAC, para lograr analizar estos resultados se utilizará gráficos del programa Excel, además se tendrá en cuenta utilizar escala de Likert con la finalidad de medir el cumplimiento para cada capítulo del check list.

En el análisis de datos para la variable propositiva siendo el diseño de un SGC se utilizará la técnica de la entrevista con el fin de conocer la situación situacional que acarrea la organización respecto al margen de calidad y a través de la revisión documental, se incorporará un check list en donde se manifiesta los puntos de vista de la norma ISO 9001, cabe destacar que por intermedio de una escala Likert se llevó a cabo una puntuación para cada apartado y del mismo modo también se utilizó el programa Microsoft Excel con el fin de cuantificar estos resultados mediante tablas y gráficos.

2.6 Aspectos éticos

Según (Salazar, Icaza y Alejo, 2018), menciona que el aspecto ético es de vital importancia en el aporte de la sociedad, esto se debe porque permite reducir posibles problemas de plagio presentados en una investigación, cabe señalar que para lograr dicho cometido es necesario que las instituciones educativas incentiven a sus futuros investigadores que utilicen estas buenas prácticas al realizar su trabajo de investigación.

En esta presente investigación de tesis se aplicó una entrevista al jefe administrativo de la empresa Evelyn SAC, la cual permitió recabar información acerca de la empresa, cabe señalar que por intermedio de ello se realizó un diagnóstico acerca del nivel de cumplimiento del control de calidad que acarrea la empresa Evelyn SAC, cabe destacar que a través de un check list basado en la norma ISO 9001 se llegó a conocer el cumplimiento del control de calidad que acarrea la organización, además en la investigación también se aplicó el uso de una encuesta para medir el margen de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC, para lograr que los resultados tengan un gran veracidad se le solicitó permiso a la empresa para que difunda la encuesta a sus clientes, la cual permitió recabar la información de 80 clientes. En cuanto a la información otorgada por la empresa se hizo de conocimiento a la empresa que los datos serán exclusivamente de uso académico, estrictamente confidencial, para lo cual la empresa estuvo de acuerdo de autorizarnos de utilizar la información de la empresa con un consentimiento informado, cabe resaltar que esto permitió brindar una transparencia en esta investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Diagnóstico situacional de la empresa

3.1.1 Información de la empresa

La empresa Evelyn SAC es una empresa constituida en la ciudad de Trujillo con una amplia experiencia en el sector de telecomunicaciones es una organización que provee los servicios de cable e internet a todos sus clientes de la provincia de la Libertad.

3.1.2 Misión

Ofrecer el mejor servicio de cable e internet que permita satisfacer las necesidades de los clientes, lo cual permita que supere las expectativas de cada uno de nuestros clientes logrando de esa manera mejorar la calidad de vida en cada una de las provincias en donde operamos.

3.1.3 Visión

Consolidar la empresa Evelyn SAC como una de las mejores empresas en el sector de telecomunicaciones a nivel nacional mediante un excelente servicio de cable e internet logrando de esa manera captar la mayor cantidad de clientes.

3.1.4 Valores

- Trabajo en equipo: Nuestra empresa fomenta las buenas prácticas en el trabajo de equipo para llegar a un objetivo.
- Excelencia: Nos comprometemos un excelente servicio de cable e internet a todos nuestros clientes.
- Respeto: Nuestra empresa fomenta las buenas prácticas del respeto tanto en la atención del cliente como en la misma organización cuando se trabaja en equipo.
- Compromiso con el cliente: El cliente es nuestra prioridad y estamos comprometido porque tenga una buena percepción de la empresa.

3.1.5 Organigrama

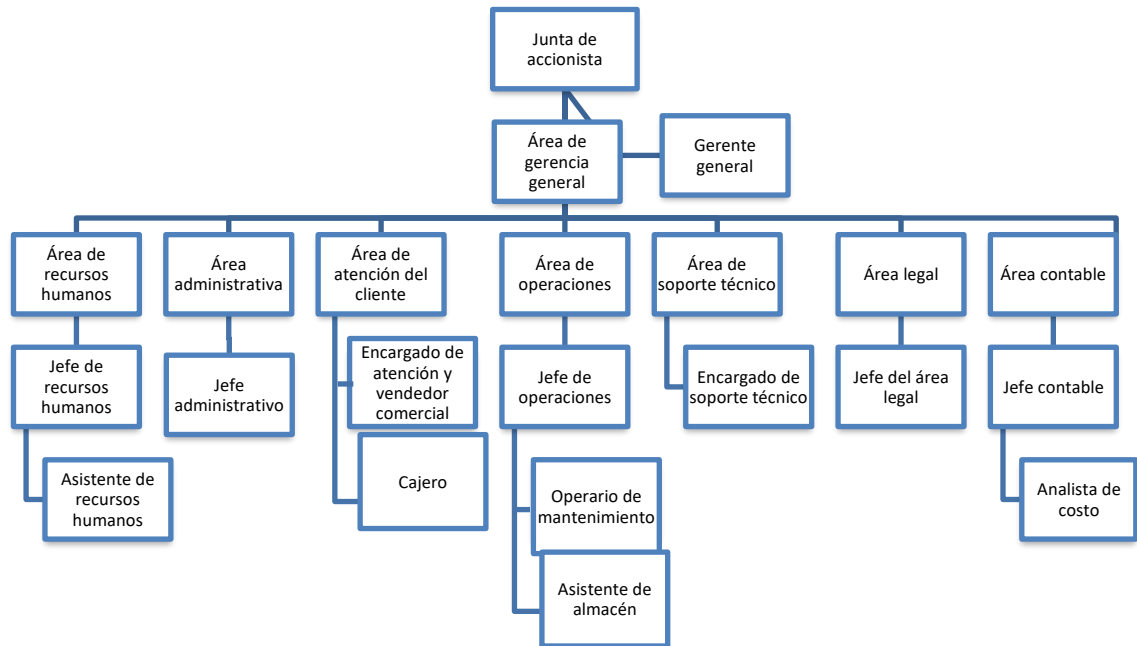


Figura 1. Organigrama de la empresa

Elaboración: Autor del proyecto

3.1.6 Proveedores

- Kroton SAC
- Multicable Perú SAC
- Optictimes SAC
- Importación electrónica Muruhua E.I.R.L
- Fyco telecomunicaciones SAC

3.1.7 Servicios

- Servicio de cable digital y Hd
- Servicio de internet



Bienvenidos

Evelyn Sac es una empresa peruana que lleva la mejor selección de canales de televisión nacional e internacional, por cable y señal digital además brindamos el servicio de internet. Disfruta de nuestra amplia y variada programación

 Cable TV Disfruta de nuestros paquetes de Full Diversión con más de 100 canales, para toda la familia con los mejor programación nacional e internacional.	 Internet Conéctate y abúrrido por la lentitud de tu Internet, contrata nuestros servicios y navega a una velocidad increíble, con los planes que tenemos para ti.	 Señal Digital Ahora Vive una experiencia inigualable con tus canales favoritos en alta definición, con la señal digital que solo Evelyn Sac trae para ti selecto!!
---	--	--

Figura 2. Servicios que ofrece la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

3.1.8 Mapa de procesos

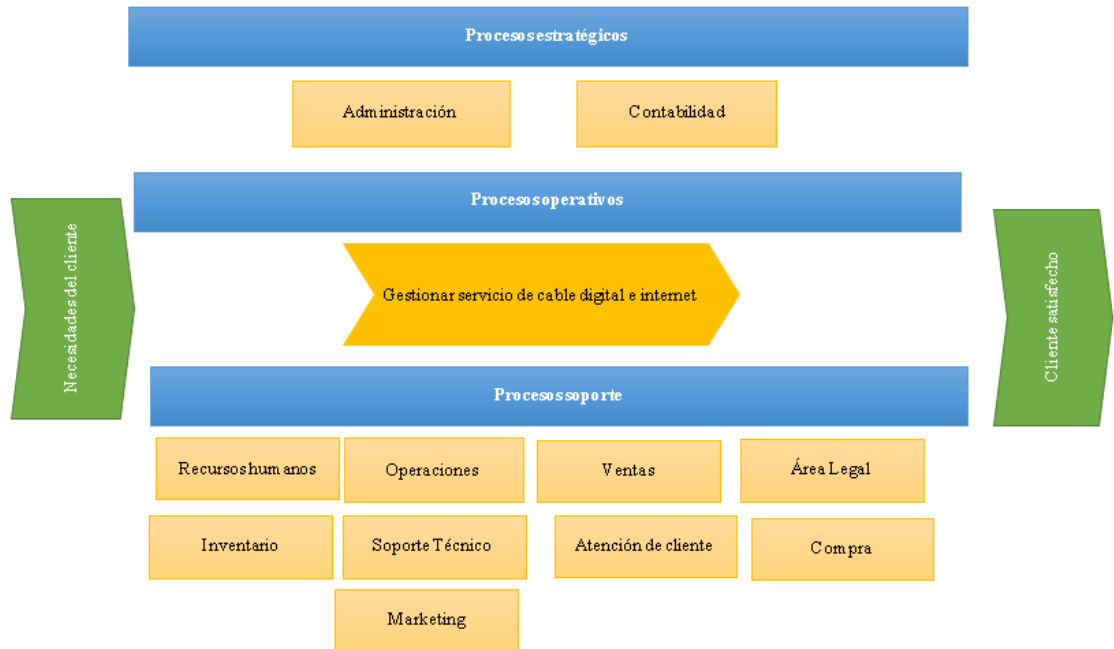


Figura 3 Mapa de proceso nivel 0

Elaboración: Autor del proyecto

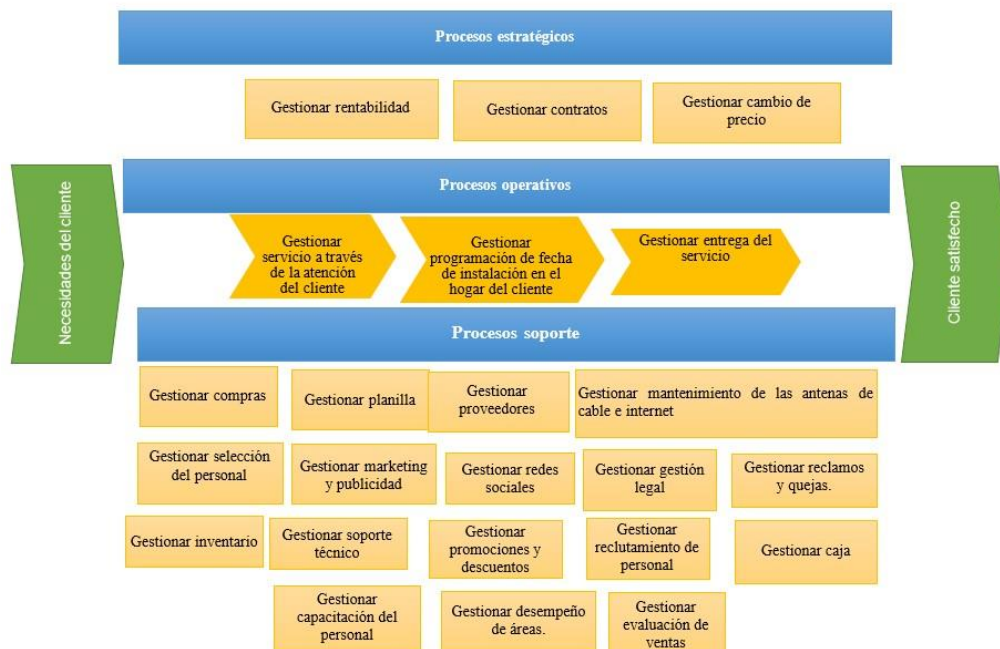


Figura 4 Mapa de proceso nivel 1

Elaboración: Autor del proyecto

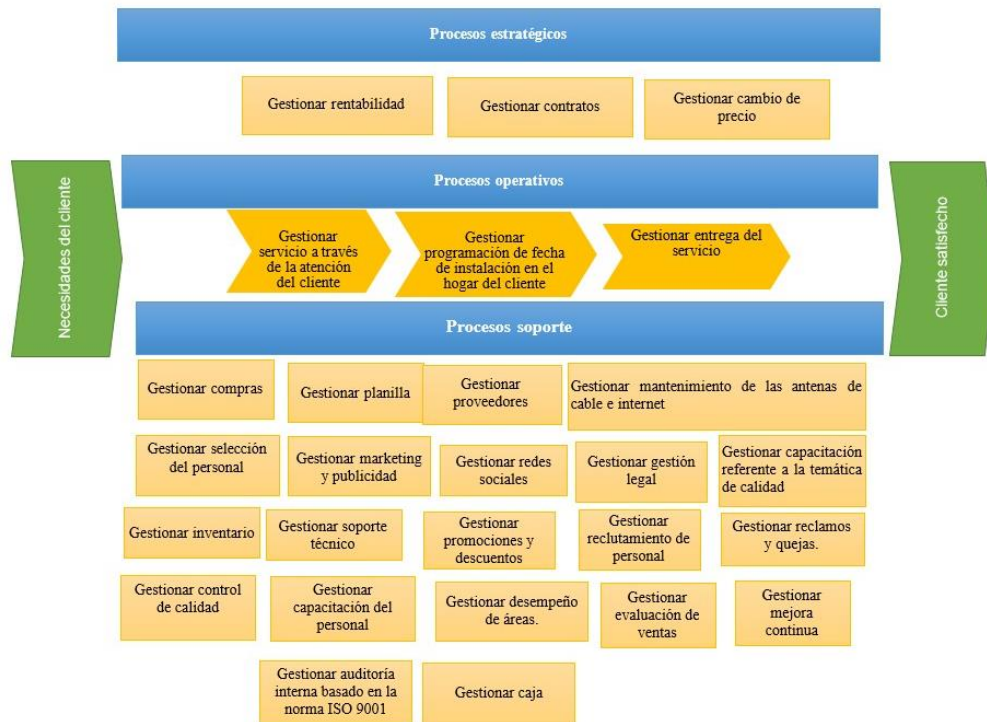


Figura 5 Mapa de proceso nivel 1 Tobe

Elaboración: Autor del proyecto

3.1.9 Auditoría externa

a) Análisis Pestel

Tabla 3

Análisis pestel

Análisis Pestel	Aspecto a valorar	Posicionamiento de la marca
Político	El Decreto Legislativo N° 1455 tiene como fin crear el Programa “Reactiva Perú” “a fin de propiciar una ayuda a la cadena de pagos de las empresas las cuales tuvieron una repercusión negativa por el covid 19 (Diario Andina,2021).	La empresa Evelyn SAC en la actualidad tiene solvencia económica para solventar los diversos pagos, puesto que tiene accionista que velan que los pagos se cumplan de manera idónea en la organización, sin embargo, la empresa tiene el deseo de acceder a la financiación del programa reactiva Perú con la intención de mejorar la calidad de servicio a través de la tecnología de la fibra óptica a otras zonas de Trujillo y del mismo modo esto le permitirá a la compra de nueva flota de vehículos para el transporte del personal de mantenimiento.

Económico	<p>Por intermedio del programa Reactiva Perú se llevará a cabo un apoyo a las empresas que tiene déficit de liquidez para solventar pago de su personal, puesto que la pandemia del covid 19 ha provocado estragos en la economía del país, cabe señalar que podrán optar por un prestamos de s/20000 soles las empresas Mypes (Diario la Republica,2021).</p>	<p>La empresa Evelyn SAC tiene como una intención en acceder al programa de Reactiva Perú puesto que propiciara un auge en el crecimiento del mercado, dado que a través de esta financiación le servirá para la compra de vehículos cuya necesidad es apremiante para la empresa ya que no se dan abasto para la movilización de los técnicos de mantenimiento en el cual tiene como función en dar mantenimiento a las antenas de internet de los hogares del cliente, por otro lado también le servirá para mejorar la calidad de servicio a través de la tecnología de fibra óptica.</p>
Socio-culturales	<p>En el lapso del tiempo el sector de telecomunicaciones ha tenido un apogeo positivo en la población peruana puesto que cada vez más los hogares están empleando este servicio, cabe resaltar que en el año 2021 hubo un ascenso del 10,31 % (Inei,2021).</p>	<p>Para llevar a cabo un ascenso significativo en las cifras de clientes la empresa Evelyn SAC trata de propiciar un sobresaliente servicio a sus adquiredores, aunque no tenga el apartado de la ISO 9001 implantado en el interior de la organización trata de tomarlo como referencia en su organización.</p>
Tecnológico	<p>Es indispensable que las organizaciones empleen el comercio electrónico puesto que permite alcanzar mejores resultados monetarios para la organización, por tal razón que es imprescindible el uso de una plataforma digital con el fin de dar a conocer su producto, cabe señalar que el ecommerce ascenderá en un 5% en el año 2021 atribuyendo un 40% en las múltiples marcas del Perú (Diario la Republica ,2021).</p>	<p>La empresa Evelyn SAC emplea el uso de la tecnología de fibra óptica para el servicio de internet, puesto que esto le permite mejorar la banda ancha y del mismo modo utiliza una plataforma web con el fin de dar a conocer sus servicios a todos los residentes de la ciudad de Trujillo, cabe resaltar que la empresa tiene la mentalidad de propiciar nuevas formas de pago en su ecommerce dentro de la empresa. Como es el pago de Yape o pagoefectivo cabe señalar que la empresa tiene una pasarela de pago dentro de la página web con el fin de proteger la información de sus clientes en la adquisición de su compra en el cual podrán comprar a través de la forma de pago de débito o crédito de Visa/MasterCard, pagoefectivo o yape.</p>

Ecológicos	Según (Ministerio de transporte y comunicaciones ,2019), citado por el (Diario el comercio, 2019), expresa que para llevar a cabo la construcción de antenas de telecomunicaciones es imprescindible que la empresa contemple una buena planificación tomando en cuenta el impacto del medio ambiente.	La empresa Evelyn SAC contempla todas las medidas de seguridad en la instalación de antenas de telecomunicaciones y del mismo modo propicia las medidas para prevenir el impacto del medio ambiente respetando de ese modo con las leyes peruanas.
Legal	La ley N° 31207 tiene como fin que las empresas de telecomunicación aseguren de modo optima la velocidad de internet en un 70% con el fin que los consumidores se encuentren satisfecho por el servicio propiciado cabe señalar que Osiptel es el ente responsable de supervisar que se llega a concretar de modo oportuna esta ley y del mismo modo también garantiza los derechos de los usuarios en la adquisición de su compra (Diario el Peruano,2021).	La empresa Evelyn SAC tiene como meta cumplir con esta ley con el fin que el cliente tenga una experiencia inigualable en la adquisición de su compra, cabe señalar que a través de ello tiene la iniciativa de tener un crecimiento sostenido en el mercado.

Nota: Se contempla en esta tabla el análisis pestel referente a la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

3.1.10 Matriz MEFÉ

Tabla 4 *Matriz MEFÉ*

Factores determinantes de éxito	Peso	Valor	Ponderación
Oportunidades			
Contratar personal calificado en el tema de control de calidad y mejora continua con el fin de mejorar su satisfacción del cliente.	0.11	4	0.44
Apertura de préstamos a través del programa Reactiva Perú	0.10	4	0.40
Estabilidad de proveedores	0.11	3	0.33
Crecimiento del sector es sostenido	0.15	4	0.6
Mejorar la calidad de servicio a través de la norma ISO 9001	0.12	4	0.48
SUBTOTAL			2.25
Amenazas			
Pérdida de clientes debido que no establecen acciones correctivas para mejorar su calidad de servicio	0.11	1	0.11
Crisis económica por la estabilidad del País del Perú en cuanto a su tipo de moneda.	0.05	1	0.05
Aumentos de los precios asociados a su sector	0.10	1	0.1
Falta de socios estratégicos	0.10	1	0.1
Frecuente cambio de las necesidades del cliente por el tema de la pandemia del covid 19	0.05	1	0.05
SUBTOTAL			0.41
TOTAL	1	-	2.61

Nota: Se contempla en esta tabla la matriz MEFÉ referente a la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

Leyenda de calificación referente a la matriz Mefe

Oportunidad mayor = 4, que representa a una respuesta alta

Oportunidad menor = 3, que simboliza una respuesta mayor a la media

Amenaza menor = 2, se refiere a una respuesta media

Amenaza mayor = 1, que indica una respuesta baja

Interpretación: Cabe señalar que el ponderado total contempla una puntuación de 2.61 en el cual se hace hincapié que supera la media comprendida en 2.5 en donde se constata que es factible, puesto que a través de esta matriz se lleva a constatar que el margen es el mínimo solicitado, por otra parte, se relacionó que las oportunidades contemplan una puntuación de 2.25 y del mismo modo para el apartado de amenaza contempla una puntuación 0.41. Cabe destacar que este resultado es trascendental dado que nos permite comprender que la relación es favorable puesto que las oportunidades tienen una puntuación mucho mayor que las amenazas, por tal razón que se debe de considerar en mejor estos puntos de vista en el interior de la organización.

3.1.11 Fuerzas de porter

Tabla 5 *Fuerza de porter*

Fuerzas de Porter	Aspecto a valorar	Posicionamiento de la marca
Rivalidad de los competidores	La dura competencia del sector de telecomunicaciones ha ocasionado que la empresa propicie un mejor servicio a un precio accesible para los usuarios en las últimas épocas el pbi de este sector ha alcanzado en el año 2021 una transición favorable de 10.84%, puesto que el confinamiento ha obligado que mayor número de familia utilicen este servicio en su hogar (Diario la Gestión, 2021).	La empresa Evelyn SAC propicia el servicio tanto de internet como cable a la ciudad de Trujillo, aunque es una empresa intermedia a comparación de sus otros competidores tales es el caso de Movistar o Claro se diferencia por sus cómodos precios de sus tarifas en el cual siempre tiene la intención de propiciar un inigualable servicio a sus clientes, por tal razón que apuesta por la tecnología de fibra óptica con el fin de mejorar la banda ancha de internet.

<p>Poder de negociación de los proveedores</p>	<p>Lo proveedores es un hecho imprescindible en las empresas de telecomunicaciones, puesto que resultan de gran ayuda para llevar a cabo un sobresaliente servicio a sus clientes, cabe resaltar que debemos tener en cuenta que el poder de negociación cuando es reducido ocasiona que los precios asciendan, sin embargo, en este sector es bajo debido que hay un sinnúmero de proveedores que ofrece el mismo producto a este tipo de empresa (Fernández y Pastor,2021)</p>	<p>Cabe resaltar que el poder de negociación es alto en la empresa Evelyn SAC puesto que existe un sinnúmero de proveedores en el extranjero que le concede los productos necesarios para el servicio de cable e internet.</p>
<p>Poder de negociación de los clientes</p>	<p>EL nivel de negociación en los clientes es medio debido que existe una gran cantidad de personas dispuestas adquirir el servicio de cable e internet, puesto que hay múltiples empresas que proveen de este servicio en el Perú (Fernández y Pastor,2021).</p>	<p>El poder de negociación en el sector de telecomunicaciones es alto puesto que existe una diversa variedad de empresas que propician el servicio de cable e internet, por tal motivo que hay que propiciar al cliente una sobresaliente atención y trato cordial a lo que respecta a su adquisición de su compra.</p>

Amenaza de nuevos competidores	La amenaza de nuevos competidores en el sector de telecomunicaciones es alta puesto que hay múltiples empresas que están apostando por este rubro en el Perú (Diario la Gestión,2021).	La empresa Evelyn SAC tiene como mentalidad en afrontar esta dura competencia de sus competidores a través de un sobresaliente servicio y un modesto precio.
Amenaza de productos y servicios sustitutos	La amenaza de productos sustitutos es alta puesto que los clientes podrían trasladarse a una plataforma streaming de videos reemplazando poco a poco el servicio de cable en el hogar (Luder,2021)	La empresa Evelyn SAC tiene presente que la plataforma streaming está tomando terreno en el mercado, por tal razón que uno de sus planes es propiciar un convenio con plataforma como Netflix en los planes de servicios de cable.

Nota: Se contempla en esta tabla la fuerza de porter referente a la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

3.1.12 Matriz de perfil competitivo

- a) **Calidad de servicio:** La calidad de los servicios en una empresa de telecomunicación es un hecho imprescindible que se debe de asegurar con el fin de reducir los clientes contrariados por el servicio propiciado en una organización
- b) **Implementación de la norma ISO 9001:** Es transcendental que en el interior de una organización se encuentre implantando una norma ISO 9001 con el fin de reforzar los procesos y del mismo modo esto repercutirá de modo relevante en el apogeo de la calidad de una organización.

- c) **Tecnología:** La tecnología es un factor crucial en el sector de telecomunicaciones puesto que es imprescindible mejorar el servicio de fibra óptica para el caso de internet y a su vez el uso de aparatos electrónicos como tal es el caso de decodificadores esto propiciara que el cable del hogar tenga la resolución idónea en el televisor del cliente.
- d) **Tiempo de Atención:** Es imprescindible que la atención del cliente que se propicie al cliente se realice en el menor tiempo posible puesto que esto perjudicaría que el cliente se encuentre disgustados por el servicio propiciado y del mismo modo también es transcendental otorgar un trato amable con el fin que el cliente se sienta apreciado esto conllevará a la fidelización del cliente dentro de una organización.
- e) **Promoción y Marketing:** El marketing es un gran medio para llevar a cabo un ascenso de captación de clientes en una organización, por tal razón que se debe de difundir por medios de redes sociales, por otro lado, las promociones hacen que la demanda a lo que respecta al tema de ventas se llegue a cabo un ascenso considerablemente en una organización, puesto que el cliente suele aprovechar estos precios irresistibles
- f) **Competitividad de Precios:** Propiciar un precio accesible es transcendental en una organización, puesto que por intermedio de este punto de vista en el panorama del cliente es un gran medio para aprovechar en adquirir un inigualable producto o servicio a un accesible precio a sus bolsillos, esto influirá en un ascenso de clientes.

Tabla 6 *Matriz de perfil competitivo*

Factores críticos	Peso	Competidores							
		Empresa Evelyn SAC		Claro		Movistar		Cable Visión Perú	
		Valor	Ponderación	Valor	Ponderación	Valor	Ponderación	Valor	Ponderación
Calidad de servicio	0.2	3	0.6	4	0.8	4	0.8	3	0.6
Implementación de la norma ISO 9001	0.22	2	0.44	4	0.88	4	0.88	2	0.44
Tecnología	0.15	4	0.60	4	0.6	4	0.6	3	0.45
Tiempo de atención	0.16	3	0.48	3	0.48	4	0.64	3	0.48
Promoción y marketing	0.13	3	0.39	4	0.52	4	0.52	2	0.26
Competitividad de precios	0.14	4	0.56	3	0.42	3	0.42	4	0.56
Puntaje	1	RPTA. 1.	2.92	RPTA. 2	3.7	RPTA. 3	3.86	RPTA. 4	2.79

Nota: Se contempla en esta tabla la matriz de perfil competitivo referente a la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

Leyenda de calificación referente a la matriz de competidores

CONCEPTO	CALIFICACIÓN
Debilidad Mayor	1
Debilidad Menor	2
Fortaleza Menor	3
Fortaleza Mayor	4

Interpretación

- El factor más trascendental es la implementación de la norma ISO 9001 (0.22) tanto para la empresa Evelyn SAC y del mismo modo también en la competencia: Claro, Movistar y cable visión.
- El mayor puntaje ponderado es de 3,86 de la empresa “Movistar S.A” es el competidor más fuerte en el cual tiene mayor ventaja competitiva. Sobresale en la calidad de servicio, implementación de la norma ISO 9001, tecnología, tecnología, promociones y marketing.
- Como segundo lugar tenemos a la empresa “Claro S. A” la cual tiene un puntaje ponderado de 3.7 esta empresa sobresale en la calidad de servicio, implementación de la norma ISO 9001, promociones y marketing en las cuales son sus grandes fortalezas.
- En tercer lugar, tenemos a la empresa “Evelyn SAC” la cual tiene un puntaje ponderado de 2.92 este competidor sobresale en la tecnología y competitividad de precios, en lo cual son sus grandes fortalezas.
- En 4to lugar tenemos a la empresa cable visión SAC la cual tuvo un puntaje ponderado de 2.79 este competidor sobresale en la competitividad de precios en lo cual son sus grandes fortalezas.

3.1.13 Auditoría interna

a) Matriz amofhit

Tabla 7 *Matriz Amophit*

Factor	Fortalezas	Debilidades
Administración y Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> En el interior de la organización se propicia una moderada cultura organizacional. En el interior de la organización se propicia funciones y responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> No tiene un buen planeamiento estratégico. Falta de compromiso de los colaboradores al realizar sus actividades.
Marketing y Ventas	<ul style="list-style-type: none"> Realiza promociones. Expansión en el mercado. Utiliza el uso de marketing digital. Marca segmentada en el mercado. Propicia precios accesibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Retraso al subsanar un problema previsto por parte del cliente. Está teniendo un decrecimiento de ventas puesto que el covid 19 a repercutido en la expansión del mercado. No emplea muchas estrategias comerciales.
Operaciones y Logística	<ul style="list-style-type: none"> El mantenimiento de las antenas de cable es muy bueno. Alianzas estratégicas consolidadas. 	<ul style="list-style-type: none"> La infraestructura del almacén no es tan amplia para guardar sus productos. Deficiente control de almacén Los precios suelen variar puesto que sus proveedores del extranjero utilizan la moneda de dólar en el cual suelen variar por la economía del País. Escasez de vehículos para el transporte de los operarios de mantenimiento.

Finanzas y contabilidad	• Posee liquidez y línea de crédito.	-
Recursos Humanos	• Realiza capacitaciones de habilidades blandas.	<ul style="list-style-type: none"> • Fomenta de modo regular el reclutamiento y selección del personal. • Tiene una mala gestión al controlar la asistencia de los colaboradores
Informática y Comunicaciones	• Se difunde la marca a través de redes sociales.	• No toma en cuenta el apartado de un SI cuyo fin es propiciar un sostén a los procesos.
Tecnología, Desarrollo e Innovación	• Emplea el uso de una plataforma web con el fin de dar a conocer su marca.	• No toma en cuenta otras formas de pago electrónicos dentro de la empresa.

Nota: Se contempla en esta tabla la matriz amophit referente a la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

3.1.14 Cadena de Valor



Figura 6 Cadena de valor

Elaboración: Autor de proyecto

3.1.15 Grupo de interés

Tabla 8 *Grupo de interesados externo*

Stakeholders	Proporcionan	Principales intereses
Externo		
Clientes	Son lo que propician los ingresos de una organización.	Adquirir productos de calidad, a buen precio y en el plazo establecido.
Defensa civil	Son lo que llevan a cabo las auditorías de seguridad a lo que respecta a la cuestión de infraestructura del local.	Son los encargados de velar que las medidas de seguridad sean las oportunas en el interior de una organización con el fin que el colaborador se encuentre protegido.
Proveedores	Son los que propician los productos o insumos imprescindible en una organización.	Contar con compradores fidelizados las cuales adquieran sus productos o insumos a largo plazo.
SUNAT	Son los que otorgan las boletas y del mismo modo también propician las facturas con el fin que la organización este apropiadamente formal.	Asegurar que se lleve a cabo el cumplimiento de los tributos y del mismo modo también de los pagos generales a la renta.
INDECOPI	Es la entidad que tiene como fin asegurar que la seguridad del consumidor se llegue a concretar de modo oportuna en la organización en la que adquirió su producto o servicio.	Garantizar que se cumplan las normativas a lo que respecta al apartado de boletas o facturas y del mismo modo con el precio.
Banco	Son los que propician un financiamiento con el fin de invertir en su local.	Asegurar que el tema de la inversión del capital prestado se lleve a concretar el retorno de la inversión.

Nota: Se contempla en esta tabla el grupo de interés externo referente a la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 9 *Grupo de interesados interno*

Stakeholders Interno	Proporcionan	Principales Intereses
Accionista	Son las personas que propician el empleo para un grupo de colaboradores y del mismo modo brinda un financiamiento para el negocio.	Sus grandes anhelos es alcanzar una rentabilidad fructífera en el lapso del tiempo.
Colaborador	Son los que propician que las actividades del interior de la organización se lleven a cumplir de modo oportuna a través de un sobresaliente trabajo.	Cobrar por el servicio propiciado por la empresa en donde labora y del mismo modo alcanzar un ascenso laboral con el fin de generar un mayor índice salarial.

Nota: Se contempla en esta tabla el grupo de interés interno referente a la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

3.1.16 Matriz Mefi

Tabla 10 *Matriz MEFI*

Fortalezas	Peso	Calificación	Ponderado
En el interior de la organización se propicia una moderada cultura organizacional.	0.12	3	0.36
En el interior de la organización se propicia funciones y responsabilidades.	0.13	3	0.39
Realiza promociones.	0.012	4	0.048
Expansión en el mercado.	0.016	4	0.064
Utiliza el uso de marketing digital.	0.05	3	0.15
Marca segmentada en el mercado.	0.159	4	0.636
Propicia precios accesibles.	0.016	4	0.064
El mantenimiento de las antenas de cable se realice periódicamente.	0.015	4	0.06
Alianzas estratégicas consolidadas.	0.016	4	0.064
Posee liquidez y línea de crédito.	0.01	4	0.04
Realiza capacitaciones de habilidades blandas a sus colaboradores.	0.13	3	0.39
Se difunde la marca a través de redes sociales.	0.031	4	0.124

Emplea el uso de una plataforma web con el fin de dar a conocer su marca.	0.042	4	0.168
Subtotal			2.56
Debilidades	Peso	Calificación	Ponderado
No tiene un buen planeamiento estratégico	0.06	1	0.06
Falta de compromiso de los colaboradores al realizar sus actividades.	0.03	1	0.03
Retraso al subsanar un problema previsto por parte del cliente.	0.04	1	0.04
Está teniendo un decrecimiento de ventas puesto que el covid 19 ha repercutido en las ventas.	0.001	1	0.001
La participación de la marca está teniendo bajo incremento por actual pandemia.	0.01	1	0.01
Toma iniciativa de modo regular en el asunto de estrategias comerciales	0.01	1	0.01
La infraestructura del almacén no es tan amplia para guardar sus productos.	0.01	1	0.01
Deficiente control de almacén.	0.01	1	0.01
Los precios suelen variar puesto que sus proveedores del extranjero utilizan la moneda de dólar en el cual suelen variar por la economía del País.	0.003	2	0.006
Fomenta de modo regular el reclutamiento y selección del personal.	0.007	1	0.007
Tiene una mala gestión al controlar la asistencia de los colaboradores.	0.002	1	0.002
No toma en cuenta el apartado de un SI cuyo fin es propiciar un sostén a los procesos.	0.04	1	0.04
Escasez de vehículos para el transporte de los operarios de mantenimiento.	0.02	1	0.02
No toma en cuenta otras formas de pago electrónicos dentro de la empresa.	0.01	1	0.01
Subtotal	100%		0.26
Total			2.82

Nota: Se contempla en esta tabla la matriz Mefi efectuada en la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

LEYENDA DE CALIFICACIÓN

Fortalezas mayores = 4, que representa a una respuesta alta

Fortaleza menor = 3, que simboliza una respuesta mayor a la media

Debilidades menores = 2, se refiere a una respuesta media

Debilidades mayores = 1, que indica una respuesta baja

Interpretación: Cabe señalar que el ponderado total contempla una puntuación de 2.82 en el cual se hace hincapié que supera la media comprendida en 2.5 en donde se constata que es factible, puesto que a través de esta matriz se lleva a constatar que el margen es el mínimo solicitado, por otra parte, se relacionó que la fortaleza contempla una puntuación de 2.56 y del mismo modo para el apartado de debilidades contempla una puntuación de 0.26. Cabe destacar que estos resultados son fructíferos dado que nos permite comprender que la relación es favorable puesto que la fortaleza tiene una puntuación mucho mayor que las debilidades, por tal razón que se debe de considerar en mejor estos puntos de vista en el interior de la organización.

3.1.17 Análisis Foda

Tabla 11

Foda de la empresa Evelyn SAC

Fortaleza	Oportunidades
1. En el interior de la organización se propicia una moderada cultura organizacional.	1. Contratar personal calificado en el tema de control de calidad y mejora continua con el fin de mejorar su satisfacción del cliente.
2. En el interior de la organización se propicia funciones y responsabilidades.	2. Apertura de préstamos a través del programa Reactiva Perú.
3. Realiza promociones.	3. Estabilidad de proveedores.
4. Expansión en el mercado.	4. Crecimiento del sector es sostenido.
5. Utiliza el uso de marketing digital.	5. Mejorar la calidad de servicio a través de la norma ISO 9001.
6. Marca segmentada en el mercado.	
7. Propicia precios accesibles.	
8. El mantenimiento de las antenas de cable se realiza periódicamente.	
9. Alianzas estratégicas consolidadas.	
10. Posee liquidez y línea de crédito.	
11. Realiza capacitaciones de habilidades blandas a sus colaboradores.	
12. Se difunde la marca a través de redes sociales.	
13. Emplea el uso de una plataforma web con el fin de dar a conocer su marca.	
Debilidades	Amenaza
1. No tiene un buen planeamiento estratégico.	1. Pérdida de clientes debido que no establecen acciones correctivas para mejorar su calidad de servicio.
2. Falta de compromiso de los colaboradores al realizar sus actividades.	

-
- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 3. Retraso al subsanar un problema. previsto por parte del cliente. 4. Está teniendo un decrecimiento de ventas puesto que el covid 19 ha repercutido en las ventas. 5. La participación de la marca está. teniendo bajo incremento por actual pandemia. 6. Toma iniciativa de modo regular en el asunto de estrategias comerciales. 7. La infraestructura del almacén no es tan amplia para guardar sus productos. 8. Deficiente control de almacén. 9. Los precios suelen variar puesto que sus proveedores del extranjero utilizan la moneda de dólar en el cual suelen variar por la economía del País. 10. Fomenta de modo regular el reclutamiento y selección del personal. 11. Tiene una mala gestión al controlar la asistencia de los colaboradores. 12. No toma en cuenta el apartado de un SI cuyo fin es propiciar un sostén a los procesos. 13. Escasez de vehículos para el transporte de los operarios de mantenimiento. 14. No toma en cuenta otras formas de pago electrónico dentro de la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> 2. Crisis económica por la estabilidad del País del Perú en cuanto a su tipo de moneda. 3. Aumentos de los precios asociados a su sector. 4. Falta de socios estratégicos. 5. Frecuente cambio de las necesidades del cliente por el tema de la pandemia del covid 19. |
|--|---|

Nota: Se contempla en esta tabla el foda efectuada en la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

3.1.18 Determinación de las causas de la insatisfacción del cliente en la empresa

Evelyn SAC

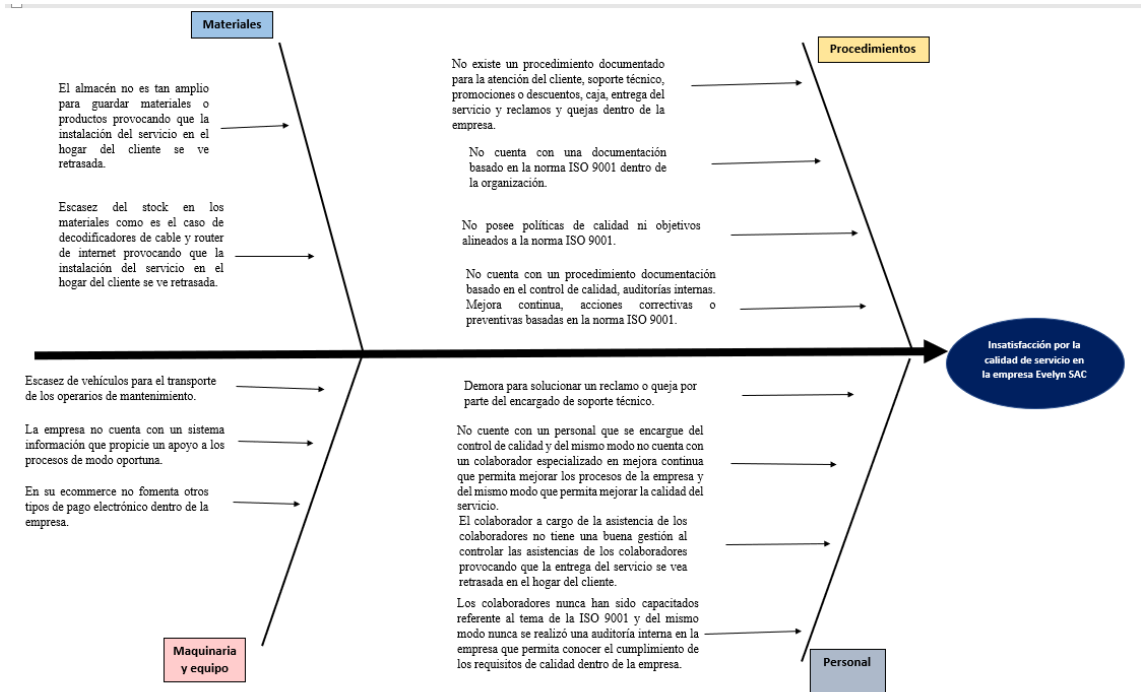


Figura 7 Determinación de las causas de insatisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

3.1.19 Descripción de las causas de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC

a) Materiales

- La empresa Evelyn SAC no cuenta con almacén y del mismo modo tampoco tiene un procedimiento para la recepción de productos de sus proveedores debido que el asistente de almacén solo revisan que los productos adquiridos como es el caso de decodificadores y router entre otros productos relevantes para la instalación de cable e internet estén en óptimas condiciones y lo registran en una base de datos de un Excel, sin embargo no documentan el inventario mediante el uso de un formato basado en la norma ISO 9001, esto provoca que la mayoría de las veces exista escasez del inventario esto provoca que la calidad de servicio se vea afectada debido que la mercadería adquirida por los proveedores se utilizan para la instalación de cable e internet provocando un retraso en la entrega del servicio del cable e internet en el hogar del cliente.

b) Procedimiento

- La empresa Evelyn SAC no posee actualmente una norma ISO 9001 en su organización la mayoría de documentación solo está presente una pequeña parte de los requisitos que exige la norma ISO 9001, es por ello por lo que no existe una documentación adecuada que se alinee a las normas ISO 9001, eso ocurre en sus políticas la mayoría de ello también la mayor parte se adecuan a los requisitos de la norma ISO 9001. Cabe señalar que al no contar con un procedimiento orientado al apartado de la ISO 9001 suscita un declive de la satisfacción del cliente puesto que provocaría una deficiente calidad de

servicio, por tal razón que se requiere crear procedimientos para los siguientes procesos con el fin de alcanzar dicha hazaña:

- Gestionar control de calidad.
- Gestionar auditoría interna.
- Gestionar capacitación referente a la temática de calidad.
- Gestionar mejora continua.
- Gestionar soporte técnico.
- Gestionar programación de fecha de instalación en el hogar del cliente.
- Gestionar servicio a través de la atención del cliente.
- Gestionar promociones o descuentos.
- Gestionar caja.
- Gestionar entrega de servicio.
- Gestionar reclamos y quejas.

c) Máquinas y herramientas

- La empresa Evelyn SAC posee escasez de vehículos para transportarse al domicilio del cliente y dar un servicio técnico, por otro lado, esto también se ve reflejado cuando se necesita ir dar un mantenimiento a las antenas de cable esto provoca insatisfacción en los clientes debido que hay una demora para solucionar su servicio.
- La empresa Evelyn SAC no cuenta con un sistema de información que propicie un apoyo a todos los procesos y del mismo modo tampoco no toma en cuenta otras formas de pago electrónico dentro de la empresa.

d) Personal

- Existe demora para solucionar un reclamo o queja del cliente debido que el canal de comunicación del cliente es limitado debido que solo puede comunicarse con la empresa mediante correo electrónico o llamada telefónica.
- La mayoría del personal presenta inasistencia injustificada no hay un buen control para la asistencia provocando retraso en la entrega de instalación de servicio.
- No se fomenta capacitaciones referentes a la temática de calidad de la norma ISO 9001 en el interior de la organización, cabe señalar que es imprescindible que los grupos de colaboradores tenga una buena base referente a este tema, puesto que a través de ello se llevara a cabo un auge de la satisfacción del cliente en el interior de la organización.
- No cuenta con un colaborador especializado para el apartado de control de calidad y del mismo modo tampoco no hay un colaborador especializado en mejora continua.

3.2 Enfoque de procesos a través de la norma ISO 9001 en la empresa Evelyn SAC.

3.2.1 Mapeo de los procesos referente a los procesos actuales de la empresa Evelyn SAC

MACROPROCESOS			PROCESOS			MACROPROCESOS			PROCESOS					
CÓDIGO	NOMBRE	OBJETIVO	CÓDIGO	NOMBRE	OBJETIVO	CÓDIGO	NOMBRE	OBJETIVO	CÓDIGO	NOMBRE	OBJETIVO			
1	Atención al cliente	Propiciar un sobresaliente servicio a través de un trato cordial al cliente	1.1.	Gestionar servicio a través de la atención al cliente	Propiciar un sobresaliente servicio al cliente.	4	Recursos humanos	Organizar y maximizar el desempeño de capital humano	4.1.	Gestionar selección del personal	Diseñar la convocatoria y si los postulantes cumplen con el perfil del postulante.			
			1.2.	Gestionar promociones o descuentos	Propiciar promociones y del mismo modo descuentos a los clientes más concurrentes.				4.2.	Gestionar reclutamiento de personal	Evaluar el currículo y elegir al indicado.			
			1.3.	Gestionar caja	Propiciar una boleta o factura al cliente en el momento de pagar por el servicio contratado.				4.3.	Gestionar contrato	Llegar a un acuerdo y firmar el contrato, además indicar al nuevo empleado a la empresa.			
			1.4.	Gestionar entrega de servicio	Propiciar la entrega del servicio a través de la instalación del cable o internet en el hogar del cliente.				4.4.	Gestionar planillas	Controlar la planilla de los trabajadores y evaluar sus bonificaciones.			
			1.5.	Gestionar reclamos y dudas del cliente	Propiciar una solución ante el problema contemplado por el cliente.				5	Operaciones	Garantizar que las operaciones de la empresa se lleven a cabo de manera adecuada a través de un sobresaliente gestión de proveedores, compra y del mismo modo un inventario controlado.	5.1.	Gestionar proveedores	Gestionar mantenimiento de las antenas de cable e internet.
2	Soporte técnico	Propiciar una ayuda al cliente a lo que respecta al tema de su servicio de cable e internet	2.1.	Gestionar soporte técnico	Propiciar una solución a los problemas del servicio a través del sistema de soporte tecnológico de la empresa.	5.2.	Gestionar compra	Reabastecer los productos que son imprescindibles para la continuidad del servicio propiciado al cliente.						
2.2.			Gestionar programación de fecha de instalación del servicio en el hogar del cliente	Propiciar una fecha para la instalación del servicio en el hogar del cliente.	5.3.	Gestionar inventario	Controlar el stock del inventario en el almacén de la empresa.							
2.3.			Gestionar la entrega del servicio	Garantizar que el servicio propiciado al cliente se llegó a instalar apropiadamente en su hogar.	5.4.	Gestionar mantenimiento de las antenas de cable e internet	Asegurar que el mantenimiento de las antenas de cable e internet estén en óptimas condiciones.							
3	Administrativo	Velar por el crecimiento sostenible de la empresa	3.1.	Gestionar contratos	Es administrar los procesos internos de la empresa como reclamos y desempuje de áreas.	6	Contabilidad	Garantizar que la contabilidad financiera de la empresa este apropiadamente documentada a través de un balance financiero.				6.1.	Gestionar rentabilidad	Efectuar un informe de las ganancias del mes.
			3.2.	Gestionar marketing y publicidad	Difundir promociones de la empresa en medios, establecer precios y evaluar los métodos de pago.				6.2.	Gestionar cambio de precio	Efectuar un cambio en los precios del servicio propiciado al cliente en caso se requiera.			
			3.3.	Gestionar evaluación de ventas	Garantizar que las ventas se lleguen a concretar ante los resultados previstos.				7	Legal	Resolver los temas jurídicos de la empresa	7.1.	Gestionar gestión legal	Propiciar un soporte ante los problemas legales que hace frente la empresa.
			3.4.	Gestionar redes sociales	Reabastecer los insumos requeridos, así como elegir a los proveedores.							8	Gestión general	Efectuar acciones estratégicas con el fin de promover la participación del mercado en la empresa y del mismo modo debe de velar que las demás áreas lleguen a concretar los resultados previstos.

Figura 8 Lista de macroprocesos de la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor de proyecto

3.2.1.1 Diagrama del macroproceso referentes a la atención del cliente

a) Gestionar servicio a través de la atención del cliente

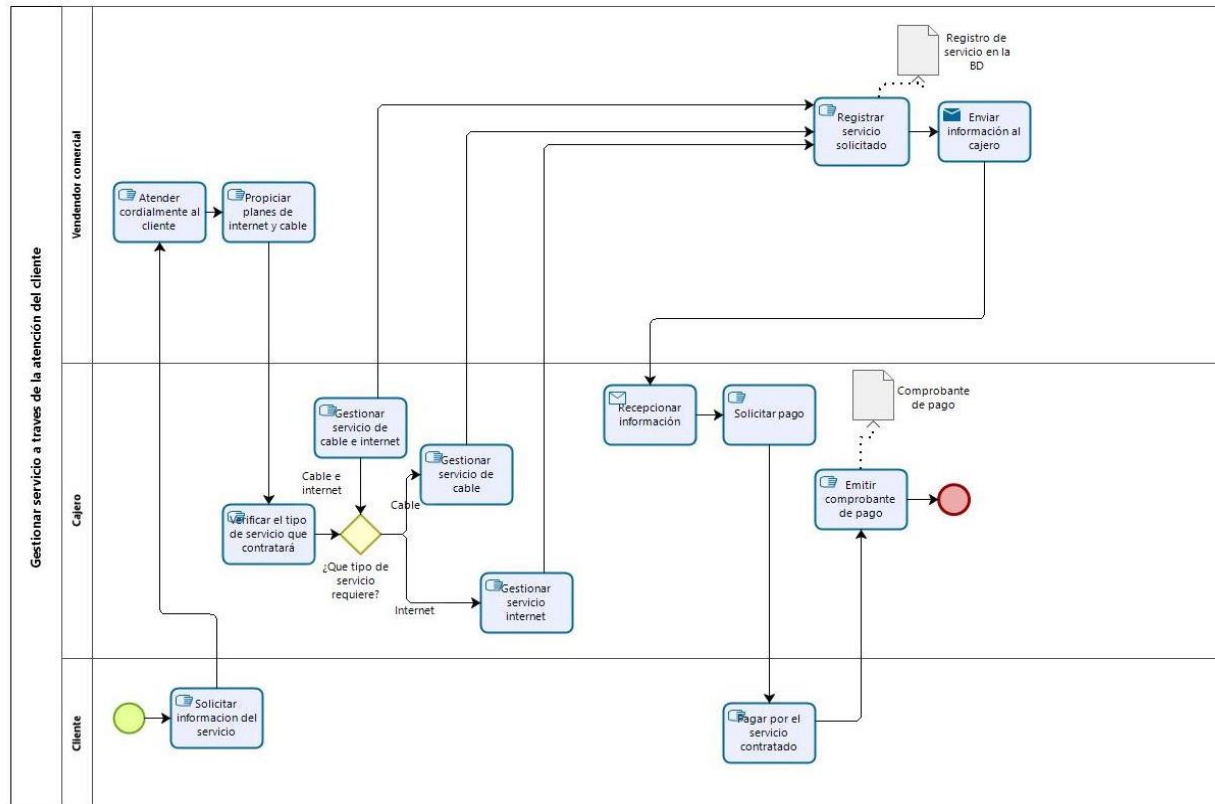


Figura 9 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar servicio a través de la atención del cliente

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente a la gestión de servicio se lleva a cabo a través de la atención de cliente en donde tiene como fin en propiciar un inigualable servicio por intermedio de la atención al cliente desde el inicio hasta el fin de su compra. Este proceso inicia con el cliente en donde solicita información del servicio y este es atendido por el vendedor comercial en el cual atiende a los clientes y propicia los tipos de servicio que tiene la empresa. Cabe señalar que le propicia planes de internet, cable o los dos juntos a la vez, asimismo una vez que el cliente haya verificado que tipo de servicio contratará procede registrar el servicio solicitado en el sistema BD, subsiguientemente el vendedor comercial le envía la información al cajero con el fin que solicite el pago y este la informa al cliente el monto a cancelar y finalmente el cliente paga y le propicia el comprobante de pago al cliente.

b) Gestionar promociones o descuentos

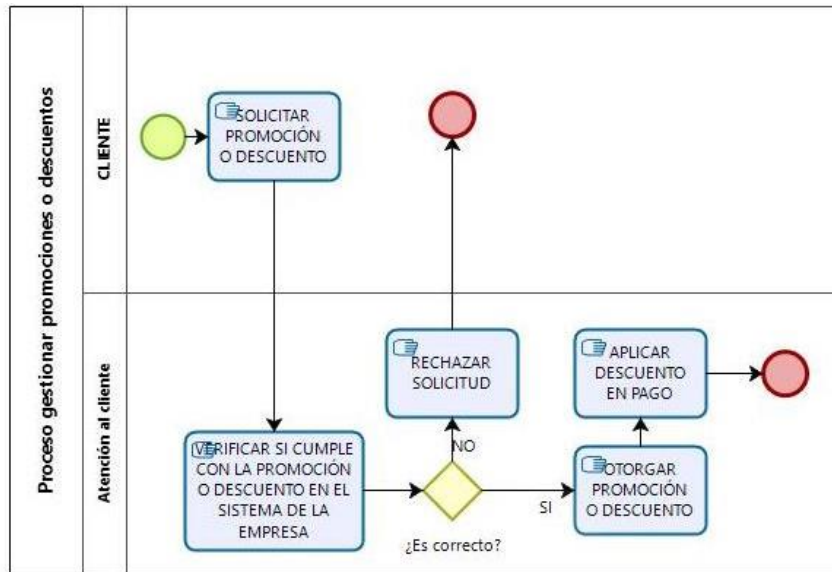


Figura 10 Diagrama del proceso Asis referente al proceso gestionar promociones o descuentos

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Tiene como fin este proceso propiciar una promoción o descuento a los clientes concurrentes que adquieren el servicio en la empresa Evelyn SAC. Cabe resaltar que el proceso inicia cuando el cliente se dispone en solicitar una promoción o descuento, subsiguientemente el colaborador a cargo de la atención del cliente se dispone en verificar en el sistema si está conforme la solicitud, sin embargo, no cumple con las condiciones notifica al cliente que no cumple con las condiciones y del mismo modo en caso de cumplir se le aprueba la solicitud y aplica el descuento al cliente.

c) Gestionar caja

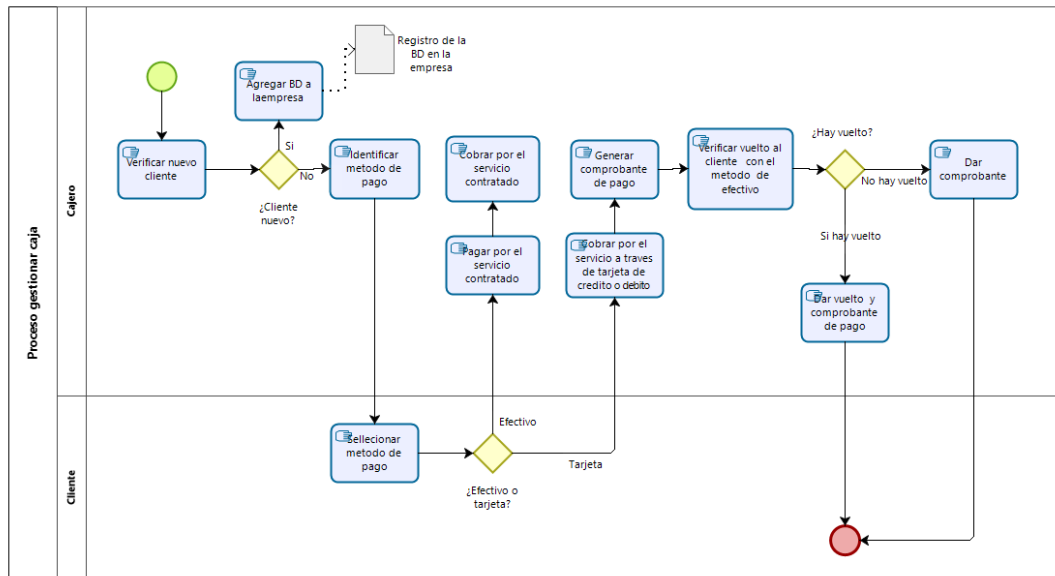


Figura 11 Diagrama del proceso Asis referente al proceso gestionar caja

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente a la gestión de caja tiene como fin en propiciar los tipos de método de pagos y del mismo modo de cobrar y conceder el comprobante de pago por el servicio contratado por parte del cliente. Este proceso inicia con el cajero en el cual verifica en el sistema si es cliente nuevo, en caso no sea así lo registra en la bd de la empresa y del mismo modo si ya está registrado en el sistema procede en identificar el tipo de pago, subsiguientemente el cliente selecciona la modalidad de pago que empleará ya sea por tarjeta o por efectivo para ambos casos el paga y el cajero procede a cobrar por el pago, cabe señalar que posteriormente se le genera el comprobante de pago sin embargo antes de todo verifica el cajero si hay que propiciar vuelto en ese caso cabe resaltar que solamente se le propiciará el vuelto a través de la modalidad de efectivo y finalmente le entrega el comprobante de pago al cliente.

d) Gestionar entrega del servicio

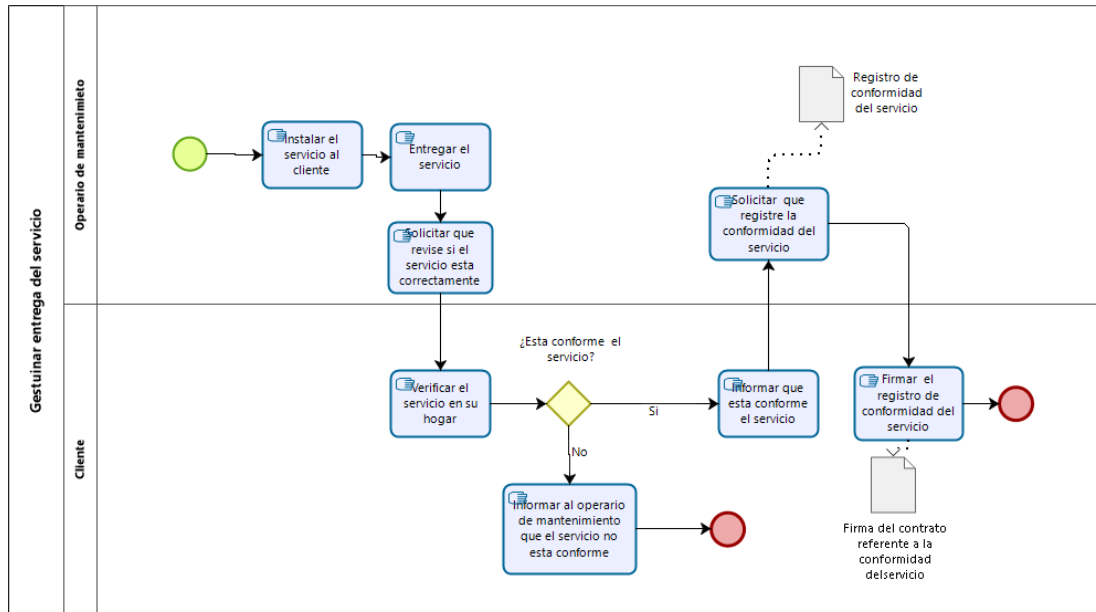


Figura 12 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar entrega del servicio

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente a la entrega del servicio tiene como fin en instalar el servicio pertinente en el domicilio del cliente. Este proceso inicia con el operario de mantenimiento en donde instala el servicio de cliente la cuales contempla el servicio de cable o internet, subsiguientemente entrega el servicio y solicita al cliente que revise si su servicio está operativo, cabe señalar que si el cliente notifica al operario de mantenimiento que no está operativo su servicio le debe de avisar para que subsane el problema, sin embargo, en caso este conforme le informa al operario de mantenimiento y este finalmente le entrega un registro de conformidad con el fin que el cliente lo firme.

e) Gestionar reclamos o quejas

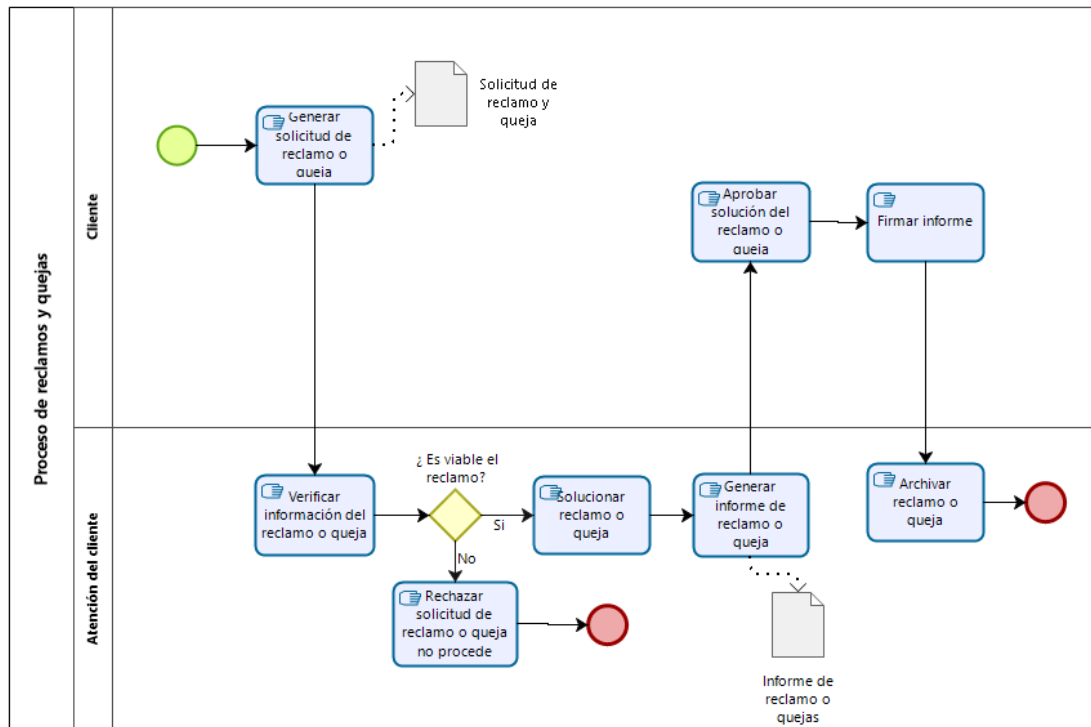


Figura 13 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar reclamos y quejas

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso tiene como fin en subsanar los problemas que contempla los reclamos y quejas en el interior de una organización. Cabe resaltar que el proceso inicia con el cliente generando un reclamo o queja, subsiguientemente el encargado de atención del cliente procede en verificar la información de la solicitud del cliente, cabe señalar que si no hay pruebas suficientes se le rechaza la solicitud, por otra parte, si cumple con las condiciones se le propicia una solución, por tal razón que genera un informe de reclamo o quejas con el fin que el cliente apruebe y firme el formato de conformidad y finalmente este archiva el informe.

3.2.1.2 Diagrama de proceso referente al macroproceso de soporte técnico

a) Gestionar soporte técnico

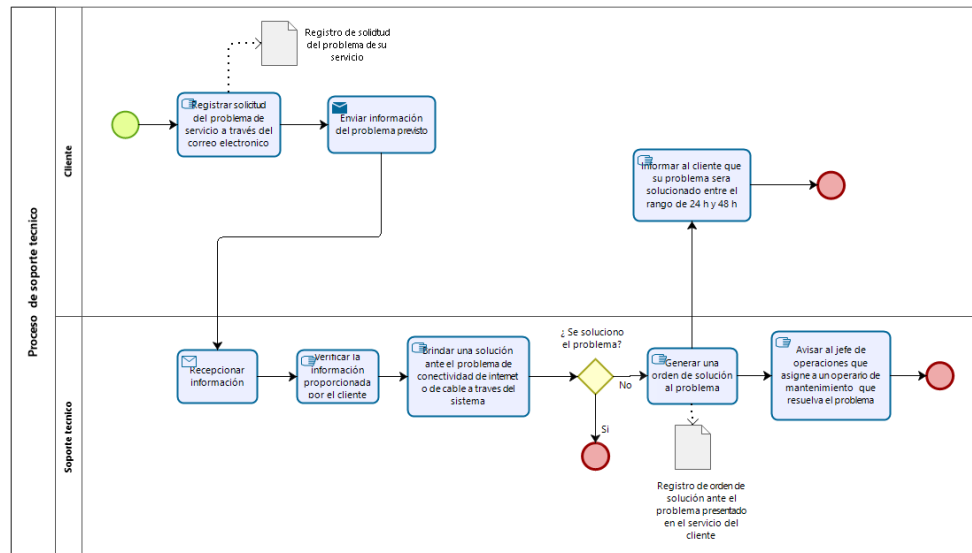


Figura 14 Diagrama del proceso referente al proceso gestionar soporte técnico

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente a la gestión de soporte técnico tiene como fin en propiciar una solución cuando el servicio de internet o cable está teniendo una falencia en el hogar del cliente. Este proceso inicia con el cliente en donde solicita una solución al encargado de soporte técnico a través del correo electrónico envía toda la información pertinente, subsiguientemente recepciona la información el encargado de soporte técnico y del mismo modo también verifica la información, cabe señalar que propicia una posible solución al cliente llamándolo a su número asociado en el sistema en caso no se lleve a cabo una solución a través del sistema este procede generar una orden de solución al cliente y le notifica que llegará un operario de mantenimiento a solucionar su servicio, sin embargo antes notifica al jefe de operaciones que asigne un operario de mantenimiento ante este problema.

b) Gestionar programación de fecha de instalación del servicio en el hogar del cliente

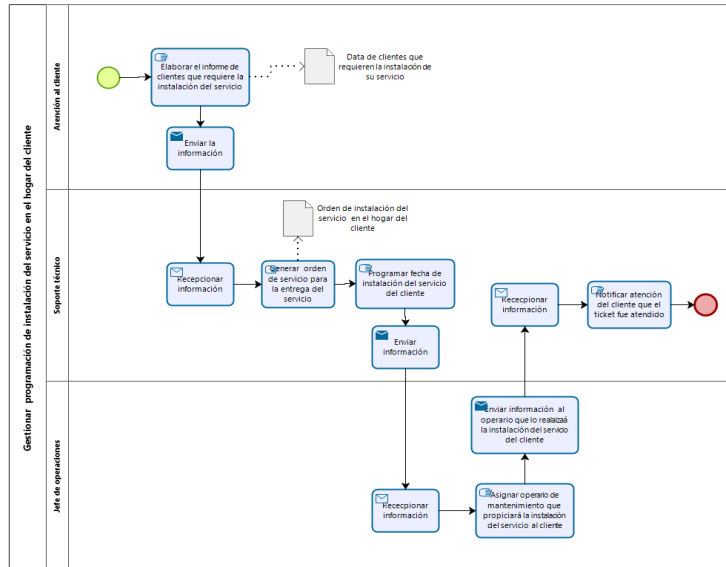


Figura 15 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente a la gestión de servicio tiene como fin en programar la fecha de instalación del servicio en el domicilio del cliente. Este proceso inicia con el encargado de atención del cliente en el cual elabora el informe de cliente en donde es imprescindible la instalación de su servicio en su hogar, subsiguientemente este envía la información y es donde el encargado de soporte técnico recibe la información y de ese modo lleva a cabo la entrega del servicio, cabe señalar que luego de haber generado la orden de entrega del servicio este programa la fecha de instalación del servicio del cliente, asimismo una vez programado la fecha le informa al jefe de operaciones para que asigne un operario de mantenimiento en el cual proceda a la instalación de su servicio en el domicilio del cliente y finalmente el encargado de soporte técnico recibe información del jefe de operaciones y este notifica al encargado de atención del cliente que el ticket fue atendido.

3.2.1.3 Diagrama del macroproceso administrativo

a) Gestionar contrato

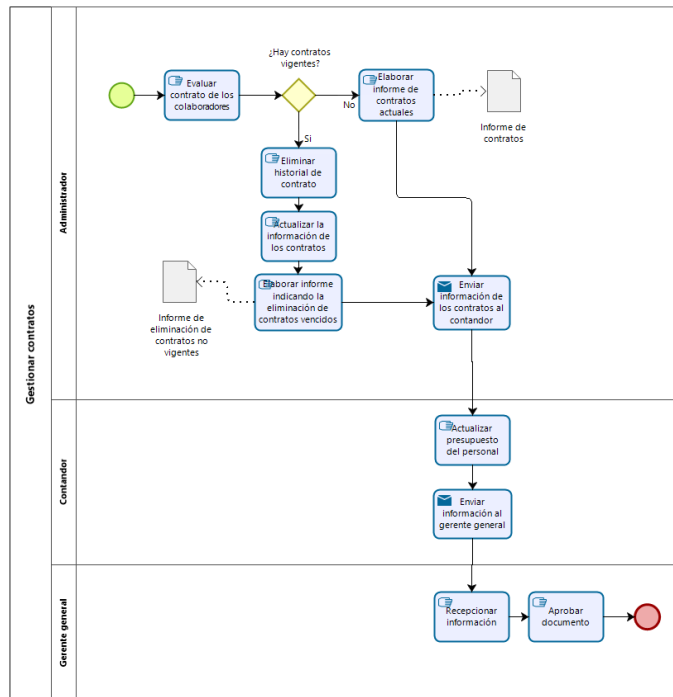


Figura 16 Diagrama de procesos Asis referente al proceso gestionar contratos

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso tiene como fin en evaluar los contratos vigentes de las empresas con el fin de actualizar las obligaciones financieras referentes al personal. El proceso inicia con el administrador en donde evalúa los contratos vigentes en esa verificación procede a eliminar los documentos de los contratos vencidos y del mismo modo elabora un informe de contratos vigentes y no vigentes con el fin que el contador actualice el presupuesto salarial, cabe señalar que una vez finalizado la actualización la información debe enviar la información al gerente general con el fin que este apruebe la actualización de esta información.

b) Gestionar publicidad por redes sociales

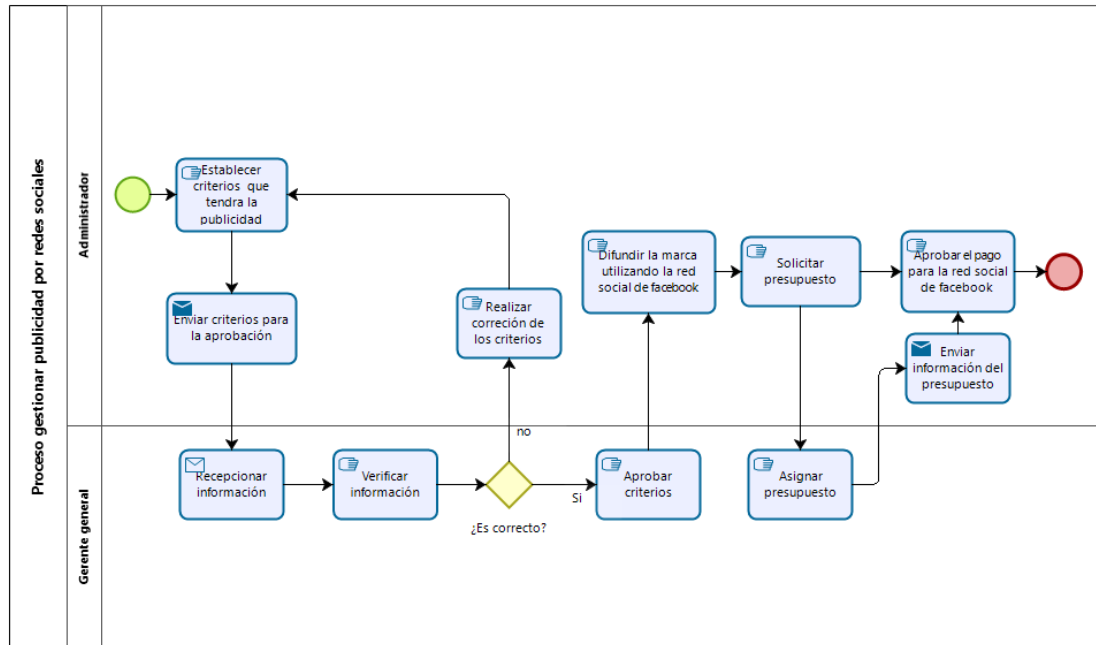


Figura 17 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar publicidad por redes sociales

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso propicia los criterios imprescindibles para emplear la red social en la empresa Evelyn SAC. Cabe resaltar que el proceso inicia con el administrador en donde estipula los criterios que abordara la red social, este subsiguientemente envía la información para que el gerente general verifique la información alcanzada y ahora bien si es imprescindible corregir estos criterios notifica al administrador, sin embargo, si está conforme los criterios notifica al administrador que difunda la red social escogida en el informe y de ese modo el administrador solicita un presupuesto al gerente general en el cual le asigna un presupuesto y finalmente el gerente general envía la información para que el administrador apruebe el pago.

c) Gestionar marketing

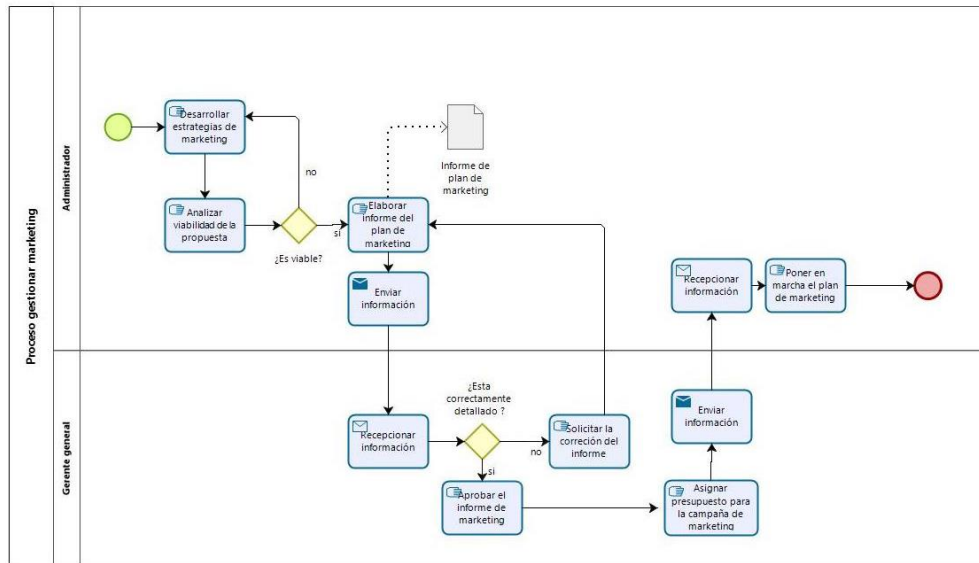


Figura 18 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar marketing

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente al marketing tiene como fin en elaborar un plan de marketing que conceda para la empresa un ascenso de clientes nuevos. Este proceso inicia con el administrador en donde desarrolla estrategias de marketing y procede analizar si tiene viabilidad esta propuesta en caso no sea así plantea nuevas estrategias de marketing, sin embargo, si es viable la propuesta comienza a elaborar el plan de marketing, subsiguientemente envía el informe del plan de marketing al gerente general, cabe señalar que si el gerente general encuentra que el documento no está debidamente correcto informa al administrador que subsane los errores del documento, no obstante si está debidamente correcto procede aprobar el plan de marketing y del mismo modo asigna un presupuesto para este plan y finalmente el administrador pone en marcha esta plan de marketing.

d) Gestionar evaluación de los resultados en las ventas

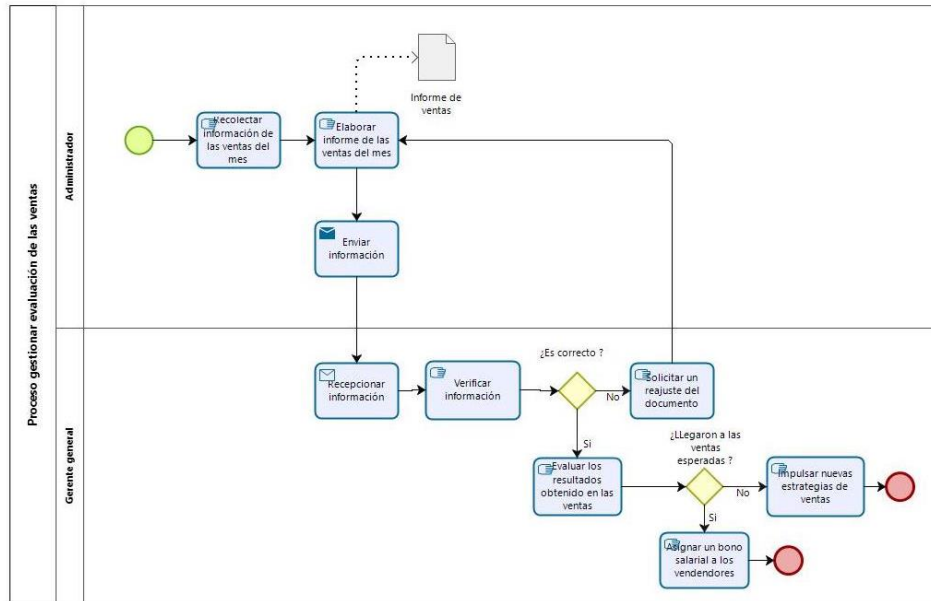


Figura 19 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar evaluación de las ventas.

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente a la evaluación de las ventas tiene como fin en conocer si se llevó a cabo el alcance de las ventas anheladas por parte de la empresa Evelyn SAC. Este proceso inicia con el administrador en donde recaba información de las ventas del mes, subsiguientemente elabora un informe de ventas detallado con el fin de propiciar esta información al gerente general, cabe señalar que si es imprescindible realizar un reajuste del informe este informa al administrador que subsane los errores hallados, sin embargo, si está debidamente correcto procede a evaluar los resultados alcanzado en ventas, asimismo si los resultados son los anhelados procede en asignar un bono salarial a los vendedores, sin embargo si no son favorables procede a impulsar nuevas estrategias referente al asunto de ventas.

3.2.1.4 Diagrama de proceso referente al macroproceso de operaciones

a) Gestionar proveedores

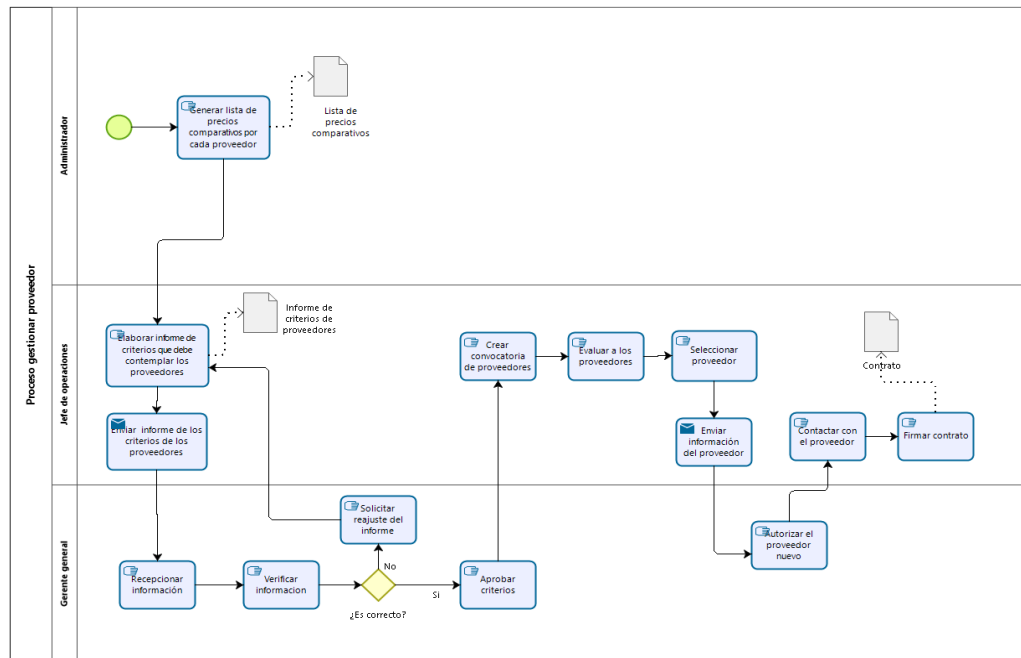


Figura 20 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar proveedores

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso tiene como fin en propiciar los criterios indispensables para evaluar a los proveedores de la empresa Evelyn SAC. Este proceso inicia con el administrador propiciándole la lista de precios comparativos por cada proveedor, subsiguientemente el jefe de operaciones estipula los criterios que contemplará esta evaluación de proveedores y envía este informe al gerente general, puesto que el verificará si esta apropiadamente sustentando en este informe, cabe señalar que si no está correcto se le notifica al jefe de operaciones que reajuste el informe, sin embargo si es conforme el jefe de operaciones procede en crear convocatorias de nuevos proveedores con el fin de evaluar los nuevos proveedores y asimismo una vez escogido el proveedor solicita al gerente general la aprobación con la finalidad de contactar con el proveedor y firma el contrato.

b) Gestionar compra e inventario

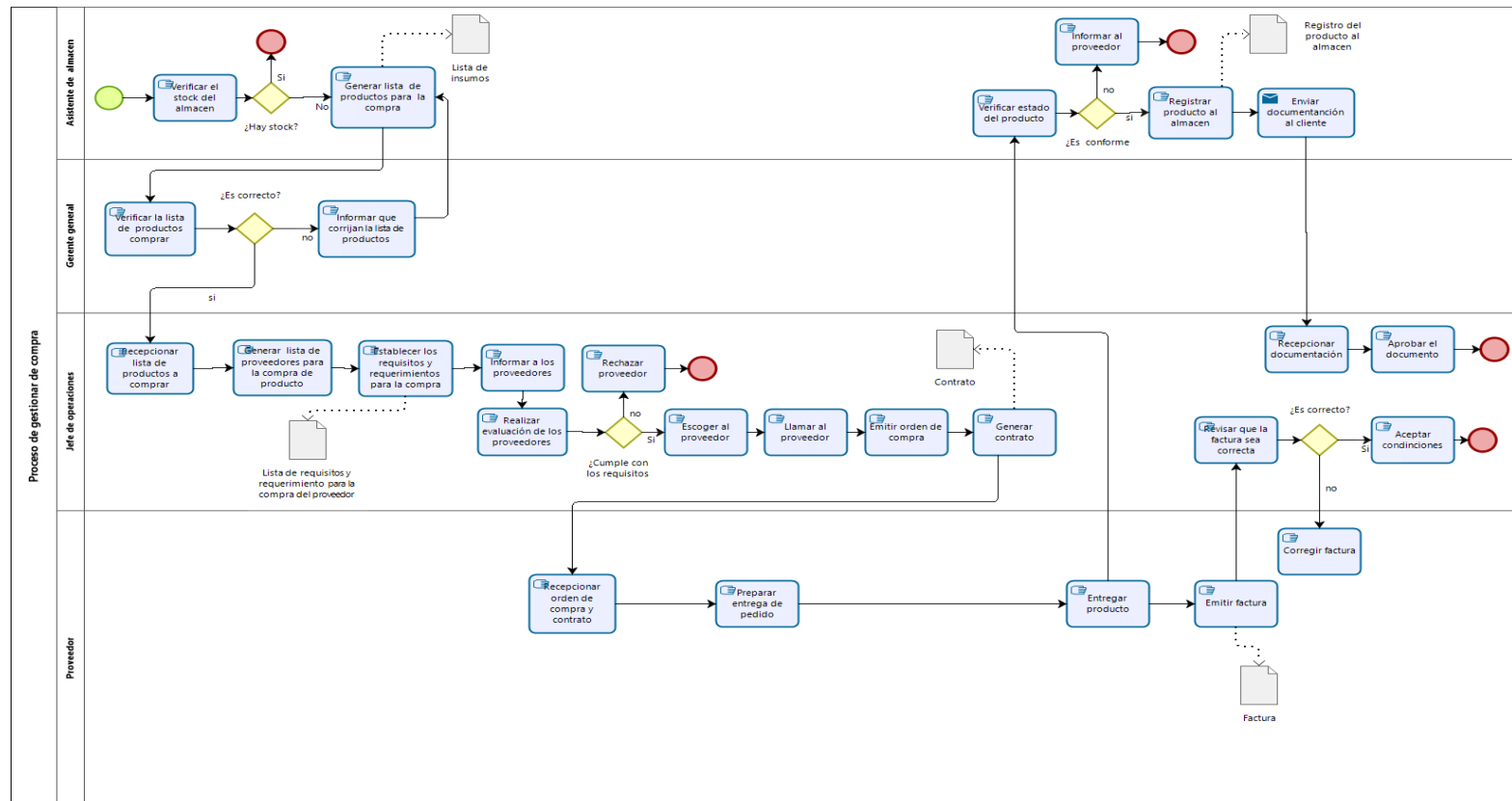


Figura 21 Diagrama del proceso Asis referente al proceso gestionar compra e inventario

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación:

Este proceso contempla el acto de compra que emplea la empresa Evelyn SAC. Cabe señalar que este proceso inicia con el asistente de almacén en la cual verifica el stock del producto la cual viene ser decodificadores de cable y router de internet en caso no contenga stock se le propicia la lista al gerente general en la cual verificará si es correcto, cabe señalar si es incorrecto le notifica al asistente de almacén que vuelva a revisar nuevamente la lista de producto, sin embargo de ser conforme le notifica la lista de producto el gerente general al jefe de operaciones y de eso modo generara la lista de productos para la compra indicando los requisitos y requerimientos que debe contemplar el producto para ello evalúa los proveedores a la mano y escoge al más adecuado, subsiguientemente genera una orden de compra le notifica al proveedor que le enviara la orden de compra y el contrato y finalmente el proveedor recepciona el orden de compra, prepara el pedido y entrega el producto y la factura, posteriormente el jefe de operaciones comprueba que la factura este conforme en caso de ser incorrecto notifica al proveedor, sin embargo si es correcto acepta las condiciones y el proveedor emite la factura.

Por otra parte, este diagrama contempla el proceso de inventario la cual interactúa el asistente de almacén en la cual el asistente de almacén verificar el stock del producto y envía la lista de productos imprescindible al gerente general en la cual el notificara al jefe de operaciones que realice el orden de compra, cabe señalar que una vez que el proveedor envía el producto el asistente de almacén tiene el deber de verificar que el estado este en optimo estado, sin embargo si el producto este estropeado le notifica al proveedor la reposición del producto y del mismo modo si está conforme registra el producto al almacén y envía la documentación al jefe de operaciones con el que apruebe el inventario en el interior de la empresa.

c) **Gestionar mantenimiento de las antenas de cable e internet**

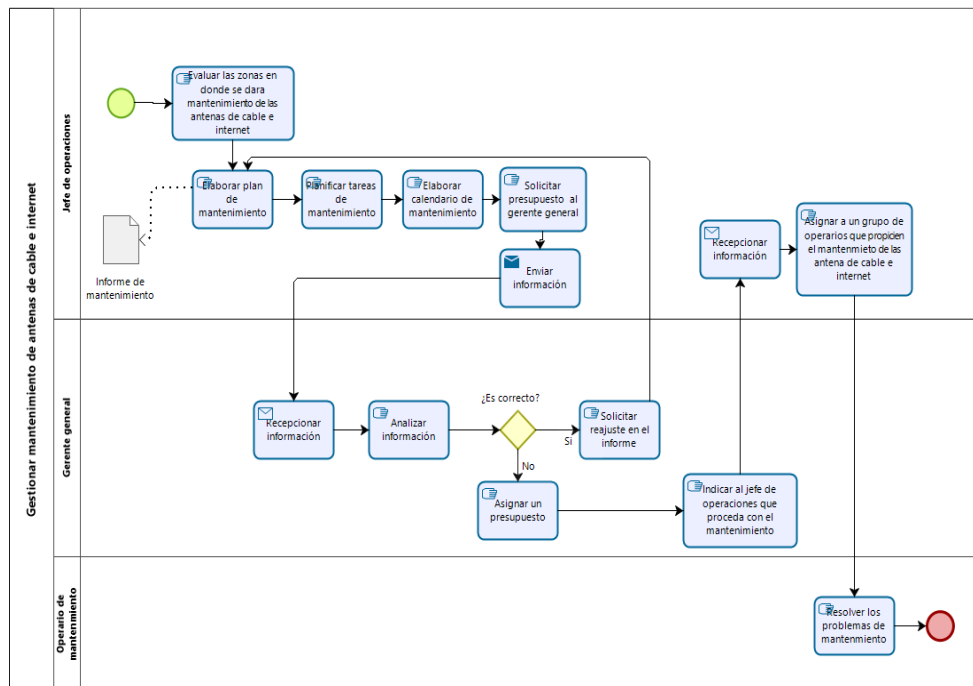


Figura 22 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar mantenimiento de las antenas de cable e internet

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente a la gestión y mantenimiento de las antenas de cable e internet tiene como fin en propiciar el mantenimiento necesario para la continuidad fluida del servicio en la empresa Evelyn SAC. Este proceso inicia con el jefe de operaciones en donde evalúa las zonas que necesitan este mantenimiento en la cual procede elaborar un plan de mantenimiento y a su vez planifica las tareas de mantenimiento y del mismo modo también elabora un calendario en donde se realizará el mantenimiento de las antenas, subsiguientemente solicita un presupuesto para este mantenimiento en donde interactúa el gerente general analizando la información en caso necesite un reajuste el documento le notifica al jefe de operaciones , sin embargo si esta correcto procede asignar un presupuesto y del mismo indica que proceda con el

mantenimiento de las antenas de cable e internet y finalmente el jefe de operaciones asigna un operario de mantenimiento la cual tendrá como responsabilidad propiciar el mantenimiento de las antenas de cable e internet.

3.2.1.5 Diagrama de proceso referente al macroproceso de recursos humanos

a) Gestionar selección del personal

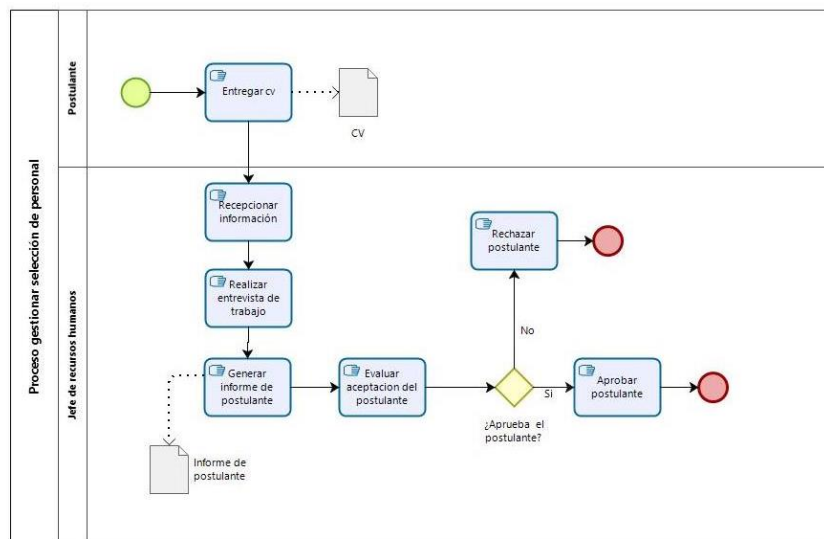


Figura 23 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar selección del personal

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso tiene como fin seleccionar personal para la empresa. El proceso inicia cuando el postulante entrega su cv al jefe de recursos humanos recepciona el cv y comienza con la entrevista de trabajo en la cual una vez finalizada genera el informe de los postulantes puesto que por intermedio de ello evaluara los resultados de los postulantes, cabe señalar si no está acorde con las necesidades referente al puesto es rechazado el postulante, sin embargo, si cumple con las condiciones del puesto el postulante es aprobado.

b) Gestionar reclutamiento de personal

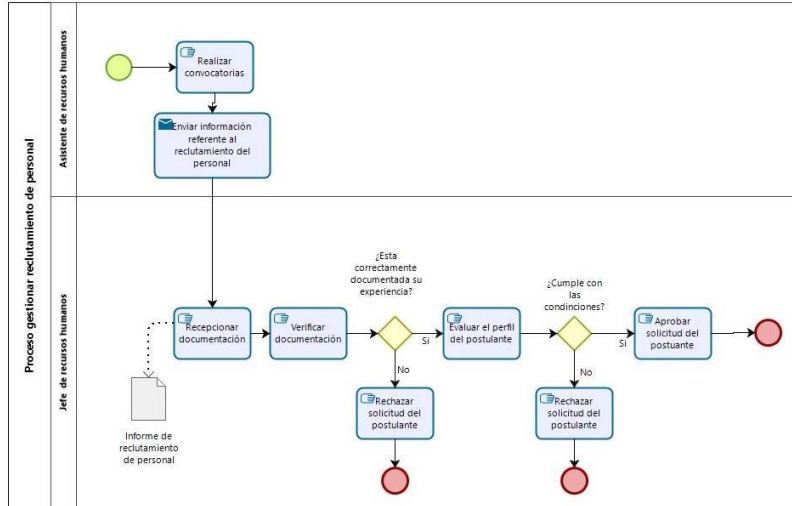


Figura 24 Diagrama de proceso referente al proceso gestionar reclutamiento de personal

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso tiene como fin en reclutar personal por tal razón que se efectúa el uso de convocatorias en la empresa Evelyn SAC. Este proceso inicia con el jefe de recursos humanos en donde procede en realizar las convocatorias para el reclutamiento del personal para ello recibe la documentación propiciada por su asistente de recursos humanos y procede a verificar que la documentación esté debidamente correcta por el postulante en caso de no ser así se rechaza la solicitud sin embargo esta apropiadamente documentada se evalúa el perfil del postulante en la cual pasará por otro filtro para conocer si tienes las condiciones acertadas para este puesto, asimismo de ser así se procede en aprobar la solicitud, no obstante de no cumplir con las condiciones del perfil de puesto se rechaza la solicitud.

c) Gestionar planilla

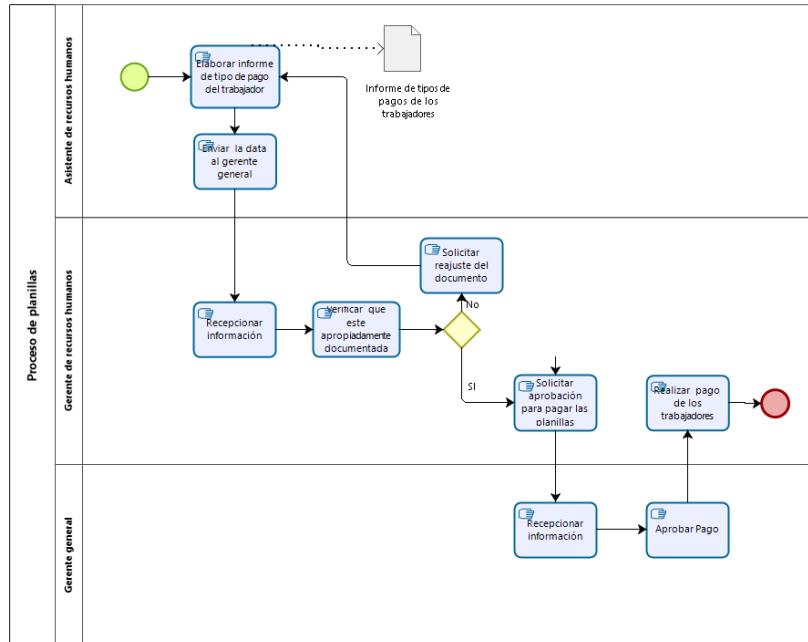


Figura 25 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar planillas

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso tiene como fin en efectuar el pago de las planillas de los grupos de colaboradores del interior de la empresa Evelyn SAC. El proceso inicia con el asistente de recursos humanos en donde elabora un informe referente a los tipos de pago de los colaboradores, asimismo este le envía la información al jefe de recursos humanos con el fin que constate que esté debidamente documentada, sin embargo el jefe de recursos humanos si detecta que no está apropiadamente documentado el informe solicitara un reajuste del informe, sin embargo si esta apropiadamente documentado solicita la aprobación del pago de planillas en el cual el gerente general aprueba el pago y el jefe de recurso humanos procede en pagar a los grupos de colaboradores.

d) Gestionar capacitación del personal

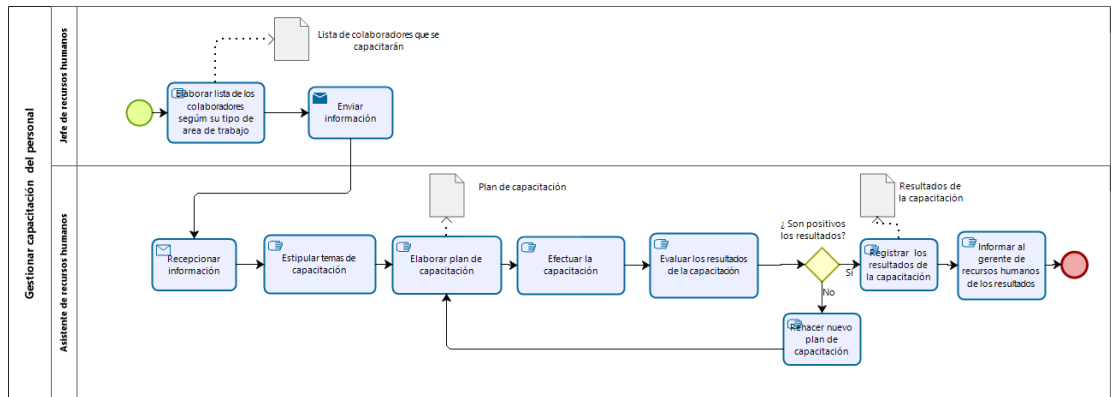


Figura 26 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar capacitación del personal

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Es proceso referente a la capacitación de personal tiene como fin en capacitar a los grupos de colaboradores de la empresa Evelyn SAC con el fin de reforzar tanto los conocimientos, así como sus habilidades. Este proceso inicia con el jefe de recursos humanos en donde propicia la data de los colaboradores que se llevará a cabo la capacitación, subsiguientemente el asistente de recursos humanos establece los temas que implicará la capacitación y del mismo modo elabora el plan que abordará esta capacitación, cabe señalar que subsiguientemente efectúa esta capacitación y prosigue a evaluar dichos resultados, sin embargo de tener resultados no alentadores rehace un nuevo plan referente a la capacitación, no obstante si fue factible registra estos resultados y de ese modo procede a informar a su jefe de recursos humanos de dicho resultado.

3.2.1.6 Diagrama de proceso referente al macroproceso de contabilidad

a) Gestionar informe de rentabilidad

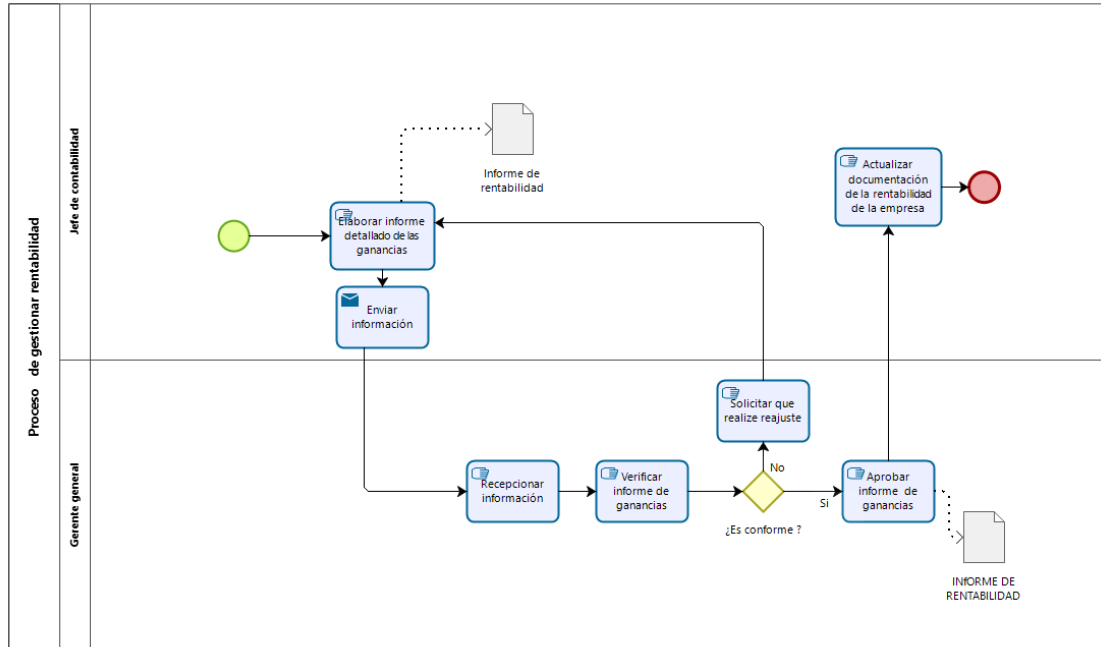


Figura 27 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar rentabilidad

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso tiene como fin propiciar un informe referente a la rentabilidad de la empresa Evelyn SAC. Este proceso inicia con el jefe de contabilidad realizando un informe referente a la rentabilidad de la empresa y una vez acabado el informe le envía la información al gerente general en donde lo recibe y a su vez verifica, cabe señalar si contiene errores le avisa al jefe de contabilidad con el fin que subsane los errores del informe, sin embargo si está apropiadamente detallado el informe prosigue a la aprobación de este y finalmente de ese modo el jefe de contabilidad actualiza la documentación a la base de datos de la empresa.

b) Gestionar cambio de precio en el servicio

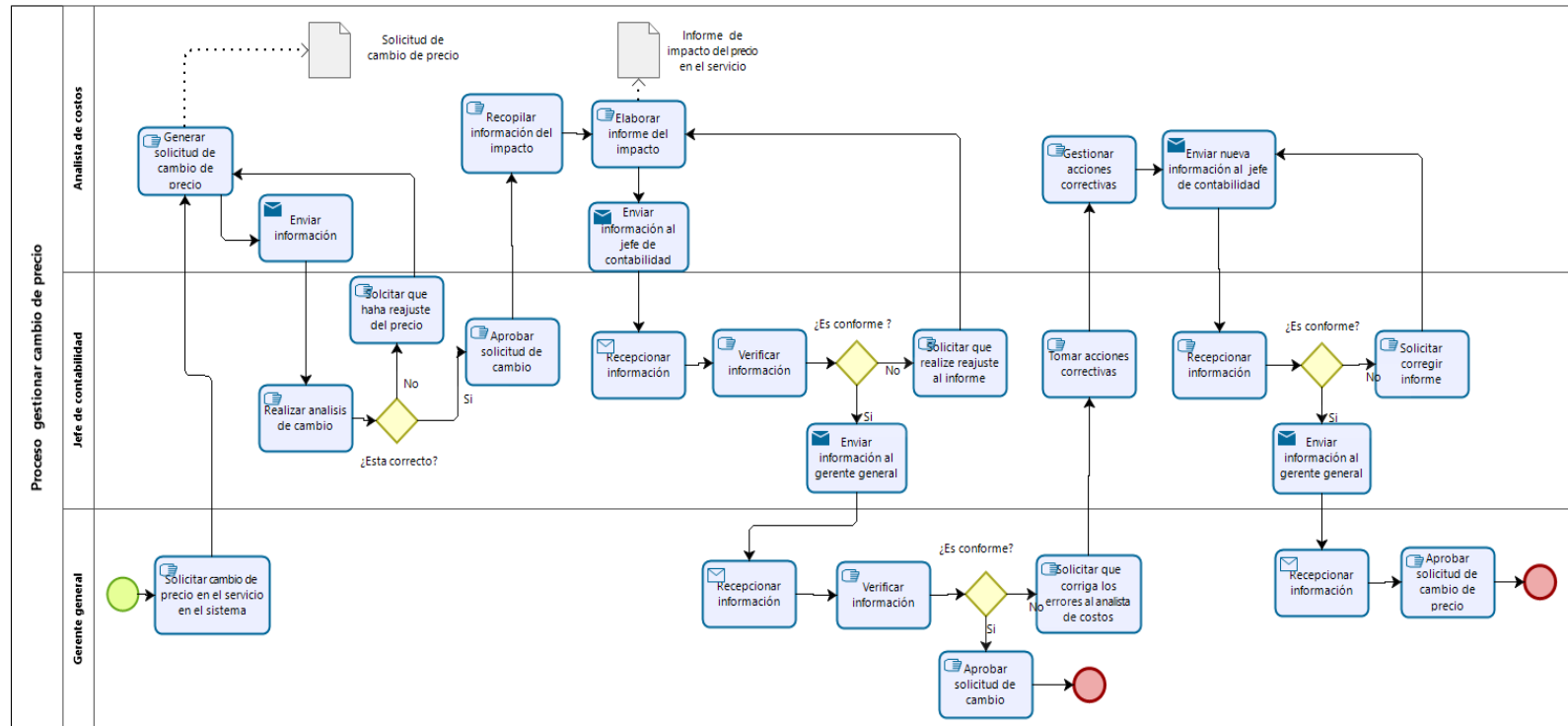


Figura 28 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestiona cambio de precio del servicio

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente al cambio de precio tiene como fin en actualizar el precio en el sistema de la empresa y del mismo modo también consistirá en evaluar el impacto de este. Este proceso inicia con el gerente general en donde solicita el cambio de precio en el sistema, subsiguientemente el analista de costos procede en generar la solicitud de cambio y del mismo modo propicia él envió de la información al jefe de contabilidad en la cual procede a verificar si está debidamente documentando, en caso no esté apropiadamente documentado le informa al analista de costo que lo corrija, no obstante si esta correcto aprueba la solicitud y el analista de costo procede a evaluar el posible impacto que atribuirá a la empresa, asimismo una vez acabado envía la información al jefe de contabilidad en donde verifica el informe en caso este con errores le solicita subsanar los errores, por otra parte si esta correcto envía la información al gerente general con el fin que lo apruebe el informe, subsiguientemente el gerente general verifica que este conforme la solicitud del impacto del precio en caso este apropiadamente documentado lo aprueba la solicitud, por otro lado si aún presenta errores el documento le notifica al jefe de contabilidad que lleve a cabo acciones correctiva en el informe y posteriormente el analista de costo las gestiona estas acciones y este le envía al jefe de contabilidad con el fin que lo revise, cabe señalar que si esta incorrecto le solicita que subsane los errores, sin embargo esta apropiadamente documentado le envía al gerente general y este se encarga de aprobar finalmente el documento de solicitud de impacto en el precio.

3.2.1.7 Diagrama de procesos referente al macroproceso legal

a) Gestionar gestión legal

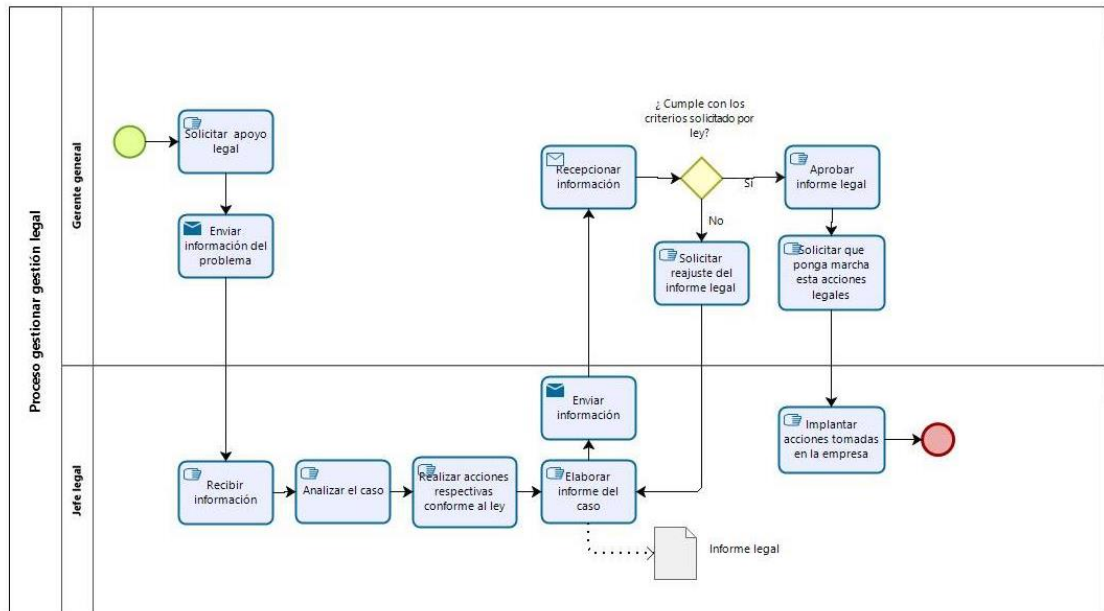


Figura 29 Diagrama de proceso Asis referente al proceso gestionar gestión legal

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente a la gestión legal tiene como fin en propiciar un soporte legal. Este proceso inicia con el gerente general en donde solicita el apoyo legal y propicia la información del problema, subsiguientemente el jefe legal recibe la información y procede analizar el caso y a través de ello plantea acciones con el fin de subsanar el problema y del mismo modo también elabora un informe detallando las acciones que se van a emplear, cabe señalar que una vez acabado el informe envía la información al gerente general con el fin que verifique la información del informe, en caso necesite un reajuste el informe solicita al jefe legal que lo corrijan, sin embargo si esta apropiadamente excelente el informe aprueba y solicita que implante estas acciones al jefe legal y por ultimo este los pone en marcha.

3.2.1.8 Diagrama de proceso referente al macroproceso de gerencia general

a) Gestionar desempeño de áreas

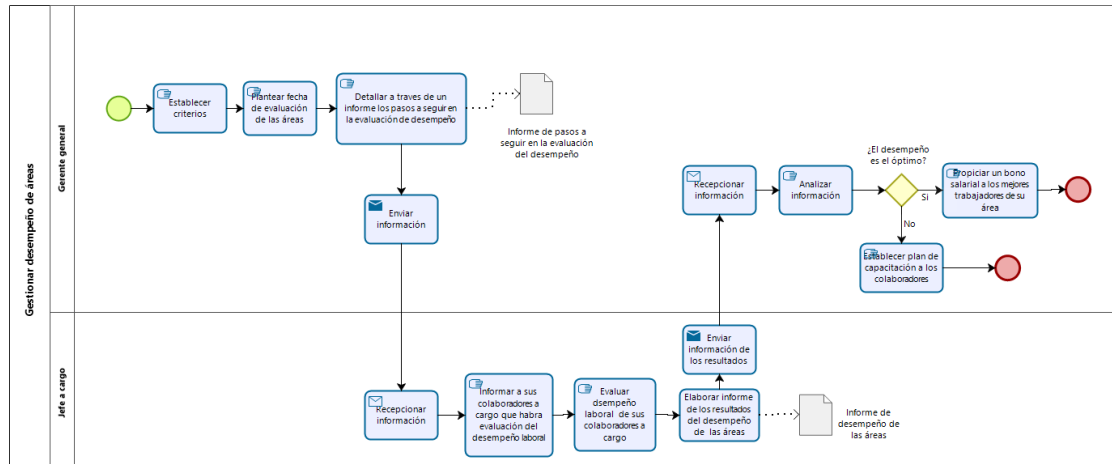


Figura 30 Diagrama de proceso Asis referente al desempeño de áreas

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente al desempeño de áreas tiene como fin en conocer si el desempeño de los grupos de colaboradores está aconteciendo un resultado alentador para la organización. Este proceso inicia con el gerente general en donde estipula criterios referentes al desempeño laboral y de ese modo también procede a plantear una fecha en donde se llevará a cabo esta evaluación de desempeño, cabe señalar que detalla los pasos que se debe llevar a cabo esta evaluación, subsiguientemente envía la información a los jefes a cargo con el fin que evalúe el desempeño laboral referente a su área a cargo, cabe señalar que una vez recabado estos resultados todos los jefes a cargo propicia la información al gerente general en donde analiza si los resultados se llevaron a concretar.

“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2021”

3.2.2 Propuesta de macroprocesos a implantar en la empresa Evelyn SAC junto con los procesos tobe actuales de la empresa Evelyn SAC referente al apartado de la satisfacción del cliente.

MACROPROCESOS			PROCESOS			MACROPROCESOS			PROCESOS								
CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO	CODIGO	NOMBRE	OBJETIVO						
1	Atención al cliente	Propiciar un sobresaliente servicio a través de un trato cordial al cliente	1.1	Gestionar servicio a través de la atención al cliente	Propiciar un sobresaliente servicio al cliente.	4	Recursos humanos	Organizar y administrar el desempeño de capital humano.	4.1	Gestionar selección de personal	Seleccionar la convocatoria y a los postulantes con el perfil del postulante.						
			1.2	Gestionar promociones o descuentos	Propiciar promociones y del mismo modo descuentos a los clientes más concurrentes.				4.2	Gestionar reclutamiento de personal	Evaluar el currículo y elegir al indicado.						
			1.3	Gestionar caja	Propiciar una boleta o factura al cliente en el momento de pagar por el servicio contratado.				4.3	Gestionar contrato	Elaborar un acuerdo y firmar el contrato, además cubrir el monto empleado a la empresa.						
			1.4	Gestionar entrega de servicio	Propiciar la entrega del servicio a través de la instalación del cable o internet en el hogar del cliente.				4.4	Gestionar planilla	Generar la planilla de los trabajadores y evaluar sus/verificaciones.						
			1.5	Gestionar reclamos y dudas del cliente	Propiciar una solución ante el problema contemplado por el cliente.				5	Operaciones	Garantizar que las operaciones de la empresa se lleven a cabo de manera adecuada a través de un sobresaliente nivel de producción, tiempos y del mismo modo un presupuesto controlado.	5.1	Gestionar proveedores	Realizar el mantenimiento de los sistemas de cable e internet.			
2	Soporte técnico	Propiciar una ayuda al cliente a lo que respecta al tema de su servicio de cable e internet	2.1	Gestionar soporte técnico	Propiciar una solución a los problemas del servicio a través del sistema de soporte tecnológico de la empresa.	5.2	Gestionar compra	Reabastecer los productos que son imprescindible para la continuidad del servicio prestado al cliente.									
			2.2	Gestionar programación	Propiciar una fecha para la instalación del servicio en el hogar del cliente.	5.3	Gestionar inventario	Controlar el nivel del inventario en el almacén de la empresa.									
			2.3	Gestionar la entrega del servicio	Garantizar que el servicio propiciado al cliente se llegó a instalar oportunamente en su hogar.	5.4	Gestionar mantenimiento de los sistemas de cable e internet	Realizar el mantenimiento de los sistemas de cable e internet según las condiciones.									
3	Administrativo	Velar por el crecimiento sostenible de la empresa	3.1	Gestionar contratos	El administrar los procesos internos de la empresa como reclamos y desempeño de áreas.	6	Contabilidad	Garantizar que la contabilidad financiera de la empresa este oportunamente documentada a través de un balance financiero.				6.1	Gestionar rentabilidad	Efectuar un informe de la ganancia del mes.			
			3.2	Gestionar marketing y publicidad	Diffundir promociones de la empresa en medios, establecer precios y evaluar los métodos de pago.				6.2	Gestionar cambio de precio	Efectuar un cambio en los precios del servicio propiciado al cliente en caso de cambios.						
			3.3	Gestionar evaluación de ventas	Garantizar que las ventas se lleguen a concretar ante los resultados previstos.	7	Legal	Resolver los temas jurídicos de la empresa.	7.1	Gestionar gestión legal	Propiciar un soporte ante los problemas legales que hace frente a la empresa.						
			3.4	Gestionar redes sociales	Reabastecer los insumos requeridos, así como dirigir a los proveedores.				8	Gestión general	Efectuar acciones estratégicas con el fin de promover la participación del mercado en la empresa y del mismo modo debe de velar que las metas sean lograda a concretar los resultados previstos.						
9	Gestión de calidad	Garantizar que los estándares de calidad se lleguen a concretar en la empresa Evelyn SAC de modo oportuna a través de la norma ISO 9001 con el fin que se lleve a cabo un aumento de la satisfacción del cliente.	9.1	Gestionar control de calidad	Mejorar la calidad de servicio en la empresa Evelyn SAC a través del apartado de la norma ISO 9001 con el fin que se lleve a cabo un aumento de la satisfacción del cliente.	9.2	Gestionar auditoría	Evaluar el cumplimiento de las conformidades referente a los requisitos estipulados y a su vez tomar en cuenta las oportunidades de mejora en la empresa Evelyn SAC.	9.3	Gestionar capacitación referente a la temática de calidad	Reforzar los conocimientos y habilidades referente a la temática de la calidad en la empresa Evelyn SAC.						
												10	Mejora continua	Mejorar significativamente los procesos internos del interior de la organización	10.1	Gestionar mejora continua	Propiciar una mejora considerable en los procesos internos del interior de la organización en la empresa Evelyn SAC.

Figura 31 Lista de macroproceso tobe que se implantará en la empresa Evelyn SAC junto con los procesos tobe actuales de la empresa Evelyn SAC referente al apartado de la satisfacción del cliente.

Elaboración: Autor de proyecto

3.2.2.1 Diagrama de proceso tobe referente al macroproceso de gestión de calidad

a) Gestionar control de calidad

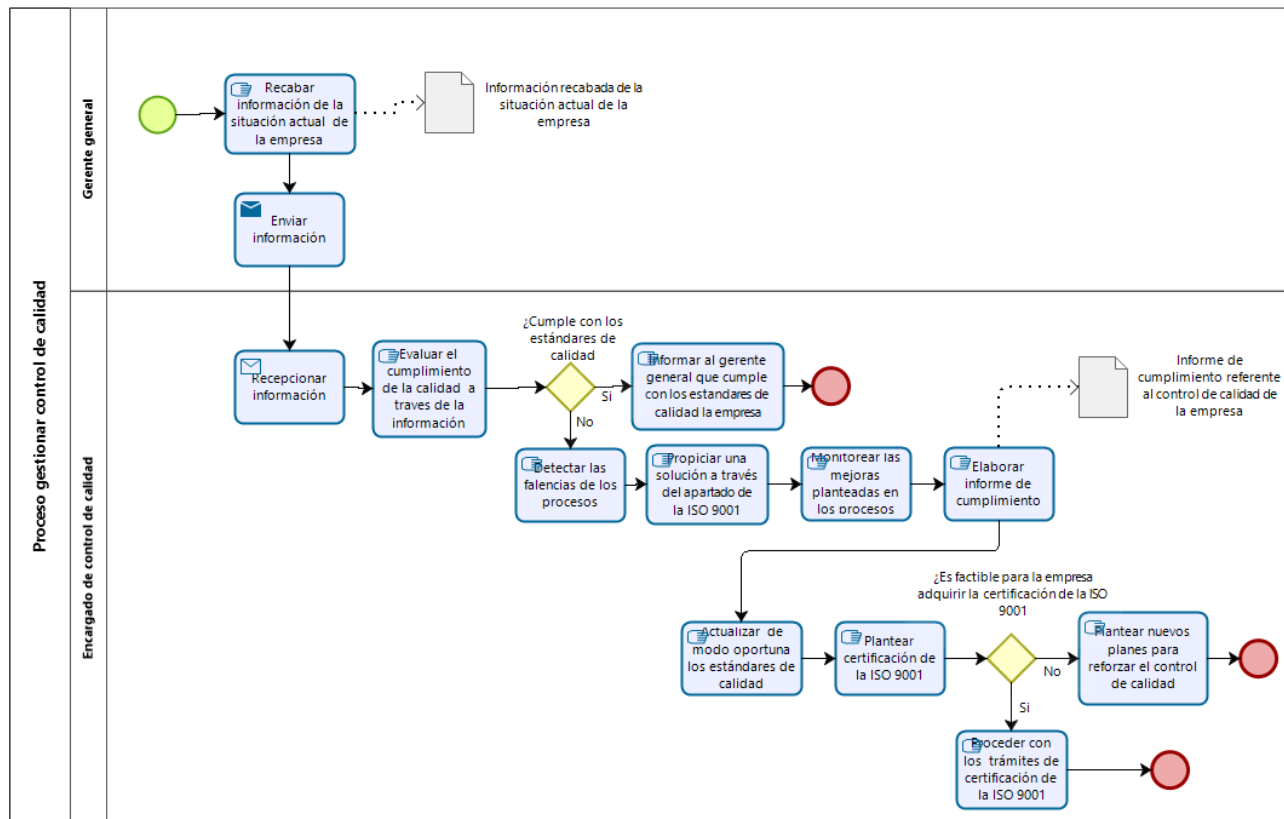


Figura 32 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar control de calidad

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Este proceso referente al control de calidad tiene como fin en propiciar un reforzamiento tanto de los procesos y del mismo modo en la calidad del servicio. Este proceso inicia con el gerente general en donde recaba información referente a la situación actual que hace frente la empresa, cabe señalar que subsiguientemente de haber enviado esta información el encargado de control de calidad procede a evaluar dicha información propiciada por el gerente general, cabe señalar que en caso el control de calidad sea la anhelada informa al gerente general de los resultados favorable, sin embargo sino es la apropiada procede a detectar las posibles falencias que acarrea los procesos y por intermedio del apartado de la ISO 9001 lleva a cabo una propuesta con el fin de reforzar significativamente esta cuestión de la calidad en el interior de la empresa Evelyn SAC, para llevar a cabo esta hazaña monitorea las mejoras planteadas y lo documenta en un documento los resultados que se vayan a recabar, por tal razón que es imprescindible que actualice los estándares de calidad , no obstante propone implantar el apartado de la ISO 9001 de ser no factible estipulará un nuevo plan con el fin de subsanar esta carencias en los procesos y del mismo modo de ser factible esta implantación en la empresa procede a tramitar los requisitos pertinente para llevar a cabo la certificación del apartado de la ISO 9001.

b) Gestionar auditoría interna orientado a la norma ISO 9001

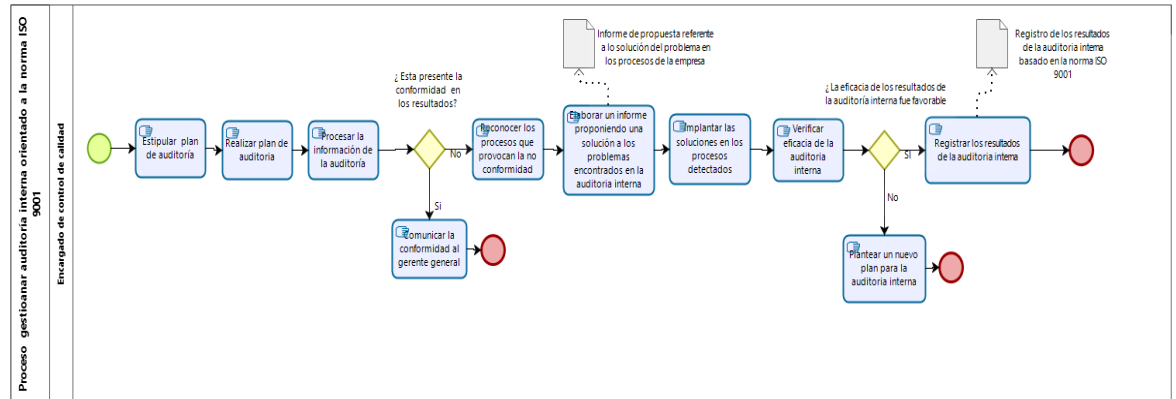


Figura 33 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Este proceso referente a la auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001 tiene como fin en verificar la cuestión de la conformidad de los requisitos entablados por el apartado de la ISO 9001. Este proceso inicia con el encargado de control de calidad en donde estipula el plan de auditoría y de ese modo prosigue a efectuar el plan de auditoría, subsiguientemente procesa dicha información, procede a elaborar un informe detallando la solución que se empleará en los problemas hallados en la auditoría interna, cabe señalar que subsiguientemente implanta las soluciones prevista en el informe realizado y a través de ello le permite verificar la eficacia efectuada en la auditoría interna si es alentador los resultados comunica al gerente general y del mismo modo registra los resultados anhelados de la auditoría interna, no obstante si no es alentador procede a plantear un nuevo plan para la auditoría interna.

c) Gestionar capacitación referente a la temática de la calidad

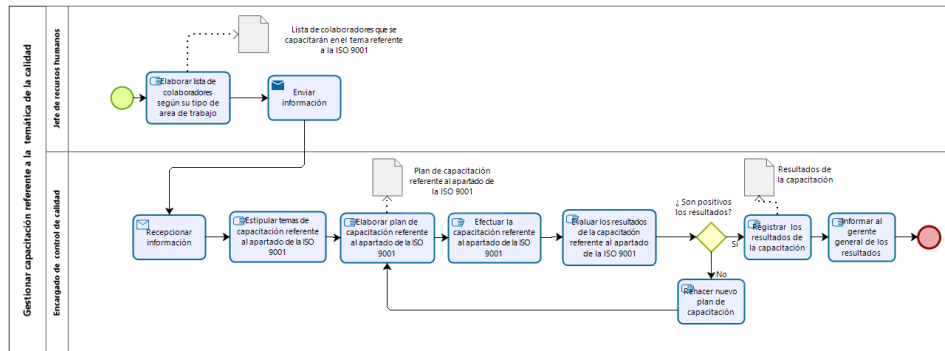


Figura 34 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar capacitación de la temática de calidad

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Es proceso referente a la capacitación de personal tiene como fin en capacitar a los grupos de colaboradores de la empresa Evelyn SAC con el fin de reforzar tanto los conocimientos, así como sus habilidades referentes al tema de la calidad. Este proceso inicia con el jefe de recursos humanos en donde propicia la data de los colaboradores que se llevará a cabo la capacitación, subsiguientemente el encargado de control de calidad establece los temas que implicará la capacitación y del mismo modo elabora el plan que abordará esta capacitación, cabe señalar que subsiguientemente efectúa esta capacitación referente al apartado de la ISO 9001 y posteriormente lleva a cabo una evaluación de los resultados, cabe de señalar que a pesar de ello se alcanza resultados no alentadores rehace un nuevo plan referente a la capacitación, no obstante si fue alentador esto resultados lleva a cabo un registro de esta información con el fin de tenerlo como referencia para futuras comparaciones del mes, posterior a ello procede a enviar esta información al gerente general

3.2.2.2 Diagrama de proceso tobe referente al macroproceso de mejora continua

a) Gestionar mejora continua

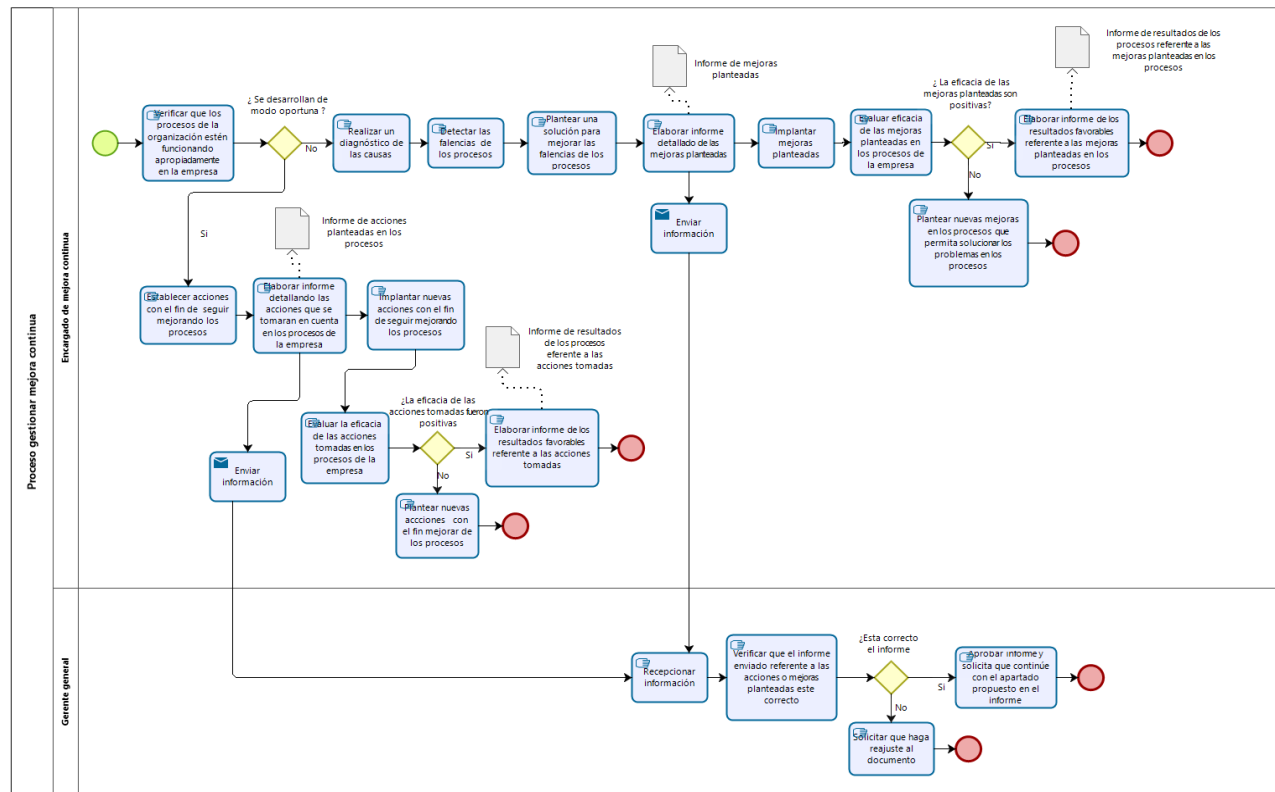


Figura 35 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar mejora continua

Elaboración: Autor de proyecto

Interpretación: Este proceso referente a la mejora continua tiene como fin en mejorar los procesos del interior de la organización. Este proceso inicia con el encargado de mejora continua en donde analiza los procesos de la organización, cabe señalar que si no se desarrollan de modo pertinente los procesos procede a detectar las falencias que acarrearán, subsiguientemente plantea una solución a través del apartado de la ISO 9001, asimismo una planteado la solución procede a elaborar un informe detallado de las mejoras planteadas en la cual envía la información al gerente general con el fin que el viste bueno con lo que pretende efectuar, subsiguientemente el gerente general revisa si el documento está conforme en caso no lo este le solicita que haga un reajuste del documento en caso este correcto el encargado de control de calidad comienza a implantar estas mejoras, posteriormente verifica la eficacia de las mejoras implantadas en la empresa a fin de elaborar un informe de los resultados que alcanzaron las mejoras, no obstante si las mejoras referente a los procesos es la oportuna el encargado de mejora continua procede a entablar nuevas acciones que refuerce los procesos, subsiguientemente elabora un informe de las acciones que se llevaran a cabo en la empresa y este le envía la información al gerente general en caso no esté correcto le pide que reajuste el documento en caso este conforme el encargado de control de calidad procede a implanta estas nuevas acciones y del mismo modo también verifica la eficacia de estas acciones implantadas en la empresa con el fin de elaborar un informe de los resultados referente a la transición favorable que contrajo en los procesos estas acciones entabladas en la empresa.

3.2.2.3 Diagrama de proceso Tobe referente al macroproceso de soporte técnico

a) Gestionar soporte técnico

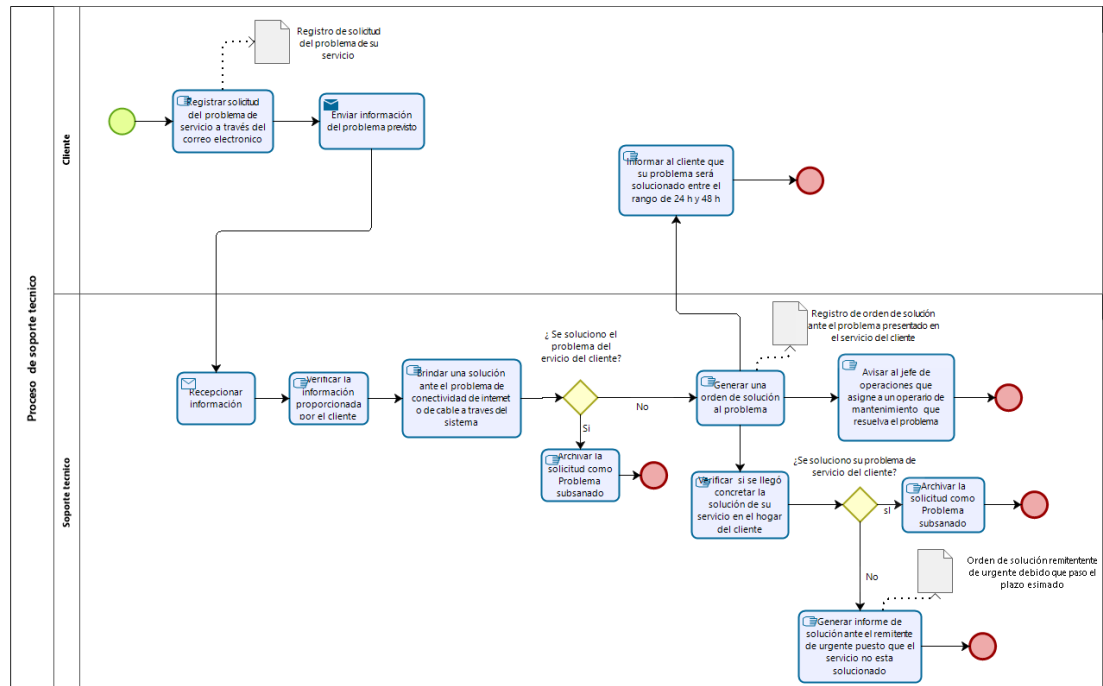


Figura 36 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar soporte técnico

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Este proceso tobe referente a soporte técnico tiene como fin que el encargado de soporte técnico haga un seguimiento si el operario de mantenimiento llego a subsanar las fallas del servicio presentada por el cliente puesto que la mayoría de veces el operario de mantenimiento no llega oportunamente a subsanar el problema del servicio en el domicilio del cliente, por tal razón que el encargado de soporte técnico debe efectuar un control de este medio, cabe señalar que si el problema es sencillo el encargado de soporte técnico puede propiciar una solución al cliente a través del sistema de la empresa.

b) Gestionar programación de fecha de instalación del servicio en el hogar del cliente

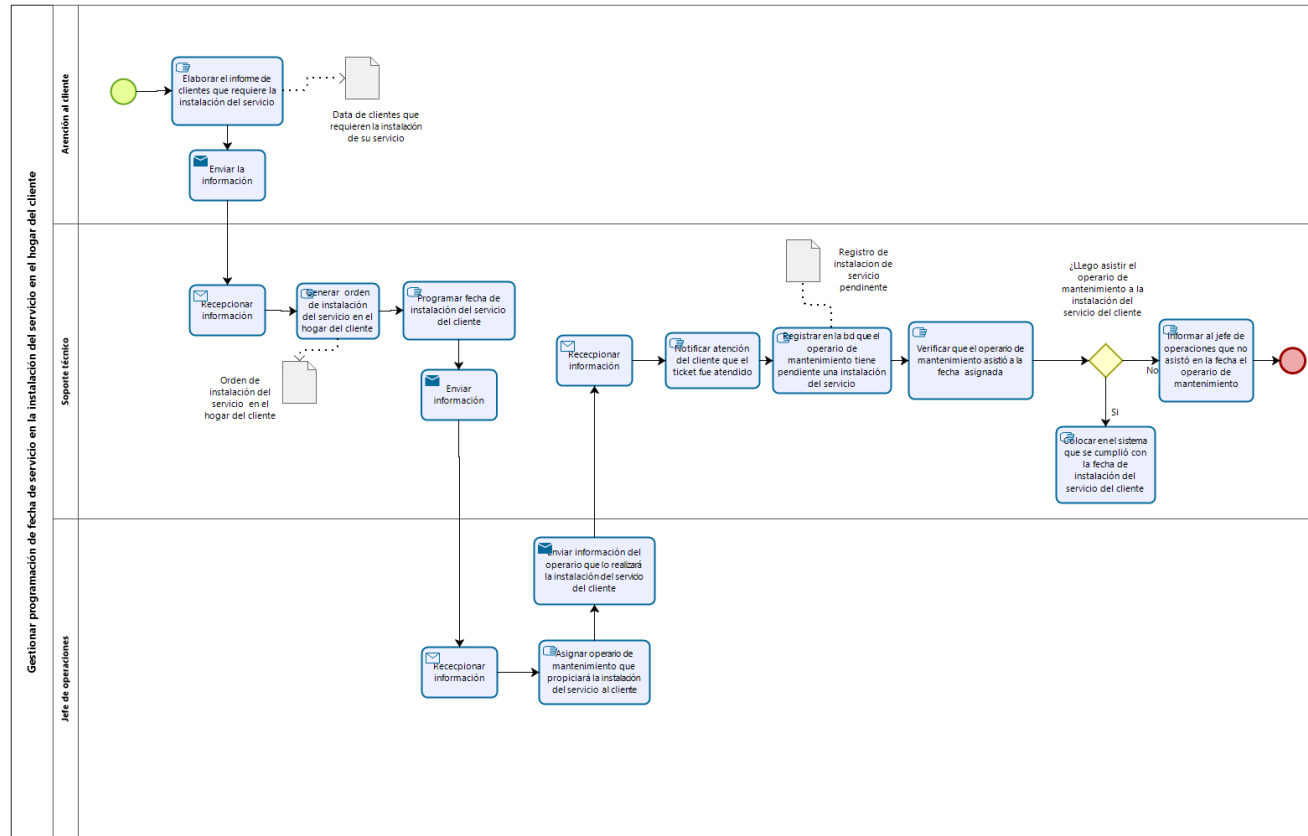


Figura 37 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar programación de fecha de instalación del servicio en el hogar del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Este proceso tiene como asunto en propiciar un fecha de programación del servicio al cliente con el fin que un operario de mantenimiento que instale en la fecha asignada por soporte técnico, cabe señalar que pocas veces ocurre que el operario de mantenimiento no asista a la fecha asignada repercutiendo de modo negativa con la satisfacción del cliente puesto que queda esperando la llegada de su instalación de servicio, por tal razón que se propone que el encargado de soporte técnico supervise que el operario de mantenimiento haya llegado a la hora pactada con el cliente, por tal razón que debe comunicarse con el cliente con el fin de validar en el sistema que el operario de mantenimiento cumplió con sus obligaciones asignadas.

3.2.2.4 Diagrama de proceso tobe referente al macroproceso de atención del cliente

a) Gestionar servicio a través de la atención del cliente

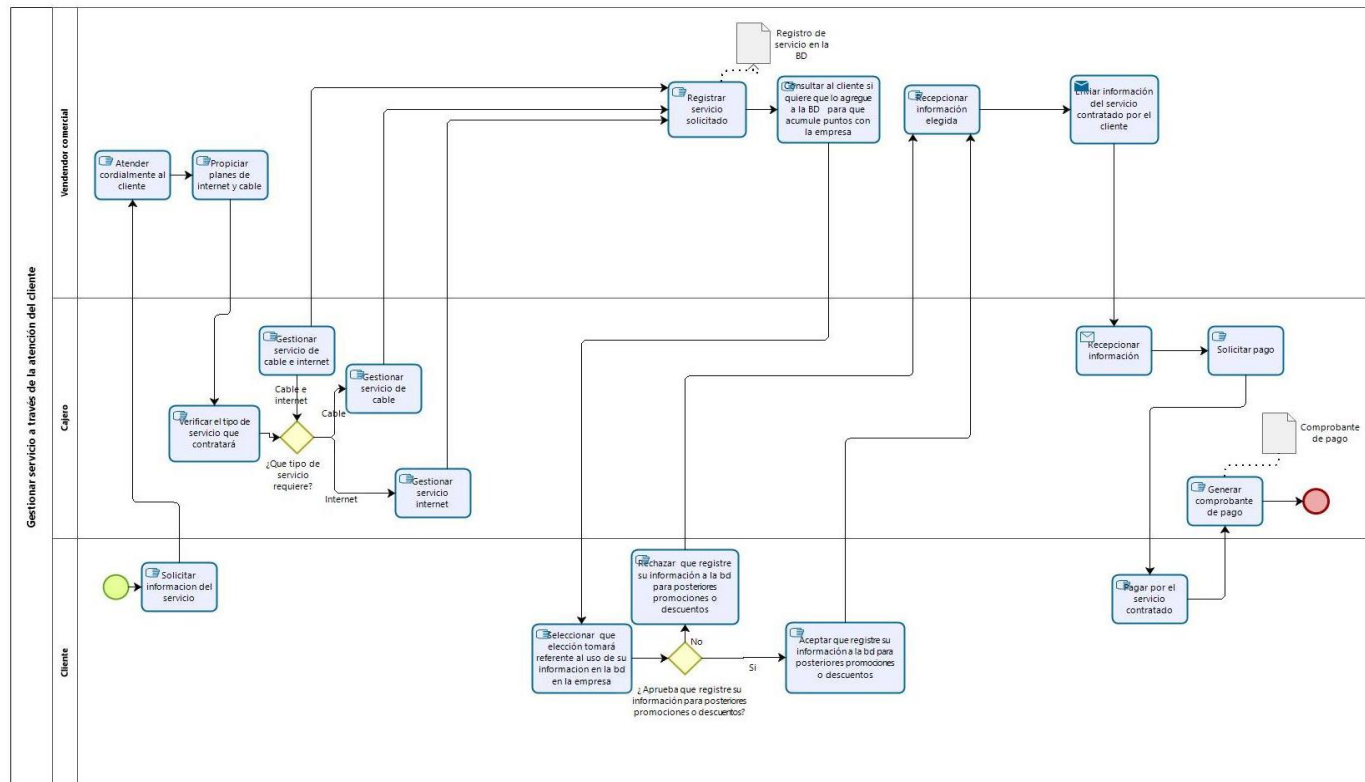


Figura 38 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar servicio a través de la atención del cliente.

Elaboración: Autor del proye

Interpretación: Este proceso debe tener como fin en propiciar un inigualable servicio desde inicio hasta la final de su compra, por tal razón que para atraer nuevos clientes se llevará a cabo promociones o descuentos en la cual se le indicará al cliente si permite registrar sus datos a la bd de la empresa podrá postular a este apartado antes mencionado, cabe señalar que variará estas promociones o descuentos si es cliente concurrente o si es una fecha especial en el calendario.

b) Gestionar promociones o descuentos

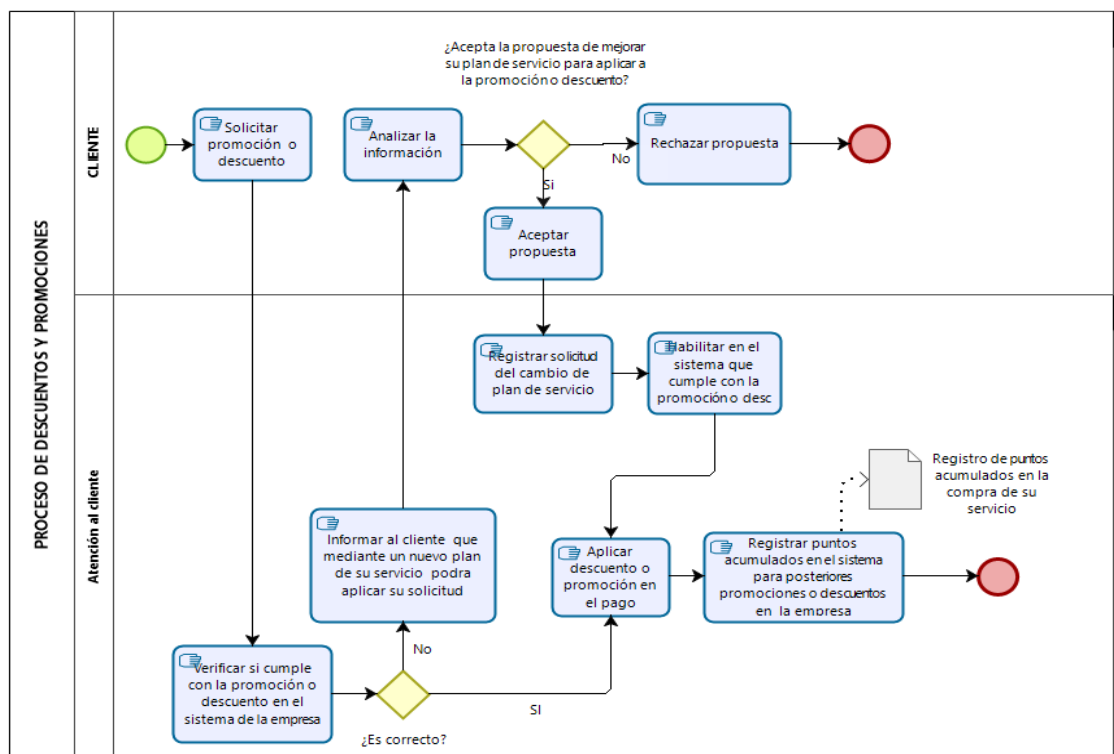


Figura 39 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar promociones o descuentos

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Este proceso tobe tiene como fin en incrementar la cifra de clientes a través de las promociones o descuentos por tal razón que se propone en esta mejora que en caso no aplique a una promoción o descuento por ser cliente concurrente se le llegue a propiciar una alternativa al cliente para que acceda a este beneficio adquiriendo un nuevo plan de servicio en la cual va acumular puntos con la empresa podría hacer valido en su próxima factura de su servicio y del mismo modo si en el sistema cumple con las condiciones para optar a las promociones o descuentos el cajero procederá a registrar los puntos que acumule con la empresa.

c) Gestionar caja

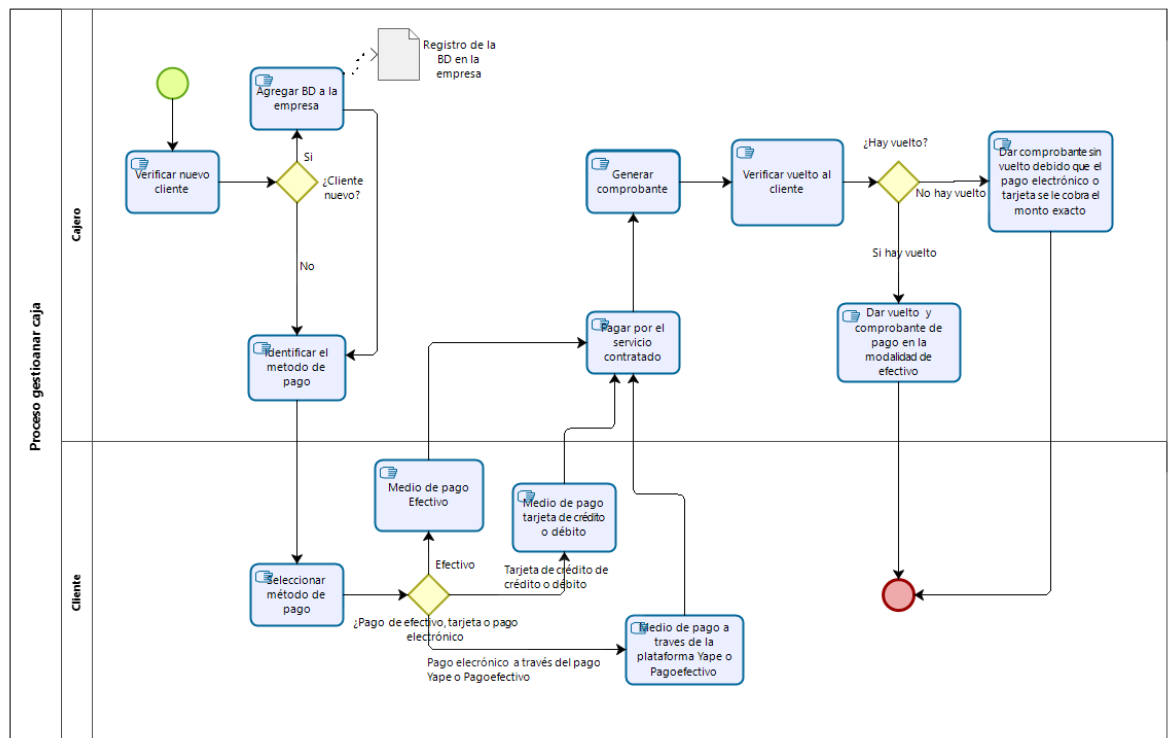


Figura 40 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar caja

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Este proceso tobe a lo que respecta a caja tiene como fin en agregar otro método de pago electrónico como es el medio de pago de yape o pagoefectivo, puesto que es un medio de pago que mayormente suele utilizarse en el comercio y del mismo modo cabe señalar que sería un gran soporte para la empresa dado que al ver más alternativas de pago el cliente se sentirá cómodo en utilizar los medios de pagos que suelen utilizar en su compras, cabe destacar que a través de la bd de la empresa se emite el comprobante de pago y a su vez jala el registro de su servicio del cliente a través de una orden de servicio asignada por el cliente, asimismo en caso el cliente no sea nuevo el cajero registra los datos en el sistema de la empresa.

d) Gestionar entrega del servicio

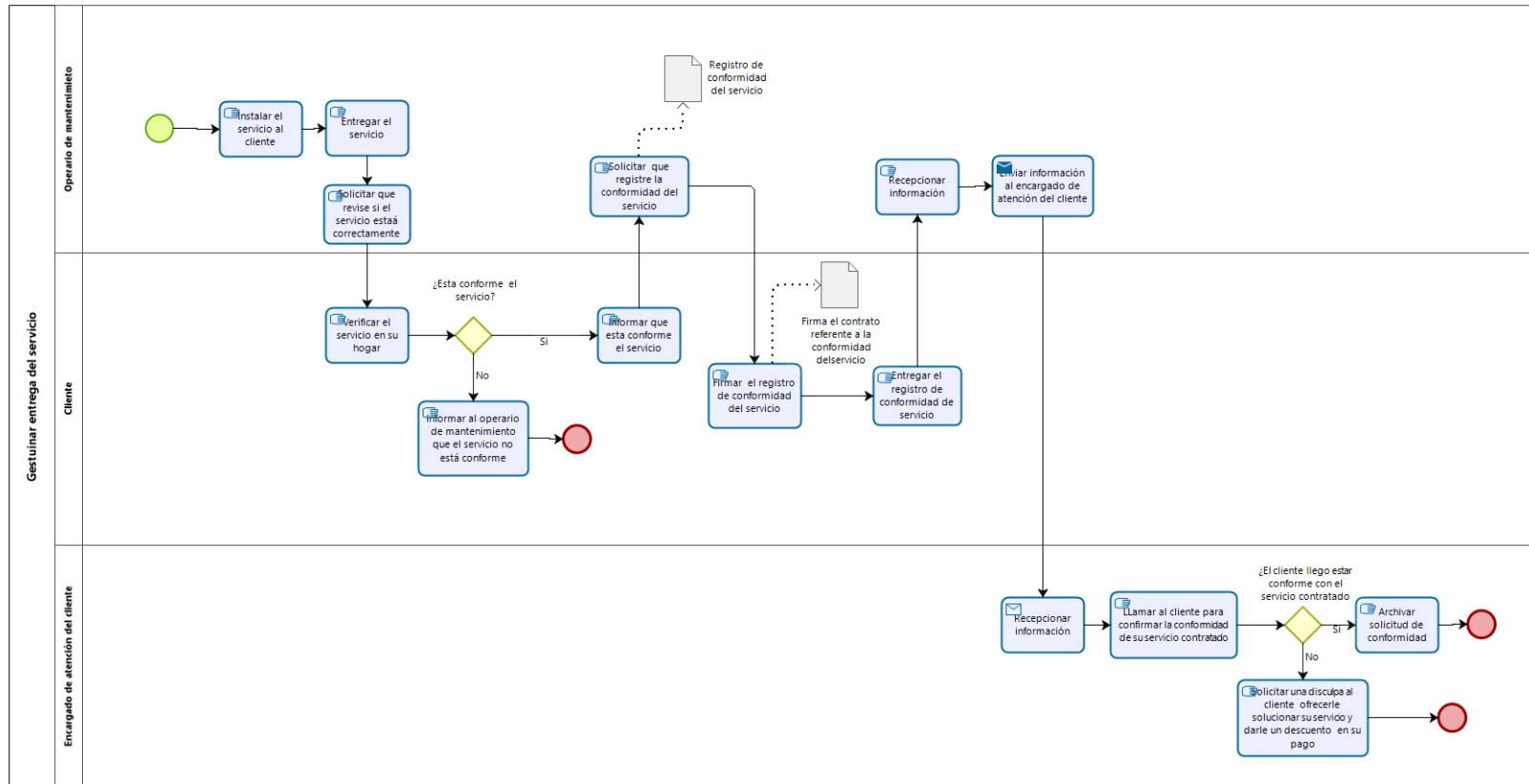


Figura 41 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar entrega del servicio

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Este proceso tobe a lo que respecta a la entrega del servicio tiene como fin que la instalación del servicio en el hogar del cliente se llegue a concretar oportunamente, por tal razón que en esta mejora del proceso el encargado de atención del cliente hará un seguimiento si la entrega del servicio se llegó a concretar de modo oportuna, por tal motivo que se comunicará con el cliente con el fin que el servicio instalado por el operario de mantenimiento esté debidamente correcto.

e) Gestionar reclamaciones o quejas

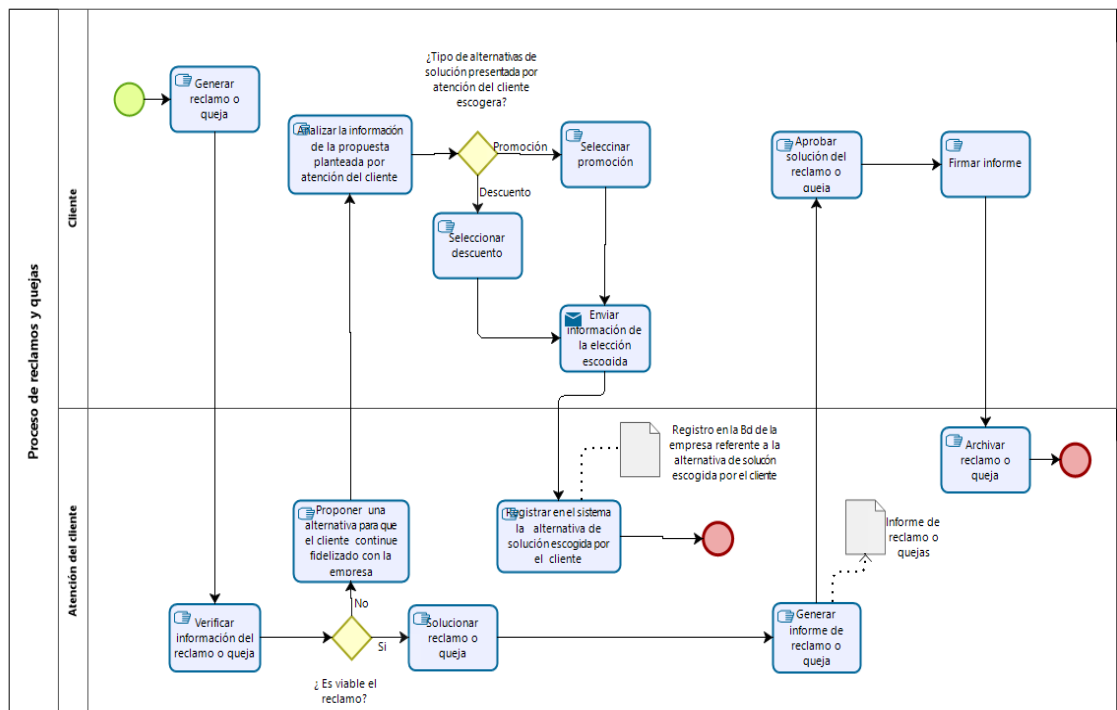


Figura 42 Diagrama de proceso Tobe referente al proceso gestionar reclamos y quejas

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Este proceso tobe a lo que respecta a la cuestión de los reclamos o quejas de la empresa Evelyn SAC tiene como fin en subsanar el asunto de los reclamos o queja que podría aquejar a una organización, cabe señalar que es imprescindible que el cliente continúe fidelizado con la empresa, por tal razón en caso que no sea viable la solicitud de reclamos o queja el encargado de atención de cliente debe propiciarle al cliente una elección si desea escoger una promoción o descuento en su próxima factura con el fin que esta circunstancia no altere la fidelización del cliente y del mismo modo si es viable su solicitud debe propiciarle un inigualable trato cordial y a su vez debe generar un informe en donde debe dar detalle del reclamo o queja presentada por parte del cliente.

3.2.3 Caracterización de procesos

3.2.3.1 Ficha de caracterización del proceso: “Gestionar control de calidad”

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar control de calidad - Gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001 - Gestionar capacitación referente a la temática de la calidad

Figura 43 Macroproceso de gestión de calidad referente al subproceso de gestionar control de calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Solicitar información de la situación actual de la empresa referente al cumplimiento del control de calidad.

Fin: Evaluar el cumplimiento del control de calidad en la empresa.

Figura 44 Límites del proceso referente a gestionar control de calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
- Reforzar el control de calidad de la organización a través del apartado de la ISO 9001.	- Revisar la información pertinente de la situación actual de la empresa referente a su control de calidad. - La evaluación del cumplimiento del control de calidad debe de medirse a través del apartado de la norma ISO 9001. - Verificar el cumplimiento del control de calidad en la empresa.	- Encargado del control de calidad

Figura 45 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar control de calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
Encargado de control de calidad	Solicita información de la situación actual de la empresa	Información de la situación actual de la empresa referente al cumplimiento de su control de calidad	Recabar información de la situación actual de la empresa	Documento recabado referente a la situación actual de la empresa	Información debe estar debidamente correcta	Gerente general
Gerente general	Preparar el archivo a enviar al correo del encargado de control de calidad	Información detallada de la situación actual de la empresa	Enviar información	Documento enviado al correo del encargado de control de calidad	Información debe estar debidamente correcta	Encargado de control de calidad
Gerente general	Documento enviado correo del encargado de control de calidad	Información debe contemplar el apartado de la situación actual de la empresa	Recepcionar información	Confirmar al gerente general que él envió de la información solicitada luego oportunamente	Información debe estar debidamente documentada y detallada	Encargado de control de calidad
-	Realizar la evaluación del cumplimiento de control de calidad a través de la información propiciada por el gerente general	Verificar a través de la norma ISO 9001 los resultados que refleja la evaluación del cumplimiento de control de calidad de la organización.	Evaluar el cumplimiento de la calidad a través de la información	Informar al gerente general que cumple con los estándares de calidad la empresa Detectar las falencias de los procesos	Información de la evaluación del cumplimiento de control de calidad debe estar apropiadamente detallada con el fin de proponer una solución al problema en caso lo merite	Encargado de control de calidad
-	Detectar las falencias de los procesos	Información planteada en el plan debe contemplar el apartado de la ISO 9001	Propiciar una solución a través del apartado de la ISO 9001	Implantar el plan propuesto con el fin de solucionar el problema de la calidad a través del apartado de la ISO 9001	Información del plan implantado debe estar detallado y correcto	Encargado de control de calidad
-	Implantar el plan propuesto con el fin de solucionar el problema de la calidad a través del apartado de la ISO 9001	Información correcta te detallada acerca de la implantación del plan de mejora propuesto	Monitorear las mejoras planteadas en los procesos	Recopilar los datos pertinentes acerca del monitoreo de las mejoras planteadas en los procesos	Información recopilada en el monitoreo de las mejoras planteadas en los procesos debe estar apropiadamente detallada y correcta	Encargado de control de calidad
Encargado de control de calidad	Recopilar los datos pertinentes acerca del monitoreo de las mejoras planteadas en los procesos	Información precisa acerca de los datos recopilados en el monitoreo de las mejoras planteadas en los procesos	Elaborar informe de cumplimiento del control de calidad	Envía la información al gerente general de la empresa referido al informe de cumplimiento del control de calidad	Información correcta y detallada acerca del cumplimiento del control de calidad	Gerente general
Encargado de control de calidad	Envía la información al gerente general de la empresa referido al informe de cumplimiento del control de calidad	Información debe contemplar correctamente el informe de cumplimiento de control de calidad	Recepcionar información	Confirma el gerente general que él envió de la información solicitada luego oportunamente	Información debe estar debidamente documentada y detallada	Gerente general
Gerente general	Envía la información al gerente general de la empresa	Información correcta y detallada	Aprueba el documento	Solicitar que los actualice los estándares de calidad	Información de la actualización de los estándares debe estar apropiadamente correcta	Encargado de control de calidad
Gerente general	Solicita que actualice los estándares de calidad en la empresa	Información de los estándares de calidad debe estar correcta y detallada	Actualizar los estándares de calidad	Procede a actualizar los estándares de calidad	Información correcta y documentada en los archivos de la empresa	Encargado de control de calidad
Encargado de control de calidad	Consultar si es posible adquirir en la empresa la implementación de la norma ISO 9001	Información debe ser correcta y detallada.	Plantear certificación de la ISO 9001	Plantear nuevos planes para reforzar el control de calidad Proceder con los trámites de certificación de la ISO 9001	Información correcta y detallada con el fin de tomar una decisión si es viable la propuesta de adquirir la norma ISO 901	Gerente general

Figura 46 Sipoc del proceso gestionar control de calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
- Encargado de control de calidad - Gerente general	- Área de control de calidad.	- Computadora - Silla de escritorio - Materiales administrativos - Impresora - Mesa de escritorio - Documentos de la empresa	- Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico.
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO		REGISTROS	
- Procedimiento de gestionar control de calidad		- Registros del cumplimiento de control de calidad - Registros de la información de la situación actual de la empresa	
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
IND1: Índice de cumplimiento de los requisitos para contexto de la organización según el ISO 9001:2015.	$IND1 = (\text{Promedio del capítulo de contexto de la organización utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de liderazgo}) \times 100$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	
IND2: Índice de cumplimiento de los requisitos para liderazgo de la organización según el ISO 9001:2015.	$IND2 = (\text{Promedio del capítulo de liderazgo utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de liderazgo}) \times 100\%$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	
IND3: Índice de cumplimiento de los requisitos para planificación de la organización según el ISO 9001:2015	$IND3 = (\text{Promedio del capítulo de planificación utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de planificación}) \times 100\%$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	
IND4: Índice de cumplimiento de los requisitos para apoyo de la organización según el ISO 9001:2015	$IND4 = (\text{Promedio del capítulo de Apoyo utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de Apoyo}) \times 100\%$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	
IND5: Índice de cumplimiento de los requisitos para operación de la organización según el ISO 9001:2015	$IND5 = (\text{Promedio del capítulo de operación utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de operación}) \times 100\%$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	
IND6: Índice de cumplimiento de los requisitos para evaluación y desempeño de la organización según el ISO 9001:2015	$IND6 = (\text{Promedio del capítulo de evaluación y desempeño de la organización utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de evaluación y desempeño de la organización}) \times 100\%$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	
IND7: Índice de cumplimiento de los requisitos para el apartado de la mejora continua en la organización según el ISO 9001:2015	$IND7 = (\text{Promedio del capítulo de mejora utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de mejora}) \times 100\%$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	
IND8: Porcentaje de cumplimiento del control de calidad.	$IND8 = (\text{Promedio de cumplimiento de todos los capítulos}) / (\text{Total de puntos de los capítulos}) \times 100\%$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	

Figura 47 Indicadores del proceso referente a gestionar control de calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

3.2.3.2 Ficha de caracterización del proceso: “gestionar auditoría interna basado en la norma ISO 9001”

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar control de calidad - Gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001 - Gestionar capacitación referente a la temática de la calidad

Figura 48 Macroproceso de gestión de calidad referente al subproceso de gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Solicitar que gestione la auditoría interna basado en la norma ISO 9001.

Fin: Registrar el resultado de la eficacia favorable de la auditoría interna en la empresa posterior de haber aplicado una propuesta de solución a la empresa.

Figura 49 Límites del proceso referente a gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> - Poner en marcha la auditoría interna con el fin de verificar la conformidad con los requisitos establecidos por el apartado de la ISO 9001 y del mismo modo permitirá identificar las oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que los procesos de la empresa estén funcionando correctamente en la empresa. - Verificar los resultados de la auditoría interna basado en la norma ISO 9001. - Verificar que las observaciones y mejoras planteada se llegaron a concretar oportunamente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado del control de calidad

Figura 50 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar control de calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
Gerente general	Solicita que gestione el plan de auditoria interna	Información de la auditoria debe estar correcta y detallada	Estipular plan de auditoria	Programar fecha de auditoria interna	Información propiciada de la auditoria debe estar correcto y detallado	Encargado de control de calidad
-	Programar fecha de auditoria interna	Información debe estar correcta y detallada	Realizar plan de auditoria	Poner en marcha la auditoria interna	Información del plan de auditoria debe contemplar el apartado de la ISO 9001 correctamente	Encargado de control de calidad
-	Poner en marcha la auditoria interna	Información del plan de auditoria debe contemplar el apartado de la ISO 9001 correctamente	Procesar la información de la auditoria interna	Reconocer los procesos que provocan la no conformidad Comunicar la conformidad al gerente general	Información de los procesos en caso presente una conformidad o no deben estar correctamente detallados estos resultados hallados en la auditoria interna	Encargado de control de calidad
-	Reconocer los procesos que provocan la no conformidad	Información de los procesos deben estar correcto para ello es necesario que verifique cada uno de los procesos	Elaborar un informe proponiendo una solución a los problemas encontrados en la auditoria interna	Proceder en la elaboración de un informe referente a la solución del problema hallado en la auditoria interna	Información que se pondrá en marcha referente a la solución de los problemas de calidad debe estar correcto y detallado	Encargado de control de calidad
-	Preparar la información pertinente para la propuesta de solución de la auditoria interna	Información debe ser correcto y detallado	Implantar las soluciones en los procesos detectados	Poner en marcha la propuesta de solución en la auditoria interna en la empresa	Información de la auditoria interna debe de realizarse de modo correcta con el fin de conocer las oportunidad de mejora y a su vez permitirá verificar la conformidad de los requisitos de la norma ISO 9001 en la empresa Evelyn SAC	Encargado de control de calidad
-	Revisar si los resultados de la auditoria interna se llegó a concretar de modo favorable en la empresa	Verificar que la información esté correctamente y detallado	Verificar eficacia de la propuesta de solución en la auditoria interna	Informar al gerente general que se obtuvo los resultados esperados en la auditoria interna Plantear un nuevo plan para la auditoria interna	Documento debe estar correcto y detallado, en caso la auditoria interna no sea favorable debe plantear un nuevo plan de auditoria interna en la cual debe contemplar los alineamientos del apartado de la ISO 9001 de modo oportuna, sin embargo si tuvo la eficacia esperada la auditoria interna debe registrar los resultados de la auditoria interna en la empresa.	Encargado de control de calidad

Figura 51 Sipoc del proceso gestionar auditoria interna orientado al apartado de la ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
- Gerente general - Encargado de control de calidad	- Área de control de calidad	- Computadora - Silla de escritorio - Materiales administrativos - Impresora - Mesa de escritorio - Documentos de la empresa	- Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico.
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO		REGISTROS	
Procedimiento de gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001.		-Registro de observaciones y mejoras planteadas en la auditoría interna basado en la norma ISO 9001.	
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
- IND1: Porcentaje de auditorías programadas exitosamente en la fecha establecida.	$IND1 = \left(\frac{N^{\circ} \text{ de auditorías exitosas en la fecha establecida}}{N^{\circ} \text{ de auditorías programadas}} \right) * 100\%$	Bueno: = 100% Regular: 80% a 99% Malo: <80 %	
- IND2: Porcentaje de observaciones subsanadas.	$IND2 = \left(\frac{N^{\circ} \text{ de observaciones subsanadas}}{N^{\circ} \text{ observaciones totales}} \right) * 100\%$	Bueno: = 100% Regular: 75 a 99% Malo: <75 %	
- IND3: Ejecución de auditoría interna.	$IND3 = \left(\frac{N^{\circ} \text{ de auditorías realizadas al año}}{N^{\circ} \text{ total de procesos programados en la auditoría interna}} \right) * 100\%$	Bueno: >90% Regular: 80% a 89% Malo: < 80%	

Figura 52 Indicadores del proceso referente a gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

3.2.3.3 Ficha de caracterización del proceso: “Gestionar capacitación referente a la temática de la calidad”

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar control de calidad - Gestionar auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001 - Gestionar capacitación referente a la temática de la calidad

Figura 53 Macroproceso de gestión de calidad referente al subproceso de gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Solicita información de la lista de colaboradores que se capacitaran en la temática de la norma ISO 9001.

Fin: Entrega los resultados de la capacitación referente a la temática de la norma ISO 9001 al gerente general.

Figura 54 Límites del proceso referente a gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
- Reforzar los conocimientos y habilidades de los colaboradores en el tema de la calidad a través de una capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar la lista de colaboradores que se capacitarán en la temática de la norma ISO 9001. - Comprobar que la capacitación de la temática de la norma ISO 9001 se llegó a comprender en todos los colaboradores de la empresa. - Verificar que los resultados de la capacitación estén debidamente correcto y detallado. - Informar de los resultados de la capacitación en la temática de la norma ISO 9001. 	- Encargado del control de calidad

Figura 55 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
Encargado de control de calidad	Solicita información de la lista de colaboradores que se capacitarán en el temática de la norma ISO 9001	Información correcta y detallada	Elaborar lista de colaboradores según su tipo de área de trabajo	Enviar información de la lista de colaboradores que se capacitarán en el tema de la calidad	Documento debe estar correcto y detallado la información	Jefe de recursos humanos
Jefe de recursos humanos	Documento enviado al correo del encargado de control de calidad	Información debe contemplar la lista de los colaboradores que se capacitarán en el apartado de la ISO 9001	Recepcionar información	Confirma al jefe de recursos humanos que él envió de la información solicitada llevo oportunamente	Información debe estar debidamente documentada y detallada	Encargado de control de calidad
-	Analizar qué tipo de temas tocar en la capacitación de la norma ISO 9001 en la empresa	Información de los temas de la capacitación debe contemplar de modo correcta el apartado de la ISO 9001	Estipular temas de capacitación referente al apartado de la ISO 9001	Registrar las ideas de los temas de capacitación en un documento	Información debe estar debidamente documentada y detallada	Encargado de control de calidad
-	Registrar las ideas de los temas de capacitación en un documento	Información debe ser clara y concisa para la capacitación de los colaboradores referentes al tema de la ISO 9001	Elaborar plan de capacitación referente al apartado de la ISO 9001	Programar fecha de capacitación referido al apartado de la ISO 9001	Información debe estar debidamente documentada y detallada	Encargado de control de calidad
-	Programar fecha de capacitación referido al apartado de la ISO 9001	Información debe ser correcta y detallada	Efectuar la capacitación referente al apartado de la ISO 9001	Poner en marcha la capacitación	Información debe estar debidamente correcta y detallada	Encargado de control de calidad
-	Poner en marcha la capacitación	Información de la capacitación del tema de la norma ISO 9001 debe ser dinámica y correcta	Evaluar los resultados de la capacitación referente al apartado de la ISO 9001	Registrar los resultados de la capacitación Rehacer nuevo plan de capacitación	Información debe estar debidamente documentada y detallada	Encargado de control de calidad
Encargado de control de calidad	Registrar los resultados de la capacitación	Información de los resultados debe estar correcta y detallada	Informar al gerente general de los resultados de la capacitación	Enviar información al gerente general	Información debe estar debidamente documentada y detallada	Gerente general

Figura 56 Sipoc del proceso referente a gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none"> - Gerente general - Jefe de recursos humanos - Encargado de control de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Área de control de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Silla de escritorio - Materiales administrativos - Impresora - Mesa de escritorio - Documentos de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico.
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO		REGISTROS	
Procedimiento de gestionar capacitación referente al tema de la calidad.		<ul style="list-style-type: none"> -Registro del plan de elaboración de la capacitación. -Registro de los resultados de la capacitación referente a la temática de calidad. 	
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> - IND1: Retorno de la inversión después de la capacitación. 	$IND1 = \frac{(Boi - Inv)}{Inv} * 100\%$ <p>Boi=Beneficio obtenido post actividad de capacitación Inv.=Inversión realizada</p>	Bueno: $\geq 90\%$ Regular: 75 a 89% Malo: $< 75\%$	
<ul style="list-style-type: none"> - IND2: Porcentaje de empleados capacitados en la temática de la norma ISO 9001. 	$IND2 = \frac{(N^\circ \text{ de empleados capacitados})}{(N^\circ \text{ empleados totales})} * 100\%$	Bueno: = 100 % Regular: 80 a 99% Malo: $< 80\%$	

Figura 57 Indicadores del proceso referente a gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

3.2.3.4 Ficha de caracterización del proceso: “gestionar mejora continua”

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Mejora continua	- Gestionar mejora continua

Figura 58 Macroproceso de mejora continua referente al subproceso de gestionar mejora continua.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Analizar los procesos de la organización.

Fin: Entregar un informe al gerente general referente a las observaciones y mejoras planteadas que se tomaran en cuenta en los procesos de la empresa.

Figura 59 Límites del proceso referente a gestionar mejora continua.

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
- Mejorar el servicio de la empresa a través de una mejora en los procesos internos de la empresa.	- Verificar que los procesos estén funcionando correctamente en la empresa. - El informe de los resultados de las mejoras planteada y acciones implantadas en la empresa debe estar correctamente documentado y detallado.	- Encargado de mejora continua

Figura 60 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar capacitación referente a la temática de la calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
-	Analizar la información de los procesos de la empresa	Información de los procesos analizados deben estar oportunamente correcto y detallados	Verificar que los procesos de la organización estén funcionando apropiadamente en la empresa	Realizar un diagnóstico de las causas Establecer acciones con el fin de seguir mejorando los procesos	Información de los procesos que no cumplan con los estándares de calidad debe ser identificado correctamente en caso los procesos estén cumpliendo con los estándares se debe establecer acciones contemplando la norma ISO 9001 con el fin de seguir mejorando los procesos	Encargado de mejora continua
-	Realizar un diagnóstico de las causas	Información debe ser correcta y detallada	Detectar las falencias de los procesos	Proceder a detectar las falencias de los procesos a través del diagnóstico de las causas	Información recaba del diagnóstico de las causas debe estar apropiadamente detallado y correcto	
-	Preparar la información recabada referente al diagnóstico de la causas la cuales provocan problemas en los procesos	Información de los procesos que aborda problema debe estar detallado e identificado	Plantear una solución para mejorar las falencias de los procesos	Poner en marcha la solución del problema de los procesos en la empresa a través de la norma ISO 9001	Verificar que la solución planteada contemple el apartado de la ISO 9001 con el fin de subsanar los problemas de los procesos	Encargado de mejora continua
Encargado de mejora continua	Preparar la información recabada en las mejoras planteadas en la empresa con el fin de enviar al gerente general	Información que se preparará en el envío debe estar detallado y correcto	Elaborar informe detallado de las mejoras planteadas en los procesos	Enviar informe de las mejoras planteada al gerente general	Documento enviado debe estar correcto y detallado	Gerente general
Encargado de mejora continua	Enviar informe de las mejoras planteada al gerente general	Información debe estar correcta y detallada	Recepcionar información	Confirmar que la información fue recibida	Documento recibido debe estar apropiadamente detallado y correcto	Gerente general
-	Revisar la información enviada referente a las mejoras planteadas que implantará el encargado de mejora continua	Verificar que la información que se preparará al gerente general este correcta y detallada	Verificar que el informe enviado referente a las acciones o mejoras planteadas esté debidamente correcto	Aprobar informe y solicita que continúe con el apartado propuesto en el informe Solicitar que haga reajuste al documento	Información debe estar correcta y detallada por parte del informe presentado por el encargado de control de calidad	Gerente general
Gerente general	Solicitar que proceda a implantar las mejoras en los procesos	Información de los mejoras que se van implantar debe estar correcto y detallado reflejando las buenas prácticas de la ISO 9001	Implantar las mejoras planteada en los procesos	Poner en marcha la implementación de las mejoras planteada en los procesos	Información implantada que se procederá a mejorar en los procesos de la empresa debe estar detallada y correcta	Encargado de mejora continua
-	Poner en marcha la implementación de las mejoras planteada en los procesos	Información que se implementará debe contemplar el apartado de la ISO 9001 de modo correcta y detallada	Evaluar eficacia de las mejoras planteadas en los procesos de la empresa	Elaborar informe de los resultados favorable referente a las mejoras planteadas en los procesos Plantear nuevas mejoras en los procesos que permita solucionar los problemas en los procesos	Información recopilada en la evaluación de la eficacia de los resultados referente a la mejora de los procesos debe estar detallada y correcto	Encargado de mejora continua
Encargado de mejora continua	Establecer acciones con el fin de seguir mejorando los procesos	Información propiciada debe establecer acciones que permita mejorar los procesos de la organización	Elaborar informe detallando las acciones que se tomaran en cuenta en los procesos de la empresa	Enviar información al gerente general	Información enviada debe estar correcta y detallada	Gerente general
Encargado de mejora continua	Enviar informe de las acciones planteada en los procesos al gerente general	Información debe estar correcta y detallada	Recepcionar información	Confirmar que la información fue recibida	Documento recibido debe estar apropiadamente detallado y correcto	Gerente general
-	Revisar la información enviada referente a las acciones planteadas que implantará el encargado de mejora continua	Verificar que la información que se preparará al gerente general este correcta y detallada	Verificar que el informe enviado referente a las acciones o mejoras planteadas esté debidamente correcto	Aprobar informe y solicita que continúe con el apartado propuesto en el informe Solicitar que haga reajuste al documento	Información debe estar correcta y detallada por parte del informe presentado por el encargado de control de calidad	Gerente general
Gerente general	Solicitar que ponga en marcha las acciones tomadas en el informe con el fin de mejorar los procesos	Información que se procederá a establecer en las acciones debe estar correcta y detallada	Implantar nuevas acciones con el fin de seguir mejorando los procesos	Poner en marcha las nuevas acciones con el fin de seguir mejorando los procesos	Información implantada que se procederá a mejorar en los procesos de la empresa debe estar detallada y correcta	Encargado de mejora continua
-	Poner en marcha las nuevas acciones con el fin de seguir mejorando los procesos	Información que se procederá a implantar en las nuevas acciones debe contemplar el apartado de la ISO 9001	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas en los procesos de la empresa	Elaborar informe de los resultados referente a las acciones tomadas Plantear nuevas acciones con el fin de mejorar de los procesos	Información recopilada en la evaluación de la eficacia de los resultados referente a las acciones impuesta en la empresa con el fin de propiciar una mejora en los procesos debe estar detallado y correcto	Encargado de mejora continua
Encargado de mejora continua	Preparar el informe de las acciones y mejoras planteadas en los procesos con el fin de mejorar los procesos interno de la organización	Verificar que la información que se preparará al gerente general este correcta y detallada	Elaborar informe de los resultados referente a las acciones y mejoras planteadas en los procesos	Enviar información al gerente general	Documento debe estar correcto y detallado	Gerente general

Figura 61 Sipoc del proceso referente a gestionar mejora continua

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
- Gerente general	- Área de mejora	- Computadora	Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico.
- Encargado de mejora continua	- continua	- Silla de escritorio	
		- Materiales administrativos	
		- Impresora	
		- Mesa de escritorio	
		- Documentos de la empresa	
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO		REGISTROS	
- Procedimiento gestionar mejora continua.		- Registros de las mejoras planteadas en los procesos de la empresa.	
		- Registros de las acciones que se tomaran a fin de mejorar los procesos internos de la organización.	
		- Registros de los resultados referente a las mejoras planteadas en los procesos de la empresa.	
		- Registros de los resultados referente a las acciones planteadas en los procesos internos de la organización.	
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
- IND1: Porcentaje de disminución de errores en los procesos.	- $IND1 = \frac{\text{N}^\circ \text{ de errores de los procesos actuales}}{\text{N}^\circ \text{ de errores en los procesos anteriores}} * 100\%$	Bueno: > 20% Regular: 10% a 19% Malo: <10 %	
-			
- IND2: Porcentaje del avance de la implementación de las mejoras implantada en los procesos.	- $IND2 = \frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos implementados}}{\text{N}^\circ \text{ de procesos actuales}} * 100\%$	Bueno: $\geq 80\%$ Regular: 70 a 79% Malo: <70 %	
- IND3: Porcentaje de acciones implementados con el fin de reforzar los procesos internos de la organización.	- $IND3 = \frac{\text{N}^\circ \text{ de acciones implementadas}}{\text{N}^\circ \text{ de acciones establecidas en el informe de la empresa}} * 100\%$	Bueno: $\geq 80\%$ Regular: 65 a 79% Malo: <65 %	

Figura 62 Indicadores del proceso referente a gestionar mejora continua.

Elaboración: Autor del proyecto

3.2.3.5 Ficha de caracterización del proceso: “gestionar soporte técnico”

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar soporte técnico - Gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente

Figura 63 Macroproceso de soporte técnico referente al subproceso de gestionar soporte técnico.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Preparar la información de los clientes que requiere la instalación del servicio en el hogar del cliente.

Fin: Asignar la fecha adecuada en la cual se procederá a la instalación del servicio en el hogar del cliente y a su vez verifica que el operario de mantenimiento haya asistido a la fecha asignada al hogar del cliente.

Figura 64 Límites del proceso referente a gestionar soporte técnico.

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> - Propiciar una solución al cliente a la falla de servicio a través del sistema o por intermedio de una orden de solución con el fin que un operario de mantenimiento se acerque a subsanar la falla del servicio en el hogar del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar la solicitud del cliente referente a la falla de su servicio. - Documento generado referente a la orden de solución debe estar apropiadamente detallado y correcto. - Verificar si se llegó concretar la solución de su servicio en el hogar del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado de soporte técnico

Figura 65 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar soporte técnico.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
-	Detalla los problemas de su servicio a través de una solicitud el cliente.	Información propiciada por el cliente debe estar detallada	Registrar solicitud del problema de servicio a través del correo electrónico	Envía la información a través del correo electrónico propiciado por la empresa	La solicitud enviada debe estar correcta y detallado referente al problema que presenta en su servicio	Cliente
Cliente	Envía la información a través del correo electrónico propiciado por la empresa	La solicitud enviada debe estar correcta y detallado referente al problema que presenta en su servicio	Recepcionar información	Revisa la información enviada por el cliente	Información de la solicitud debe contemplar el problema del cliente detalladamente	Encargado de soporte técnico
-	Analiza la información proporcionada por el cliente	Información debe ser analizada apropiadamente con el fin de propiciar una solución al cliente	Brindar una solución ante el problema de conectividad de internet o de cable a través del sistema	Generar una orden de solución al problema del servicio del cliente Problema de servicio solucionado	Información recabada debe plasmarse en un documento detallado si se solución o no el problema	Encargado de soporte técnico
Encargado de soporte técnico	Generar una orden de solución al problema del servicio del cliente	Documento generado debe estar correcto y detallado	Informar al cliente que su problema será solucionado entre el rango de 24 h y 48 h	Llamar al cliente que la falla de su servicio será solucionado entre el rango de 24 a 48 horas	Información propiciada al cliente debe ser correcta y detallada	Cliente
Encargado de soporte técnico	Preparar la información en la cual se solicitará al jefe de operaciones que asigne un operario de mantenimiento que permite subsanar la falla del servicio del cliente	Revisar que la programación de fecha esté debidamente correcta y detallada	Avisar al jefe de operaciones que asigne a un operario de mantenimiento que resuelva el problema	Enviar el correo electrónico al jefe de operaciones que asigne a un operario de mantenimiento que permite subsanar el problema del servicio del cliente	Información enviada debe estar correcto y detallado	Jefe de operaciones
Encargado de soporte técnico	Consultar al cliente a través de una llamada telefónica si llego a solucionar o asistir el operario de mantenimiento	Información propiciada por el cliente debe ser revisada y detallada	Verificar si se llegó concretar la solución de su servicio en el hogar del cliente	Archivar la solicitud como Problema subsanado Generar orden de solución al problema indicando que paso el tiempo estimado al jefe de operaciones	Documento generado debe estar correcto y detallado	Cliente

Figura 66 Sipoc del proceso referente a gestionar soporte técnico.

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
- Encargado de atención del cliente	- Área de soporte técnico	- Computadora	Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico.
- Encargado de soporte técnico		- Silla de escritorio	
- Jefe de operaciones		- Materiales administrativos	
		- Impresora	
		- Mesa de escritorio	
		- Documentos de la empresa	
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO		REGISTROS	
- Procedimiento gestionar soporte técnico.		- Registro de la orden de solución referente a la falla del servicio del cliente.	
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
- IND1: Porcentaje de problemas de servicio subsanado satisfactoriamente en el plazo de 24 horas o 48 horas.	- $IND1 = \frac{(N^{\circ} \text{ de problemas subsanados en el servicio del cliente})}{(N^{\circ} \text{ de problema de servicio presentado en el mes})} * 100\%$	Bueno: $\geq 20\%$ Regular: 10 a 19% Malo: $< 10\%$	

Figura 67 Indicadores del proceso referente a gestionar soporte técnico.

Elaboración: Autor del proyecto

3.2.3.6 Ficha de caracterización del proceso: “gestionar programación de instalación de servicio en el hogar del cliente”

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar soporte técnico - Gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente

Figura 68 Macroproceso de soporte técnico referente al subproceso de gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Preparar la información de los clientes que requiere la instalación del servicio en el hogar del cliente.

Fin: Asignar la fecha adecuada en la cual se procederá a la instalación del servicio en el hogar del cliente.

Figura 69 Límites del proceso referente a gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> - Propiciar una fecha de instalación del servicio en el hogar del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar en el sistema cual es la mejor fecha para asignar un operario mantenimiento con el fin que propicie la instalación del servicio en el hogar del cliente. - Verificar que la orden de programación de instalación de servicio en el hogar del cliente este correcto y detallado en la bd de la empresa. - Verificar que el operario de mantenimiento haya instalado el servicio en la fecha asignada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado de soporte técnico

Figura 70 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso de gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
Encargado de atención del cliente	Preparar la información de los clientes que requiere la instalación del servicio en el hogar del cliente	Información debe ser correcta y detallada	Elaborar el informe de clientes que requiere la instalación del servicio	Enviar el informe de clientes a través de correo electrónico referente a los clientes que requiere la instalación del servicio	Envío de la información debe estar correcto a la área asignada de soporte técnico	Encargado de soporte técnico
Encargado de atención del cliente	Enviar el informe de clientes a través de correo electrónico referente a los clientes que requiere la instalación del servicio	Envío de la información debe estar correcto a la área asignada de soporte técnico	Recepcionar información	Revisar la información y confirma que le llegó el correo al encargado de atención del cliente	Información propiciada debe ser analizada y a su vez debe estar correcta y detallada	Encargado de soporte técnico
-	Preparar la documentación para la orden de instalación del servicio en el hogar del cliente	Documentación debe estar correcta y detallada	Generar orden de instalación del servicio en el hogar del cliente	Proceder con la orden de instalación del servicio en el hogar del cliente	Documento de la orden de instalación debe estar correcto y detallado	Encargado de soporte técnico
-	Revisar en qué fecha es la adecuada para que proceda a programar la fecha de instalación del servicio del cliente	Información debe ser correcta y analizada con el fin que el operario de mantenimiento pueda asistir oportunamente al hogar del cliente	Programar fecha de instalación del servicio del cliente	Asignar la fecha adecuada en la cual se procederá a la instalación del servicio en el hogar del cliente	Información de la fecha debe ser la adecuada puesto que hay gran variedad de fecha de programación asignada en la bd de la empresa	Encargado de soporte técnico
Encargado de soporte técnico	Enviar información de la fecha asignada para la instalación del servicio en el hogar del cliente	Información debe ser correcta y detallada	Recepcionar información	Revisar la fecha asignada para la instalación del servicio en el hogar del cliente	Información debe ser correcta y analizada por parte del jefe de operaciones	Jefe de operaciones
Jefe de operaciones	Seleccionar que operario de mantenimiento procederá a la instalación del servicio en el hogar del cliente en la fecha asignada	Información debe ser correcta y analizada con el fin que el operario de mantenimiento pueda asistir oportunamente al hogar del cliente	Asignar operario de mantenimiento que propiciará la instalación del servicio al cliente	Informar que tal operario realizará la instalación del servicio en el hogar del cliente a través del correo electrónico.	Información debe ser correcta y analizada con el fin que el operario de mantenimiento pueda asistir oportunamente al hogar del cliente	Encargado de atención del cliente
Jefe de operaciones	Enviar la información del operario de mantenimiento que procederá a instalar el servicio en el hogar del cliente a la hora asignada	Información debe ser correcta y analizada con el fin que el operario de mantenimiento pueda asistir oportunamente al hogar del cliente	Recepcionar información	Revisar la información enviada por parte del jefe de operaciones	Información debe ser correcta y detallada	Encargado de soporte técnico
Encargado de soporte técnico	Preparar la información en la cual se enviara al encargado de atención del cliente	Información debe ser correcta y detallada	Notificar atención del cliente que el ticket fue atendido	Enviar información que el ticket fue atendido	Información debe ser correcta y detallada	Encargado de atención del cliente
-	Preparar la información la cual se registrará en la bd referente al operario de mantenimiento que realizará la instalación del servicio en el hogar del cliente	Información debe ser correcta y detallada	Registrar en la bd que el operario de mantenimiento tiene una instalación del servicio	Poner en marcha el registro en la bd referente al operario de mantenimiento que tiene como pendiente la instalación del servicio en el hogar del cliente	Documento registrado en la bd debe estar correcto y detallado	Encargado de soporte técnico
-	Revisar que el operario de mantenimiento haya asistido a la fecha asignada para la instalación del servicio en el hogar del cliente	Información debe ser correcta y verificada por el encargado de soporte técnico	Verificar que el operario de mantenimiento asistió a la fecha asignada	Informar al jefe de operaciones que no asistió en la fecha el operario de mantenimiento Colocar en el sistema que se cumplió con la fecha de instalación del servicio del cliente	Información propiciada debe ser correcta en caso que el operario de mantenimiento no haya asistido debe ser informada al jefe de operaciones, en caso de estar conforme debe colocar en el sistema que cumplió con la fecha de	Encargado de soporte técnico

Figura 71 Sipoc del proceso referente a gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
<ul style="list-style-type: none"> - Encargado de atención del cliente - Encargado de soporte técnico - Jefe de operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Área de soporte técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Silla de escritorio - Materiales administrativos - Impresora - Mesa de escritorio - Documentos de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> - Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico, además utiliza la bd de datos para guardar los registros de las fechas asignadas referente a la instalación del servicio en el hogar del cliente.
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO	REGISTROS		
<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de gestionar programación de la fecha de instalación del servicio en el hogar del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de clientes que requieren la programación de fecha para la instalación de su servicio en el hogar. - Registro de orden de instalación en la fecha programada. 		
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
IND1: Porcentaje de asistencias satisfactorias en la fecha programada referente a la instalación del servicio en el hogar del cliente.	$IND1 = \frac{\text{Total de asistencia satisfactoria referente a la instalación del servicio en el hogar del cliente}}{\text{Total de servicios programados en el mes}} \times 100$	Bueno: =100% Regular: 80% a 99% Malo: <80 %	

Figura 72 Indicador del proceso referente a gestionar programación de instalación del servicio en el hogar del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

3.2.3.7 Ficha de caracterización del proceso: “gestionar servicio a través de la atención del cliente”

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Atención del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar servicio a través de la atención del cliente. - Gestionar promoción o descuento. - Gestionar caja. - Gestionar entrega del servicio. - Gestionar reclamos y quejas.

Figura 73 Macroproceso de atención del cliente referente al subproceso de gestionar servicio a través de la atención del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Solicitar información del servicio con el fin de adquirir el servicio que contenga las necesidades que requiere satisfacer en su hogar.

Fin: Emitir comprobante de pago de la compra del servicio y entregarle al cliente.

Figura 74 Límites del proceso referente a gestionar servicio a través de la atención del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
Propiciar un sobresaliente servicio al cliente a través de una buena atención del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el registro del servicio este correcto. - Informar al cliente que registrando sus datos puede acceder a promociones o descuentos con la empresa. - Verificar si el cliente quiere acceder a promociones o descuentos por intermedio de su información a la base de datos de la empresa. - Verificar que el comprobante de pago este correcto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vendedor comercial - Cajero

Figura 75 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso gestionar servicio a través de la atención del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACION	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
Cliente	Solicitar información del servicio con el fin de adquirir el servicio que contenga las necesidades que requiere satisfacer en su hogar	Calidad de atención	Atender cordialmente al cliente	Atiende el vendedor comercial	Buena atención al cliente	Vendedor comercial
Vendedor comercial	Consulta las necesidades que está buscando en su servicio	Calidad de atención	Propiciar información de los tipos de servicio	Informa sus necesidades que está buscando en su servicio	Información correcta de los tipos de servicios	Cliente
Cliente	Seleccionar el servicio a contratar	Disponibilidad del servicio	Verificar el tipo de servicio a contratar	Servicio de cable Servicio de Internet Servicio dúo de cable e internet	Verificar que la información del servicio a contratar sea correcta.	Vendedor comercial
Cliente	Servicio confirmado	Información apropiadamente registrada en la BD	Registra el servicio contratado	Servicio contratado	Información correctamente enviada al cajero	Vendedor comercial
Vendedor comercial	Informa al cliente acerca de las ventajas que conlleva al registrar su información a la bd para futuras promociones o descuentos	Información debe ser correcta con el fin que el cliente conozca las ventajas que conllevará al registrarse a la bd de la empresa para futuras promociones o descuentos	Consultar al cliente si quiere que lo agregue a la BD para que acumule puntos con la empresa	Analizar la información	Verificar que la información cumpla con sus necesidades que está buscando al adquirir un servicio	Cliente
Cliente	Informar acerca de la elección tomada referente si acepta o no que utilice su información para aplicar a futuras promociones o descuentos en la empresa	Información debe ser correcta	Seleccionar que elección tomará referente al uso de su información en la bd en la empresa	Aceptar que registre su información a la bd para posteriores promociones o descuentos Rechazar que registre su información a la bd para posteriores promociones o descuentos	Verificar cual fue la elección del cliente referente si procede utilizar su información para el registro de la bd para que de ese modo aplique a futuras promociones o descuentos.	Vendedor comercial
Vendedor comercial	Enviar información referente a la elección si acepta o no el registro de su información en la bd para aplicar a futuras promociones o descuentos	Información debe estar detallada y correcta	Recepcionar la información	Revisa la información de la elección si acepta o no el registro de su información en la bd para aplicar a futuras promociones o descuentos	Información debe estar detallada y correcta	Cajero
Vendedor comercial	Enviar información del servicio contratado	Información debe estar apropiadamente correcta y detallada	Recepcionar la información	Recibe la información	Información debe estar apropiadamente correcta y detallada	Cajero
Cajero	Recibe la autorización de solicitar el pago al cliente	Información debe ser correcta y detallada	Solicita el pago	Consulta el monto del pago a pagar por el servicio contratado	Información deber ser detallada por parte del cajero	Cliente
Cajero	Indica el monto a pagar al cliente por el servicio contratado	Verificar que el monto de la compra del servicio sea el establecido	Pagar por el servicio contratado	Compra cancelada	Pago correcto	Cliente
Cajero	Agradece por su compra realizada	Documento de pago por el servicio	Emitir comprobante de pago de la compra de servicio	Entrega la boleta o factura de su compra	Información de la boleta o factura correcta	Cliente

Figura 76 Sipoc del proceso referente a gestionar servicio a través de la atención del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
- Vendedor comercial - Cajero	- Área de atención del cliente	- Computadora - Silla de escritorio - Materiales administrativos - Impresora - Mesa de escritorio - Documentos de la empresa	- Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico, además se utiliza el sistema erp para registrar el servicio contratado.
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO		REGISTROS	
- Procedimiento de gestionar servicio a través de la atención del cliente.		- Registro del servicio contratado por el cliente. - Registro del comprobante de pago.	
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
IND1: Índice de satisfacción del cliente.	$IND1 = \frac{\text{Cantidad de cliente satisfechos}}{\text{Total de clientes}} \times 100$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	
IND2: Fidelización del cliente.	$IND2 = \frac{\text{Cantidad de clientes fidelizados}}{\text{Total de clientes}} \times 100$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	

Figura 77 Indicador del proceso referente a gestionar servicio a través de la atención del cliente

Elaboración: Autor del proyecto

3.2.3.8 Ficha de caracterización del proceso: “gestionar promociones o descuentos “

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Atención del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar servicio a través de la atención del cliente. - Gestionar promoción o descuento. - Gestionar caja. - Gestionar entrega del servicio. - Gestionar reclamos y quejas.

Figura 78 Macroproceso de atención del cliente referente al subproceso de gestionar promoción o descuento.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Solicitar promoción o descuento en el pago de su servicio la cual lo solicita el cliente.

Fin: Registrar puntos acumulados en el sistema para posteriores promociones o descuentos en la empresa y a su vez informa el monto que pagara en su próxima factura al cliente.

Figura 79 Limites del proceso referente a gestionar promoción o descuento

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> - Propiciar una promoción o descuentos a los clientes concurrentes que han adquirido el servicio de cable e internet por varios meses. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar si cumple con la promoción o descuento el cliente a través del sistema de la empresa. - Informar al cliente que cambiando el plan de su servicio puede acceder a las promociones o descuentos. - Verificar que este habilitado en el sistema las promociones o descuento después de haber accedido a un nuevo plan de servicio. - Revisar que el cambio del nuevo plan de servicio del cliente esté debidamente correcto. - Revisar que el monto de la factura después de haber hecho el cambio de servicio esté debidamente correcto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado de atención del cliente.

Figura 80 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso gestionar promoción o descuento.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACION	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
Cliente	Solicitud de promoción o descuento por parte del cliente	La solicitud debe estar correcta y detallada	Solicitar promoción o descuento	Atiende el encargo de atención del cliente	Buena atención al cliente	Encargado de atención del cliente
-	Valida en el sistema si cumple el cliente con los requisitos para solicitar la promoción o descuento por cliente concurrente	Información debe ser correcta con las condiciones que exige la empresa	Verificar si cumple con la promoción o descuento en el sistema de la empresa	Informar al cliente que mediante un nuevo plan de su servicio podrá aplicar su solicitud Otorgar promoción o descuento al cliente	Información propiciada al cliente debe ser correcta y detallada en caso el cliente desee optar por una alternativa en caso no sea cliente concurrente en la cual consiste en acceder a esta promoción o descuento adquiriendo un mejor plan de su servicio.	Encargado de atención del cliente
-	Analiza la información si es viable la propuesta de incrementar el plan de su servicio para acceder a promociones o descuentos en su servicio.	Información debe ser analizada por parte del cliente con el fin de elegir la mejor elección	Verificar la viabilidad de la propuesta planteada por parte del encargado de atención del cliente	Rechazar propuesta Aceptar propuesta	Información del cliente debe ser verificada con el fin de proceder a registrar el pago de su servicio	Encargado de atención del cliente
Cliente	Aceptar propuesta	Información debe ser correcta	Registrar solicitud del cambio de plan de servicio	Documenta en un registro el cambio del nuevo plan de servicio que tendrá el cliente	Documento generado debe contemplar el nuevo cambio de su servicio de modo correcta y detallada	Encargado de atención del cliente
-	Revisar los documentos que se procederán en habilitar en el sistema que cumple con las condiciones para solicitar la promoción o descuento	Verifica que el documento esté debidamente correcto y detallado	Habilitar en el sistema que cumple con la promoción o descuento	Colocar en el sistema que el cliente cumple con las condiciones necesarias para optar a las promociones o descuentos	Información colocada en el sistema de la BD de la empresa debe estar correcta	Encargado de atención del cliente
-	Colocar en el sistema que el cliente cumple con las condiciones necesarias para optar a las promociones o descuentos	Información debe estar correcta y detallada en la BD	Aplicar descuento o promoción en el pago	Proceder aplicar el descuento o promoción en el pago	Información debe estar correcta y detallada al aplicar el descuento o promoción en la BD	Encargado de atención del cliente
Encargado de atención del cliente	Proceder aplicar el descuento o promoción en el pago	Información debe estar correcta y detallada al aplicar el descuento o promoción en la BD	Registrar puntos acumulados en el sistema para posteriores promociones o descuentos en la empresa	Informar al cliente el nuevo precio que pagara en su próxima factura	Información debe ser correcta y detallada el monto que pagará el cliente en su próxima factura	Cliente

Figura 81 Sipoc del proceso referente a gestionar promoción o descuento.

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
- Encargado de atención del cliente	- Área de atención del cliente	- Computadora - Silla de escritorio - Materiales administrativos - Impresora - Mesa de escritorio - Documentos de la empresa	- Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico, además utiliza el sistema erp para registrar la promociones o descuentos del cliente.
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO		REGISTROS	
- Procedimiento de gestionar promociones o descuentos en la empresa.		- Registro de los clientes nuevos que accederán a un nuevo plan de servicio con el fin de optar por promociones o descuentos en el pago de su servicio. - Registro de puntos acumulados en el sistema para posteriores promociones o descuentos en la empresa.	
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
IND1: Índice de clientes nuevos.	$IND1 = \frac{\text{Cantidad de cliente en el periodo}}{\text{Total de clientes anteriores en el mes}} \times 100$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	
IND2: Incremento de las ventas a través de las promociones o descuentos propiciados al cliente.	$IND2 = \frac{\text{Ventas del periodo} - \text{Ventas del periodo anterior}}{\text{Ventas del periodo anterior}} \times 100$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	

Figura 82 Indicadores del proceso referente a gestionar promoción o descuento.

Elaboración: Autor del proyecto

3.2.3.9 Ficha de caracterización del proceso: “gestionar caja”

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Atención del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar servicio a través de la atención del cliente. - Gestionar promoción o descuento. - Gestionar caja. - Gestionar entrega del servicio. - Gestionar reclamos y quejas.

Figura 83 Macroproceso de atención del cliente referente al subproceso de gestionar caja.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Solicita el cliente pagar su servicio contratado.

Fin: Entrega el comprobante de pago al cliente.

Figura 84 Límites del proceso referente a gestionar caja

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar que el pago del cliente por el servicio contratado tenga una experiencia inigualable a través de un excelente atención en la caja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar en la base de datos si el cliente es nuevo, en caso no lo sea debe registrar sus datos en la base de datos. - Verificar que el monto a pagar del cliente este correcto. - Verificar que la boleta o factura debe estar correcto y del mismo modo el vuelto se debe entregar siempre cuando sea el medio de pago efectivo en caso de tarjeta y pago electrónico no aplica el vuelto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cajero

Figura 85 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso gestionar caja.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACION	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
Cliente	Solicitar información del servicio con el fin de adquirir el servicio que contenga las necesidades que requiere satisfacer en su hogar	Calidad de atención	Atender cordialmente al cliente	Atiende el vendedor comercial	Buena atención al cliente	Vendedor comercial
Vendedor comercial	Consulta las necesidades que está buscando en su servicio	Calidad de atención	Propiciar información de los tipos de servicio	Informa sus necesidades que está buscando en su servicio	Información correcta de los tipos de servicios	Cliente
Cliente	Seleccionar el servicio a contratar	Disponibilidad del servicio	Verificar el tipo de servicio a contratar	Servicio de cable Servicio de Internet Servicio dúo de cable e internet	Verificar que la información del servicio a contratar sea correcta.	Vendedor comercial
Cliente	Servicio confirmado	Información apropiadamente registrada en la BD	Registra el servicio contratado	Servicio contratado	Información correctamente enviada al cajero	Vendedor comercial
Vendedor comercial	Informa al cliente acerca de las ventajas que conlleva al registrar su información a la bd para futuras promociones o descuentos	Información debe ser correcta con el fin que el cliente conozca las ventajas que conllevará al registrarse a la bd de la empresa para futuras promociones o descuentos	Consultar al cliente si quiere que lo agregue a la BD para que acumule puntos con la empresa	Analizar la información	Verificar que la información cumpla con sus necesidades que está buscando al adquirir un servicio	Cliente
Cliente	Informar acerca de la elección tomada referente si acepta o no que utilice su información para aplicar a futuras promociones o descuentos en la empresa	Información debe ser correcta	Seleccionar que elección tomará referente al uso de su información en la bd en la empresa	Aceptar que registre su información a la bd para posteriores promociones o descuentos Rechazar que registre su información a la bd para posteriores promociones o descuentos	Verificar cual fue la elección del cliente referente si procede utilizar su información para el registro de la bd para que de ese modo aplique a futuras promociones o descuentos.	Vendedor comercial
Vendedor comercial	Enviar información referente a la elección si acepta o no el registro de su información en la bd para aplicar a futuras promociones o descuentos	Información debe estar detallada y correcta	Recepcionar la información	Revisa la información de la elección si acepta o no el registro de su información en la bd para aplicar a futuras promociones o descuentos	Información debe estar detallada y correcta	Cajero
Vendedor comercial	Enviar información del servicio contratado	Información debe estar apropiadamente correcta y detallada	Recepcionar la información	Recibe la información	Información debe estar apropiadamente correcta y detallada	Cajero
Cajero	Recibe la autorización de solicitar el pago al cliente	Información debe ser correcta y detallada	Solicita el pago	Consulta el monto del pago a pagar por el servicio contratado	Información deber ser detallada por parte del cajero	Cliente
Cajero	Indica el monto a pagar al cliente por el servicio contratado	Verificar que el monto de la compra del servicio sea el establecido	Pagar por el servicio contratado	Compra cancelada	Pago correcto	Cliente
Cajero	Agradece por su compra realizada	Documento de pago por el servicio	Emitir comprobante de pago de la compra de servicio	Entrega la boleta o factura de su compra	Información de la boleta o factura correcta	Cliente

Figura 86 Sipoc del proceso referente a gestionar caja.

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
- Encargado de atención del cliente	- Área de atención del cliente	- Computadora - Silla de escritorio - Materiales administrativos - Impresora - Mesa de escritorio - Documentos de la empresa	- Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico, además se utiliza el sistema erp para registrar el pago del servicio del cliente.
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO		REGISTROS	
- Procedimiento de gestionar caja.		- Registro de los clientes nuevos que accederán a un nuevo plan de servicio con el fin de optar por promociones o descuentos en el pago de su servicio. - Registro de puntos acumulados en el sistema para posteriores promociones o descuentos en la empresa.	
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
IND1: Índice de clientes nuevos.	$IND1 = \frac{\text{Cantidad de cliente en el periodo}}{\text{Total de clientes anteriores en el mes}} \times 100$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	
IND2: Incremento de las ventas	$IND2 = \frac{\text{Ventas del periodo} - \text{Ventas del periodo anterior}}{\text{Ventas del periodo anterior}} \times 100$	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75 %	

Figura 87 Indicadores del proceso referente a gestionar caja.

Elaboración: Autor del proyecto

3.2.3.10 Ficha de caracterización del proceso: “gestionar entrega del servicio”

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Atención del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar servicio a través de la atención del cliente. - Gestionar promoción o descuento. - Gestionar caja. - Gestionar entrega del servicio. - Gestionar reclamos y quejas.

Figura 88 Macroproceso de atención del cliente referente al subproceso de gestionar entrega de servicio.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Revisar la zona en donde vive el cliente con el fin de instalar el servicio en el hogar del cliente

Fin: Entregar el servicio instalado en el hogar del cliente

Figura 89 Límites del proceso referente a gestionar entrega del servicio

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar que la entrega del servicio en la instalación del servicio de cable e internet se llegue a concretar de modo oportuna en el hogar del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la zona del domicilio del cliente en donde se procederá la instalación del servicio - Solicitar que revise el cliente si cuenta con el servicio contratado antes de culminar con la instalación. - Verificar que el registro de conformidad del servicio este correcto. - Consultarle al cliente si la instalación del servicio se llegó a concretar de modo oportuna en su hogar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Operario de mantenimiento - Encargado de atención del cliente

Figura 90 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso gestionar entrega del servicio.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACION	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
-	Revisar la zona en donde vive el cliente con el fin de instalar el servicio en el hogar del cliente	Información de la zona del domicilio debe estar correcta	Instalar el servicio al cliente	Proceder con la instalación del servicio en el hogar del cliente	La instalación del servicio debe desarrollarse de modo eficiente cumpliendo con las medidas de seguridad	Operario de mantenimiento
Operario de mantenimiento	Informar al cliente que la instalación de su servicio se llegó a concretar	Información debe ser correcta y detallada	Entregar el servicio	Proceder con la entrega del servicio al cliente	Información propiciada en la entrega del servicio debe contemplar un buen servicio	Cliente
Operario de mantenimiento	Consultar al cliente si cuenta con el internet o cable contratado en el hogar	Calidad de atención al informar al cliente si está conforme con el servicio instalado	Solicitar que revise si el servicio está correctamente	Informar que está conforme el servicio Informar al operario de mantenimiento que el servicio no está conforme	Información propiciada debe ser revisada con el fin que la instalación del servicio este conforme	Cliente
Cliente	Informar que está conforme el servicio	Información propiciada debe ser correcta	Solicitar que registre la conformidad del servicio	Firmar el registro de conformidad del servicio	Información debe ser correcta y detallada	Operario de mantenimiento
Operario de mantenimiento	Preparar la información a enviar al encargado de atención del cliente	Información debe ser correcta y detallada	Entregar el registro de conformidad del servicio	Enviar la información del registro de conformidad al encargado de atención del cliente	Información debe ser correcta y detallada	Encargado de atención del cliente
Operario de mantenimiento	Recibir la información enviada por el operario de mantenimiento	Información debe estar correcta y detallada	Recepcionar la información	Revisar la información enviada	Información debe ser correcta y detallada	Encargado de atención del cliente
-	Consulta al cliente si llego a concretar el servicio de instalación el operario de mantenimiento	Información debe ser correcta y detallada	Llamar al cliente para confirmar la conformidad de su servicio contratado	Archivar solicitud de conformidad Solicitar una disculpa al cliente ofrecerle su servicio y darle un descuento en su pago	Información propiciada debe archivar de modo correcta en caso este conforme el servicio, sin embargo si presenta falla en la instalación del servicio debe solucionar el problema propiciarle un descuento en su pago por los inconvenientes ocurridos	Encargado de atención del cliente

Figura 91 Sipoc del proceso referente a gestionar entrega del servicio.

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
- Encargado de atención del cliente	- Área de atención del cliente	- Computadora - Silla de escritorio - Materiales administrativos - Impresora - Mesa de escritorio - Documentos de la empresa	- Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico, además se utiliza el sistema erp para registrar los reclamos o quejas de los clientes.
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO		REGISTROS	
- Procedimiento de gestionar reclamos o quejas.		- Registro de solicitud de reclamo o quejas por parte del cliente. - Registro referente al informe de reclamos o queja efectuado por el encargado de atención del cliente.	
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
IND1: Índice de reclamos o quejas subsanadas.	$IND1 = (\text{Cantidad de reclamos o quejas subsanados} / \text{Total de reclamos o quejas en el mes}) \times 100$	Bueno: $\geq 20\%$ Regular: 10% a 19% Malo: $< 10\%$	

Figura 92 Indicadores del proceso referente a gestionar entrega del servicio

Elaboración: Autor del proyecto

3.2.3.11 Ficha de caracterización del proceso: “gestionar reclamos o quejas”

MACROPROCESO	SUBPROCESOS
Atención del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar servicio a través de la atención del cliente. - Gestionar promoción o descuento. - Gestionar caja. - Gestionar entrega del servicio. - Gestionar reclamos y quejas.

Figura 93 Macroproceso de atención del cliente referente al subproceso de gestionar reclamos o quejas.

Elaboración: Autor del proyecto

LÍMITES DEL PROCESO

Inicio: Llena la solicitud de reclamo o queja e informa a través del correo electrónico propiciado por la empresa.

Fin: Propicia una solución al problema del cliente en caso sea viable, sin embargo si no es viable el reclamo o queja propicia al cliente una promoción o descuento en la próxima factura con el fin que continúe fidelizado el cliente con la empresa.

Figura 94 Límites de proceso referente a gestionar reclamos o quejas

Elaboración: Autor del proyecto

OBJETIVO DEL SUB-PROCESO	CONTROLES EN EL SUBPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> - Propiciar una solución viable a los reclamos o quejas de los clientes, asimismo en caso que no se viable el reclamo o queja el encargado de atención de cliente debe propiciarle al cliente un descuento o promoción con el fin que el cliente siga fidelizado con la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar si es viable el reclamo o queja. - Propiciar una información correcta al cliente en caso no sea viable su reclamo debe brindarle la elección de tomar un descuento o promoción al cliente con el fin que siga fidelizado con la empresa. - Verificar que la elección del cliente escogido ya sea promoción o descuento este correctamente registrado en el sistema. - Verificar que en caso sea viable el reclamo se haya solucionado el reclamo o queja del cliente. - Verificar que la orden de reclamo o queja se haya efectuado de modo correcta en el sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado de atención del cliente.

Figura 95 Objetivo, controles del subproceso y responsable del proceso referente al proceso gestionar reclamos o servicio.

Elaboración: Autor del proyecto

PROVEDOR	ENTRADA	CRITERIO DE ACEPTACION	ACTIVIDADES	SALIDA	CRITERIO DE ACEPTACION	CLIENTE
Cliente	Llena la solicitud de reclamo o queja e informa a través del correo electrónico propiciado por la empresa	Información debe estar correcta y detallada en la solicitud de reclamo o queja	Generar reclamo o queja	Documento generado referente a la Solicitud de reclamo o queja generada por parte del cliente	Documento generado debe estar correcto y detallado	Encargado de atención del cliente
Cliente	Enviar la Solicitud de reclamo o queja generada por parte del cliente	Documento que se enviará al encargado de atención del cliente debe estar correcto y detallado	Verificar información del reclamo o queja	Proponer una alternativa para que el cliente continúe fidelizado con la empresa Solucionar reclamo o queja	La solución que se le propiciara al cliente siempre tiene que velar que la experiencia del cliente sea la óptima con el fin que siga fidelizado con la empresa	Encargado de atención del cliente
Encargado de atención del cliente	Informar al cliente que no es viable a su reclamo sin embargo le puede propiciar una alternativa un descuento o promoción por su servicio con el fin de amortiguar las molestias presentadas por su servicio	Información debe ser correcta y detallada	Analizar la información de la propuesta planteada por atención del cliente	Seleccionar promoción Seleccionar descuento	La alternativa de solución que le propicia el encargado de atención del cliente solo puede tomar dos modalidades ya sea la modalidad de promoción o descuento en la próxima factura del siguiente mes	Cliente
Cliente	Informar de la selección escogida ya sea la modalidad de promoción o descuento	Información debe ser correcta y debe de escoger sola una modalidad ya sea la modalidad de descuento o promoción	Registrar en el sistema la alternativa de solución escogida por el cliente	Proceder a registrar en la bd la elección tomada por parte del cliente	El registro debe estar correcto y detallado en la base de datos	Encargado de atención del cliente
Encargado de atención del cliente	Preparar la información que se le enviará al cliente notificándole que su reclamo es viable	Información que se preparará en el envío debe estar correcto y detallada	Solucionar reclamo o queja	Enviar la información al cliente que es viable su reclamo o queja y se procederá a solucionar su problema	Información debe ser detallada y correcta	Cliente
-	Proceder a reunir toda la documentación pertinente del reclamo o queja del cliente	Información anexada que se utilizará en la generación del informe de queja o reclamo debe estar correcta y detallada	Generar informe de reclamo o queja	Poner en marcha el informe oficial referente al reclamo o queja anexando la información recabada.	Documento generado en el informe de queja o reclamo debe estar correcto	Encargado de atención del cliente
Encargado de atención del cliente	Informar al cliente que ya se generó la orden de reclamo en el sistema	Información propiciada debe ser correcta y detallada	Aprobar solución del reclamo o queja	Agradecer al encargado de atención del cliente por haber atendido su reclamo	Información debe ser correcta	Cliente
	Ordenar los documentos referente a los reclamos o quejas atendidos	Documentos deben ser ordenados y correctos	Archivar reclamo o queja	Proceder a guardar la información en la bd referente a los reclamos o quejas atendidos	Información debe ser correcta en la bd de reclamos o quejas atendidos	Encargado de atención del cliente

Figura 96 Sipoc del proceso referente a gestionar reclamos o quejas

Elaboración: Autor del proyecto

RECURSOS			
PERSONAL	INSTALACIONES	EQUIPOS	TECNOLOGÍA
- Encargado de atención del cliente	- Área de atención del cliente	- Computadora - Silla de escritorio - Materiales administrativos - Impresora - Mesa de escritorio - Documentos de la empresa	- Si aplica puesto que se utiliza el medio de la computadora y el internet para enviar la información a través del correo electrónico, además se utiliza el sistema erp para registrar los reclamos o quejas de los clientes.
OPERACIONES			
DOCUMENTOS DE SUSTENTO		REGISTROS	
- Procedimiento de gestionar reclamos o quejas.		- Registro de solicitud de reclamo o quejas por parte del cliente. - Registro referente al informe de reclamos o queja efectuado por el encargado de atención del cliente.	
MEDICIONES			
INDICADOR	FORMULA	META/ REVISIÓN	
IND1: Índice de reclamos o quejas subsanadas.	$IND1 = (Cantidad\ de\ reclamos\ o\ quejas\ subsanados / Total\ de\ reclamos\ o\ quejas\ en\ el\ mes) \times 100$	Bueno: $\geq 20\%$ Regular: 10% a 19% Malo: $< 10\%$	

Figura 97 Indicador del proceso referente a gestionar reclamos y quejas

Elaboración: Autor del proyecto

3.3 Beneficio de la satisfacción en una organización

Según mi punto de vista la satisfacción del cliente es crucial en un negocio, puesto que a través de ello le permite a la empresa obtener mayores ingresos monetarios, es por tal motivo que es imprescindible propiciar un trato cordial y un buen servicio al cliente, dado que esto conlleva un mayor número de clientes nuevos y satisfechos para una empresa, cabe resaltar que esto surge porque los clientes suelen compartir sus experiencias con su entorno más cercano. Este punto de vista mencionado se ve reflejado en los siguientes antecedentes:

La satisfacción del cliente se llevará a cabo una transición beneficiosa para las empresas, dado que suscita un realce notable en cuestión a la proporción de clientes nuevos, puestos que ellos suelen compartir sus experiencias con su entorno familiar (Yaacob y Abas, 2011).

La satisfacción del cliente en las empresas representa una transición favorable debido que esto implica entrada de nuevos clientes, cabe destacar que sobre todo representa la prosperidad de la organización debido que esto conlleva un mayor índice de ingreso para la organización (Ruiz,2017).

Una empresa que tenga como prioridad incrementar la satisfacción del cliente en su organización está destinada al éxito debido que en la actualidad es la mejor estrategia para posicionarse en el mercado, para lograr dicho objetivo es necesario brindar una excelente servicio al cliente, es por ello que esta medida permite fidelizar el cliente con la empresa, además la satisfacción del cliente tiene una gran relación con la gestión de calidad ya que al ofrecerle un producto o servicio de calidad esta medida permite captar mayores clientes logrando de esa manera el aumentar la satisfacción del cliente (Caro, López y García, 2010).

3.4 Propuesta de mejora para el diseño de un SGC

3.4.1 Manual de calidad

Cabe destacar que en esta investigación se procedió en desarrollar una propuesta para el diseño de un SGC, a fin de que esa manera se disponga de una superior alza de la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC, para hacer realidad este cometido se elaboró un manual de calidad, a fin de que esa manera se establezcan los requisitos pertinentes que establece la norma ISO 9001, cabe señalar que a través de ello se conseguirá un realce de la calidad en todos los servicios que provee la empresa Evelyn SAC, puesto que mediante ello se concederá un reforzamiento de manera sustancial en el manejo de sus procesos (Ver Anexo N°26).

3.4.2 Resultados de los capítulos del check list basado en la teoría de la norma ISO 9001 para el diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa Evelyn SAC

Cabe resaltar que para recabar los resultados de los capítulos de la norma ISO 9001 se empleó un check list con el fin de conocer el margen de cumplimiento del control de calidad para cada apartado de estos capítulos y del mismo modo también permitirá conocer el diagnóstico del nivel de cumplimiento a nivel global de la empresa Evelyn SAC, además en este check list se empleará una escala Likert con el fin de dar una escala nominal y ordinal a estos resultados (Ver Anexos N°17).

3.4.2.1 Contexto de la organización

Según (Cortes, 2017), define que el contexto de la organización consiste en determinar los problemas externos e internos que posee la organización, cabe resaltar que se encarga de establecer los requisitos necesarios para las partes interesadas, por otro lado también se encarga de determinar las políticas de calidad y a la vez lidia la mejor manera de cómo tener en cuenta los riesgos y lo posibles efectos que puede entrañar en la organización, para ello es un aspecto importante para este capítulo establecer requisitos para las partes interesadas con el fin de incluir los requisitos legales, reglamentarios y las obligaciones contractuales, cabe destacar que a través de ello se concretara los resultados ansiados.

A continuación, se muestra los porcentajes del nivel de cumplimiento y del nivel de incumplimiento actual de la empresa Evelyn SAC para el capítulo del contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.



Figura 98. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo del contexto de la organización

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: El margen de cumplimiento para este apartado del contexto de la organización atribuye un 38% en la empresa Evelyn SAC, este acontecimiento surge porque la gerencia general arraiga problemas en la cuestión

de sus procesos internos, además no aplican el uso de la mejora continua, esto conlleva que la calidad de servicio se vea obstaculizada en la organización ocasionando que los objetivos estratégicos no se lleguen a concretar de modo oportuna, estos dilemas surgen porque la empresa no posee una área calificada en el control de calidad y una área de mejora continua, además no posee una norma ISO 9001 implantada en su organización, cabe señalar que el nivel de conocimiento para encarar estos problemas es muy limitado logrando cumplir solo una pequeña parte de todos los requisitos imprescindible que reivindica la norma ISO 9001, es por esta razón que el margen de incumplimiento atribuye un 62%.

3.4.2.2 Liderazgo

Según (Cortes, 2017), manifiesta que este apartado del liderazgo tiene una transcendencia valiosa en la organización, puesto que permite resumir las estipulaciones en la que concierne a las condiciones de inspección de la calidad, cabe señalar que a través del SGC se llevará a cabo un sólido manejo de las políticas de calidad en la que es indispensable que se sean comunicadas apropiadamente, aprendida en el entorno laboral, cabe destacar que se precisa que el líder del proceso tenga una atinada comunicación con su colaborador y del mismo modo promueva el enfoque de procesos en la organización.

A continuación, se muestra los porcentajes del nivel de cumplimiento y del nivel de incumplimiento actual de la empresa Evelyn SAC para el capítulo de liderazgo basado en la norma ISO 9001.

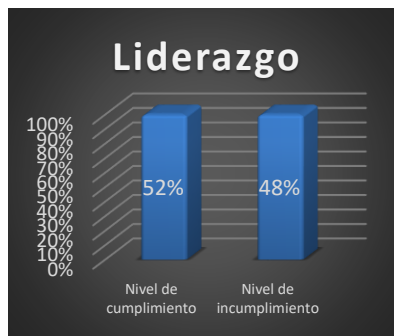


Figura 99. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de liderazgo.

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: El margen de cumplimiento para este apartado del liderazgo contempla un 52% en la empresa Evelyn SAC, este acontecimiento emerge porque la gerencia general cuenta con un organigrama jerarquizado, la cual tiene como fin en asignar a cada colaborador una responsabilidad y actividades que deben realizar para que el servicio de la organización se realice de manera eficaz, además la organización fomenta que cada jefe de las diferentes áreas debe poseer una buena comunicación con sus colaboradores y del mismo modo debe propiciar los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades, sin embargo no dispone de una área cualificada en el dominio del control de calidad, la cual le impide a la empresa no estipular acciones preventivas y del mismo modo también se sucede en las acciones correctivas, cabe señalar que por este motivo que el margen de incumplimiento para este apartado contempla un 48%.

3.4.2.3 Planificación

Según (López, 2015), define que el apartado de la planificación respaldado por la norma ISO 9001 consiste en instaurar a través de objetivos y del mismo modo también propicia principios arraigados por el SGC, la cual le permitirá a la organización abordar no solamente acciones preventivas para poder mitigar los riesgos, sino por lo contrario podrá abordar acciones correctivas apropiadas para los riesgos y del mismo modo es necesario identificar oportunidades con el fin de lograr una planeación de cambios de manera oportuna en el interior de la organización.

A continuación, se muestra los porcentajes del nivel de cumplimiento y del nivel de incumplimiento actual de la empresa Evelyn SAC para el apartado de la planificación orientado a la cuestión de la ISO 9001.



Figura 100. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de planificación

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: El margen de cumplimiento para este apartado de la planificación atribuye un margen de 51% en la empresa Evelyn SAC, esto es debido porque la alta gerencia de la empresa Evelyn SAC periódicamente realiza un seguimiento de las políticas de calidad y del mismo modo evalúa si las políticas de calidad esta se llegan alcanzar con las necesidades que requiere su negocio, sin embargo los alineamientos de las políticas de calidad que establecen la gerencia general de la empresa Evelyn SAC no abarca todos las cuestiones que estipula el

apartado de la ISO 9001 en sus objetivos, cabe resaltar que esto emerge porque no hay una área cualificada en el asunto del tema de calidad, la cual permita instaurar todas las acciones pautas, políticas necesarias para la planificación, además la empresa las oportunidades de mejora es regular debido que no cuenta con una área cualificada en la mejora continua y la mayoría de las veces las mejoras se realizan de manera retardada suscitando no conformidades para sus clientes y del mismo modo esto imprescindible que se evalúe los riesgos de modo regular puesto que podría causar problemas en los resultados del SGC, por tal razón que el nivel de incumplimiento atribuye un 49%.

3.4.2.4 Soporte

Según (López, 2015), manifiesta que este apartado de soporte respaldado por el punto de vista de la norma ISO 9001 consiste en instaurar los recursos pertinentes para la organización, puesto que a través de ello se diseñara un SGC, con el fin de constatar el margen de cumplimiento con respecto a los expedientes de la políticas de calidad y del mismo modo también dará un acontecimiento transcendental en cuestión a los procesos, cabe destacar que a través de ello se proporcionara y mantendrá el soporte de los procesos apropiadamente en el interior de la organización.

A continuación, se muestra los porcentajes del nivel de cumplimiento y del nivel de incumplimiento actual de la empresa Evelyn SAC para el capítulo del soporte basado en la norma ISO 9001.

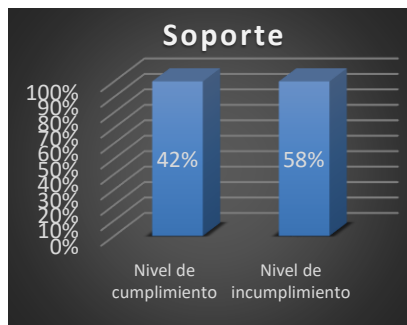


Figura 101. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de soporte

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: El margen de cumplimiento para este apartado de soporte contempla un 42% en la empresa Evelyn SAC, cabe señalar que esto surge porque los medios de comunicación que tiene para interactuar con sus clientes es limitado ya que el cliente solo tiene dos tipos de modalidades para poder realizar un reclamo siendo a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos esto causa que el margen de satisfacción del cliente disminuya debido que hay un gran demora para poder atender un reclamo o queja, del mismo modo cabe destacar que la documentación del registro de reclamo que llena la atención del cliente no cumple con todos los requisitos que exige la norma ISO 9001, además no utiliza al máximo todos los recursos de manera apropiada, tal es el caso de su página web la cual sería un gran apoyo para la organización debido que podría crearse un apartado que permita registrar un reclamo del cliente, cabe resaltar que a través de ello mejoraría su tiempo de respuesta ante estas incidencias, por ende que el margen de incumplimiento para este apartado de soporte atribuye un 58%.

3.4.2.5 Operación

Según (López, 2016), expresa que este apartado de operación respaldado por la ISO 9001 consiste en documentar la información de manera eficiente mediante un debido control de sus procesos en los productos y servicios de una organización para ello se establece criterios y recursos necesarios para que los productos o servicios cumplan con las expectativas de calidad que requiere el cliente mediante ello se crean vínculos con el cliente debido que la percepción del cliente es una gran oportunidad de desarrollo para la organización.

A continuación, se muestra los porcentajes del nivel de cumplimiento y del nivel de incumplimiento actual de la empresa Evelyn SAC para el capítulo de operación basado en la norma ISO 9001.

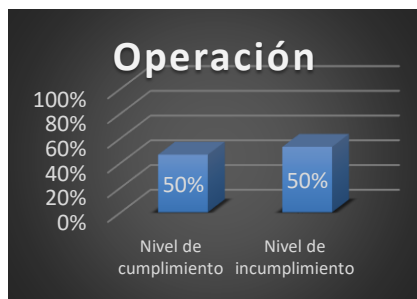


Figura 102. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de operación

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: El nivel de cumplimiento para este apartado de operación atribuye un margen de 50% en lo que respecta a la empresa Evelyn SAC, esto se debe porque la documentación que se realiza en la organización no cumple con todos los requisitos establecidos por la norma ISO 9001 debido que la documentación recopilada no contiene procedimientos claros para la prestación de servicio de cable e internet en todos los hogares de sus clientes en la ciudad de Trujillo, cabe señalar que esto se ve reflejada en el área de operaciones en la cual

se gestiona la compra, inventario y la gestión de los proveedores, puesto que al no contar con procedimiento para esta área provoca que la mayoría de las veces se vea afectado la productividad de la empresa, cabe señalar que la atención del clientes también presenta falta de procedimiento ocasionando que pocas veces haya clientes disconformes por el servicio recibido, cabe resaltar que podría reducir los problemas de insatisfacción del cliente si contará con una área de control de calidad la cual permita dar seguimiento a las no conformidades por parte del cliente y del mismo modo se requiere procedimientos para esta área y a su vez se requiere implantar una área de mejora continua junto con procedimientos que permita propiciar una mejora considerable en los procesos del interior de la empresa Evelyn SAC, por tal motivo que el margen de incumplimiento para este capítulo contempla un 50 %.

3.4.2.6 Evaluación

Según (López, 2016), manifiesta que este apartado de evaluación de desempeño está orientado al punto de vista de la norma ISO 9001 tiene como fin en dar seguimiento si las políticas de calidad si se están cumplimiento de manera oportuna en la organización, cabe destacar que por intermedio de auditorías internas se llevará cabo la cuantificación de los resultados anhelados en el interior de la organización a lo que respecta al control de calidad.

A continuación, se muestra los porcentajes del nivel de cumplimiento y del nivel de incumplimiento actual de la empresa Evelyn SAC para el capítulo de evaluación basado en la norma ISO 9001.



Figura 103. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de evaluación.

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: El margen de cumplimiento para este apartado de evaluación contempla un 30% en la empresa Evelyn SAC, cabe destacar que esto emerge porque las acciones, pautas y políticas de calidad no se está llegando a cumplir de manera propicia en el interior de la organización, puesto que no emplea los puntos de vista de la norma ISO 9001, además la empresa nunca ha realizado una auditoría interna repercutiendo negativamente dado que implica un gran inconveniencia para poder evaluar los resultados en lo que respecta al SGC, por tal razón es que la empresa definitivamente debe implantar este apartado con el fin de reforzar sus procesos y a su vez por intermedio de estas cuestiones se lleva a cabo un realce de la satisfacción del cliente, por tal motivo que el margen de incumplimiento para este apartado contempla un 70%.

3.4.2.7 Mejora

Según (Cortes, 2017), expresa que este apartado de mejora otorga diversos puntos de referencia de la norma ISO 9001 cuyo fin es propiciar un auge en la calidad en lo que respecta a un producto peculiar o servicio, cabe destacar que es un hecho imprescindible localizar los posibles procesos que no coadyuvar en el interior de la organización, del

mismo modo cabe resaltar que por intermedio de estas intervenciones correctivas y preventivas se llevará a cabo esta hazaña.

A continuación, se muestra los porcentajes del nivel de cumplimiento y del nivel de incumplimiento actual de la empresa Evelyn SAC para el capítulo de la operación basado en la norma ISO 9001.

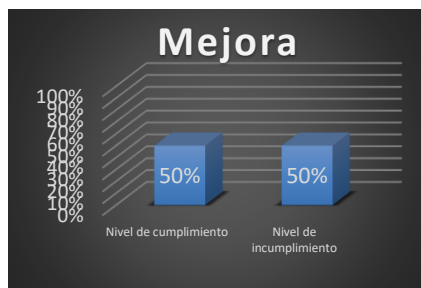


Figura 104. Porcentaje del cumplimiento de control de calidad basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de Mejora.

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: El margen de cumplimiento para este apartado de mejora contempla un 50% en la empresa Evelyn SAC, esto surge porque la empresa apuesta en nuevas tecnologías para mejorar el servicio a lo que respecta a cable e internet en todos los hogares de los clientes en la ciudad de Trujillo, cabe señalar que a través de su última adquisición de la tecnología de fibra óptica y canal digital ha tenido una transición fructífera, sin embargo la mejora continua tendría una transición más óptima si pusieran en marcha los puntos de vista que orienta el apartado de la ISO 9001, por tal razón que es imprescindible la empresa estipule acciones correctivas y preventivas con el fin de aminorar posibles problemas en los procesos y del mismo modo esto suscitará una oportunidad de mejora en el interior de la organización, por este motivo que el margen de incumplimiento para este apartado atribuye un 50% siendo de manera equilibrada.

3.4.2.8 Resultado del diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001

Según (Cortes ,2017), menciona que el diagnóstico de la empresa basado en la norma ISO 9001 permite conocer el grado de cumplimiento de control de calidad que posee actualmente la empresa.

A continuación, se muestra el porcentaje promedio de todos los capítulos obtenidos en el diagnóstico de la empresa Evelyn SAC.

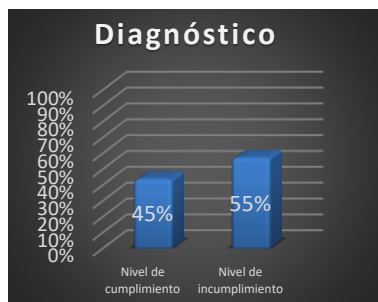


Figura 105. Porcentaje promedio del diagnóstico de los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Ante todo, a través del check list para todos estos apartados alineados a la norma ISO 9001, se alcanzó a esclarecer que el margen de cumplimiento del control de calidad atribuye en el momento actual un 45% en el interior de la organización, entre tanto el margen a lo que respecta el incumplimiento contempla un 55%.

3.5 Satisfacción del cliente

3.5.1 Dimensión entregas de servicios satisfactoria en cuanto al tipo de servicio

Tabla 12

Nivel de satisfacción en cuanto al tipo de servicio que posee los clientes actualmente en la empresa Evelyn SAC

Escala likert			
Pregunta	Servicio	Cantidad de clientes	Porcentaje
¿Qué tipo de servicio tiene en su hogar	Cable	25	31%
	Internet	33	41%
	Cable e internet	22	28%
Total		80	100%

Nota: En esta tabla se muestra la cantidad y porcentaje de clientes satisfecho respecto al servicio que posee actualmente en la empresa Evelyn SAC.

Elaboración: Autor del proyecto

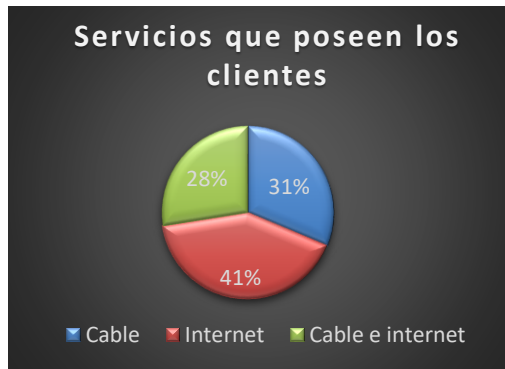


Figura 106 Porcentaje de los servicios que poseen los clientes en la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Por intermedio de este elemento esencial de la encuesta se llegó a distinguir en primer lugar que mayormente el número que predominaba de los clientes encuestados en la empresa Evelyn SAC señalaban que conservaban el servicio de internet, siendo un total de 33 personas atribuyendo un margen de 41%, en según lugar tenemos que el servicio más usado por los clientes es el

servicio de cable e internet, siendo un total de 22 clientes que utilizan este servicio atribuyendo un margen de 28% y en última instancia tenemos que el servicio más utilizado por los clientes es el servicio de cable, siendo un total de 25 clientes que utilizan este servicio atribuyendo un margen de 31%.

3.5.2 Dimensión de satisfacción del cliente en cuanto al tiempo de servicio

Tabla 13

Nivel de satisfacción del cliente en cuánto el tiempo de servicio de la empresa

Evelyn SAC

Pregunta	Tiempo de servicio	Cantidad de clientes	Porcentaje
¿Cuánto tiempo posee el servicio contratado?	1 a 3 meses	24	30%
	3 a 5 meses	18	23%
	6 a 12 meses	23	29%
	Más de un año	15	19%
Total		80	100%

Nota: En esta tabla se muestra el nivel de satisfacción del cliente por el tiempo de servicio con la empresa Evelyn SAC.

Elaboración: Autor del proyecto



Figura 107 Nivel de satisfacción del cliente en cuánto el tiempo de servicio de la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: A través de esta encuesta concretada en la empresa Evelyn SAC, se llegó a discernir que predominaba una superior cifra con respecto a los clientes encuestados, en donde señalaban que mantenían un tiempo de servicio 1 a 3 meses, siendo un total de 24 personas atribuyendo un margen de 30%, en segundo lugar tenemos que el número de clientes encuestados tienen un tiempo de servicio actualmente entre 6 a 12 meses, siendo un total de 23 personas atribuyendo un margen de 29%, en tercer lugar, tenemos que el número de clientes encuestados tienen un tiempo de servicio 3 a 5 meses, siendo un total de 18 personas atribuyendo un margen de 23% y por último lugar tenemos que 15 clientes poseen el tiempo de servicio más de un año atribuyendo un margen de 19%.

3.5.3 Dimensión de satisfacción del cliente

Tabla 14

Nivel de satisfacción del cliente

Pregunta	Escala Likert		
	Ítem	Cantidad de clientes	Porcentaje
¿Usted encuentra satisfecho con los servicios que ofrece la empresa Evelyn SAC?	Muy satisfecho	32	40%
	Satisfecho	21	26%
	Regular	8	10%
	Poco satisfecho	10	13%
	Nada satisfecho	9	11%
Total		80	100%

Nota: Se contempla en esta tabla el margen de satisfacción del cliente en donde se llevó en emplear una escala Likert nominal y ordinal con el fin de recabar las opiniones procedentes de los clientes a la vez dar una puntuación en porcentaje para cada apartado de esta tabla.

Elaboración: Autor del proyecto

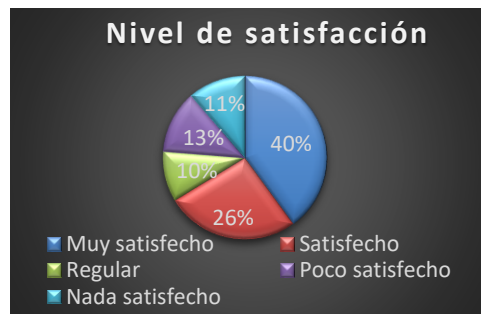


Figura 108. Porcentaje del nivel de satisfacción del cliente

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Mediante los resultados recabados de la encuesta de satisfacción de cliente, se distinguió en primer lugar que en la empresa Evelyn SAC predominaban un superior cifra con respecto a los clientes muy satisfecho, en donde señalaban 32 clientes que se encuentran augusto por el servicio propiciado atribuyéndose un margen de 40 %, en segundo lugar, tenemos que el cliente encuestado se encuentra muy satisfecho por el servicio recibido, siendo un total de 21 clientes atribuyendo un margen de 26 %, en tercer lugar, tenemos que los clientes encuestados se encuentran pocos satisfecho acerca del servicio recibido, siendo un total de 10 clientes atribuyendo un margen de 13%, en cuarto lugar, tenemos que los clientes encuestados se encuentran nada satisfecho por el servicio recibido, siendo un total de 9 clientes atribuyendo un margen de 11% y finalmente, en último lugar tenemos que los clientes encuestados mencionan 8 de ellos que su servicio lo considera regular atribuyendo un margen de 10%.

3.5.4 Dimensión de reclamos y quejas en cuanto a la eficiencia para resolver dudas

o quejas en la empresa Evelyn SAC

Tabla 15

Nivel de satisfacción del cliente en cuanto del nivel de eficiencia para resolver reclamos y quejas en la empresa Evelyn SAC

Pregunta	Escala Likert		
	Ítem	Cantidad de clientes	Porcentaje
¿El personal es atento y eficiente para resolver reclamos y quejas?	Muy bueno	33	41%
	Bueno	16	20%
	Regular	12	15%
	Malo	8	10%
	Muy malo	11	14%
Total		80	100%

Nota: Se contempla en esta tabla el margen de eficiencia para resolver reclamos y quejas, para lograr alcanzar estos resultados se aplicó una encuesta a 80 clientes de la empresa Evelyn SAC.

Elaboración: Autor del proyecto



Figura 109. Nivel de satisfacción del cliente en cuanto del nivel de eficiencia para resolver reclamos y quejas en la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Mediante los datos recabados a través de la encuesta enfocado al apartado de la satisfacción del cliente, se detectó en primer lugar que en la empresa Evelyn SAC señalaban sus clientes que piensan que la eficiencia para resolver dudas o quejas es muy buena, siendo un total de 33 clientes atribuyendo un margen de 41%, en segundo lugar, tenemos que los clientes encuestados piensan que la eficiencia para resolver dudas o quejas es buena, siendo un total de 16 clientes atribuyendo un margen de 20% y en tercer tenemos que las percepciones de los clientes encuestados piensan que la eficiencia para resolver dudas o quejas es regular, siendo un total de 12 clientes atribuyendo un margen de 15%.

3.5.5 Dimensión de clientes frecuentes en cuanto a la probabilidad que los clientes recomienden el servicio

Tabla 16

Nivel de probabilidad que recomiende los clientes el servicio de la empresa

Evelyn SAC

Pregunta	Escala Likert		
	Ítem	Cantidad de clientes	Porcentaje
¿Cuál es la probabilidad que recomiendes a la empresa Evelyn SAC con sus conocidos?	Muy probable	39	49%
	Probable	17	21%
	Poco probable	15	19%
	Nada probable	9	11%
	Total	80	100%

Nota: Se contempla en esta tabla la cantidad de clientes que indicaron que el margen de probabilidad que recomendaría los servicios de la empresa Evelyn SAC, cabe señalar para recabar esta información se aplicó el uso de una encuesta y una escala Likert nominal y ordinal para poder conocer las opiniones de los clientes.

Elaboración: Autor del proyecto



Figura 110. Nivel de la satisfacción del cliente en cuanto a la probabilidad que recomiende los clientes el servicio de la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: En primer lugar, tenemos que los clientes encuestados indicaron que es muy probable que recomiende los servicios de la empresa, siendo un total de 39 personas atribuyendo un margen de 49%, en segundo lugar, tenemos que los clientes encuestados indicaron que es probable que recomiende los servicios de la empresa, siendo un total de 17 personas atribuyendo un margen de 21%, en tercer lugar, tenemos que los clientes encuestados indicaron que es poco probable que recomiende los servicios de la empresa Evelyn SAC, siendo un total de 15 clientes atribuyendo un margen de 19% y finalmente, en último lugar tenemos que los clientes indicaron que es nada probable que recomiende los servicios de la empresa Evelyn SAC, siendo un total de 9 clientes atribuyendo un margen de 11%.

3.5.6 Dimensión de clientes frecuentes en cuanto al tipo de sexo

Tabla 17

Porcentaje de la encuesta según el tipo de sexo

Escala Likert			
Pregunta	Ítems	Cantidad	Porcentaje
¿Cuál es su tipo de sexo?	Hombre	45	56%
	Mujer	35	44%
	Total	80	100%

Nota: Se contempla en esta tabla las cifras de clientes de los cuales llenaron la encuesta de satisfacción y a su vez el margen de clientes de la empresa Evelyn SAC. Para ello se dividió en dos categorías hombres y mujeres.

Elaboración: Autor del proyecto



Figura 111. Porcentaje de la encuesta según el tipo de sexo

Elaboración: Autor del proyecto

Interpretación: Ante todo, la población que se recabo en esta encuesta contempla una cifra de 80 personas en la empresa Evelyn SAC, cabe señalar que a través de los resultados alcanzados se distinguió que predominaban una superior cifra con respecto a los clientes encuestados, en donde se precisó que de un total de 45 personas correspondía al sexo de hombre atribuyendo un margen de 56 %, del mismo modo también se detectó que la menor cifra de encuestados pertenecía al sexo de la mujer siendo un total de 35 personas atribuyendo un margen de 44%.

3.6 Presupuesto referente a la propuesta de un SGC

A continuación, se dará conocer el presupuesto la cual contemplará los costos referentes al diseño de un SGC en la empresa Evelyn SAC.

3.6.1 Inversión de activos intangibles

A continuación, se presentarán los costos de los activos intangibles que constatará el diseño de un SGC en donde se tomará como un referente la norma ISO 9001:2015, a fin de que por intermedio de ello se alcance un ascenso exponencial a lo que respecta a la satisfacción del cliente de la empresa Evelyn SAC.

Tabla 18

Inversión de activos intangibles

Inversión de activos intangibles				
Detalle de inversión	Cantidad	Unidad de medida	Precio Unitario	Costo total
Paquete de hojas bond (Medio millar)	24	Medio Millar	S/10.00	S/.240.00
Lapiceros	24	Unidad	S/0.50	S/.12.00
Proyector	2	Unidad	S/1,059.00	S/.2,118.00
Pizarra	1	Unidad	S/76.00	S/.76.00
Computadora	2	Unidad	S/1,700.00	S/.3,400.00
Tinta de impresora	10	Unidad	S/28.00	S/.280.00
Resaltador	10	Unidad	S/1.70	S/.17.00
Folder A4 tapa dura	40	Unidad	S/3.50	S/.140.00
Usb (64 gb)	2	Unidad	S/40.00	S/.80.00
Plumones	10	Unidad	S/1.70	S/.17.00
Sillas de escritorio	2	Unidad	S/180.00	S/.360.00
Mesa de escritorio y estante de melanina	2	Unidad	S/319.00	S/.638.00
Impresora	2	Unidad	S/620.00	S/.1,240.00
Engrapador	2	Unidad	S/7.90	S/.15.80
perforador	2	Unidad	S/6.90	S/.13.80
Archivador	20	Unidad	S/5.90	S/.118.00
Agendas	10	Unidad	S/6.00	S/.60.00
corrector	8	Unidad	S/1.90	S/.15.20
Total, de inversión				S/.8,840.80

Nota: En esta tabla se evidencia las inversiones intangibles necesarias para la propuesta del diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001

Elaboración: Autor del proyecto

3.6.2 Otros gastos

Ante todo, se dará a estipular los otros gastos que se deben realizar para que la propuesta de un diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001 se realice de modo pertinente en esta investigación, cabe resaltar que estos gastos comprenden la adecuación de dos oficinas en la cual se encontrarán instaladas el área de control de calidad y del mismo modo una área de mejora continua, cabe resaltar que también esta propuesta comprende en contratar dos colaboradores cualificados en el tema para cada área en cuestión, cabe destacar que través de ello se mantendrá una transición trascendental en lo que respecta al auge de la calidad en el interior de la empresa Evelyn SAC, para ello también es imprescindible que la empresa incremente la flota de vehículos puesto que no se da abasto para dar el mantenimiento de las antenas de cable e internet y del mismo modo esto ocurre en el transporte del operario de mantenimiento en donde se llega a propiciar la instalación del servicio en el hogar del cliente.

Tabla 19

Otros gastos

Otros gastos			
Detalle de inversión	Cantidad	Precio Unitario	Total, de inversión
Adecuación de las dos oficinas para el área de control de calidad y de mejora continua.	2	S/.2,000.00	S/4,000.00
Alquiler de automóvil para que se pueda transportar el personal de servicio técnico y el personal de mantenimiento.	4	S/.1,000.00	S/4,000.00
Pago de luz mensual	1	S/.150.00	S/150.00
Pago de agua mensual	1	S/.90.00	S/90.00
Plan de internet mensual	1	No aplica porque la empresa es proveedora de internet	S/0.00
Plan de Teléfono fijo mensual	2	S/.50.00	S/50.00
Total, de otros gastos			S/8,340.00

Nota: En esta tabla se evidencia los gastos necesarios para la propuesta del diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001

Elaboración: Autor del proyecto

3.6.3 Depreciación

En este apartado contempla la depreciación de los equipos tecnológicos y los bienes administrativos adquiridos en este presupuesto del SGC en la empresa Evelyn SAC.

Tabla 20

Costo de depreciación

Depreciación				
Detalle de la depreciación	Cantidad	Precio	Años útiles	Precio de la depreciación anual
Proyector	2	S/1,059.00	5	S/.423.6
Computadora	2	S/1,700.00	5	S/.680
Sillas de escritorio	2	S/.180	4	S/.90
Mesa de escritorio y estante de melanina	2	S/.319	4	S/.159.5
Impresora	2	S/620.00	5	S/.248
Total, de la depreciación				S/.1601.1

Nota: En este apartado de esta tabla se muestra el total de la depreciación para los equipos tecnológicos y bienes administrativos.

Elaboración: Autor del proyecto

3.6.4 Mano de obra

A continuación, se presentarán los costos de la tabla de mano obra en la cual se costearán el sueldo anual de los dos nuevos colaboradores que requiere la empresa Evelyn SAC debido que estos colaboradores inducirán a una transición notable a lo que respecta al asunto del control de calidad.

Tabla 21

Costo de mano de obra

Mano de obra				
Detalle de inversión	Cantidad de personas	Unidad	Precio Unitario	Costo total Anual
Encargado de responsable del control de calidad.	1	Pago mensual	S/3,800.00	S/.45,600.00
Encargado de la mejora continua.	1	Pago mensual	S/3,800.00	S/.45,600.00
Total, del costo de mano de obra				S/.91,200.00

Nota: En esta tabla se muestra los costos de mano de obra necesarios para la propuesta del diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001

Elaboración: Autor del proyecto

3.6.5 Costo de capacitación

A continuación, se presentará los costos de capacitación la cual es un punto de vista relevante para esta investigación, cabe resaltar que estos costos contemplan en capacitar la totalidad de los colaboradores de la empresa Evelyn SAC, a fin de que esa manera se propicie un realce considerable en cuestión a los conocimientos y del mismo con las habilidades pertinente a lo que respecta a la materia de calidad.

Tabla 22

Costo de capacitación

Detalle de inversión	Costo de la capacitación				
	Cantidad de personas	Horas	Días	Precio unitario	Total, de inversión
Encargado de control de calidad (Incluye materiales administrativos para la capacitación y certificados para los grupos de colaboradores).	1	3	2	S/.3,600.00	S/3,600.00
Total, del costo de capacitación					S/.3,600.00

Nota: En esta tabla se muestra el costo de capacitación necesario para la propuesta del diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001

Elaboración: Autor del proyecto

3.6.6 Gastos de certificación

A continuación, se presentará los gastos que comprende certificarse para poner en marcha la norma ISO 9001:2015 en el interior de la empresa Evelyn SAC.

Tabla 23

Gastos de certificación

Gastos de la certificación para obtener la norma ISO 9001					
Detalle de inversión	Cantidad de personas	Unidad de medida	Precio unitario	Total, de inversión	
Certificación de la norma ISO 9001	1	Aplica sola una vez	S/.45,000.00	S/45,000.00	
Renovación de la licencia de la norma ISO 9001	1	Anual	S/.8,958.75	S/.8,958.75	
Total, de gastos de certificación				S/53,958.75	

Nota: En esta tabla se muestra los gastos de certificación para obtener la norma ISO 9001 implementada en la empresa Evelyn SAC.

Elaboración: Autor del proyecto

3.6.7 Total, de costos del diseño de un SGC en la empresa Evelyn SAC.

A continuación, se mostrará una tabla en donde se precisarán los costos que contempla el apartado del diseño de un SGC en el interior de la empresa Evelyn SAC.

Tabla 24

Inversión para el apartado del diseño de un SGC orientado en la norma ISO 9001

Total, de inversión (Anual)	
Inversión de activos intangibles	S/.8,840.80
Otros gastos	S/8,340.00
Depreciación	S/.1601.1
Mano de obra	S/91,200.00
Costo de capacitación	S/3,600.00
Gastos de la certificación para obtener la norma ISO 9001	S/53,958.75
Total, de la inversión	S/.167,540.65

Nota: En este apartado de esta tabla se muestra el total de inversión que debe contemplar la empresa Evelyn SAC con el fin de tener implantado la norma ISO 9001:2015 dentro de su organización

Elaboración: Autor del proyecto

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el desarrollo de la investigación se presentaron limitaciones en la recopilación de la información en la empresa Evelyn SAC, dado que la pandemia del covid 19 no permitió ir de modo presencial a la organización y del mismo modo financieramente no cuenta con la liquidez suficiente para la implementación de una norma ISO 9001 en su organización, cabe señalar que estas limitaciones fueron subsanadas a través de una entrevista con el gerente general de modo online a través de la plataforma zoom, la cual permitió recabar información de la empresa y del mismo modo permitió conocer las necesidades que requiere atender la organización que en este caso es mejorar su satisfacción del cliente, para ello se propuso un diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001 con el fin de incrementar la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC.

A través de una búsqueda exhaustiva de antecedentes se llevó a cabo en plantear el objetivo general de la investigación la cual consiste en diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 la cual permita mejorar la satisfacción del cliente en el área de atención de cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2021, teniendo una afinidad a esto, (Ruiz, 2017), constato los beneficios del diseño de un SGC, puesto que inicialmente en sus resultados obtenidos en la satisfacción del cliente en su empresa investigada constato que era de un 57,14% y posterior a la implementación del SGC fue de 84.58%, asimismo para recabar esta información empleo una encuesta de satisfacción del cliente. Cabe resaltar que a través de un análisis comparativo con este antecedente se llegó a constatar que de igual manera en esta investigación se empleara el apartado de la norma ISO 9001 y una encuesta de satisfacción de cliente con el fin de incrementar y conocer la satisfacción del cliente, sin

embargo, los resultados con este antecedente suelen variar, puesto que la empresa Evelyn SAC su satisfacción del cliente es de un 66% sin haber implantado una norma ISO 9001, esto se debe porque el punto fuerte de la empresa es la atención de cliente.

El primer objetivo específico de la investigación consistió en determinar la situación actual de la empresa Evelyn SAC en el nivel cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, teniendo una afinidad a esto, (Carmona, Suarez, Mora y Cristóbal ,2016), constato en su resultados que de un total de 202 empresas del Sur de España cumplían con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 siendo un 40.5% y de un total de 120 empresas del norte de Marruecos atribuyo un 27.5%, para lograr conocer estos resultados el aplico una escala Likert y el apartado de la norma ISO 9001. Cabe resaltar que a través de un análisis comparativo con este antecedente se llegó a constatar que en esta investigación de tesis también se aplicara los mismos instrumentos para lograr conocer la situación actual en el nivel de cumplimiento de control de calidad de la empresa Evelyn SAC atribuyendo un 45%, cabe señalar que estos resultados varían con este antecedente dado que la empresa Evelyn SAC no cuenta con la norma ISO 9001 implementada en su organización, sin embargo toma como referencia cierto alineamientos de la norma ISO 9001 con el fin de ir mejorando constantemente su calidad de servicio a través de un sobresaliente servicio y atención de cliente.

Por intermedio de la de información extraída de la revisión documental se llevó a cabo el segundo objetivo específico que contempla diseñar un enfoque de procesos a través de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC, teniendo un afinidad a esto, (Pacheco y Salas,2019), hace hincapié que es imprescindible que las empresas tomen en cuenta el enfoque de procesos, puesto que por intermedio de ello se lleva a

cabo una adecuada planificación de sus procesos y del mismo modo suscita un soporte en las interacciones de los procesos, cabe resaltar que en sus resultados llego constatar que el SGC a lo que respecta al enfoque de procesos es importante, puesto que a través de ello se lleva a cabo el aseguramiento de los requisitos tanto de la organización y así como los requisitos de los clientes, cabe señalar que ambas investigaciones tiene el mismo pensamiento de llevar a cabo el mismo objetivo, puesto que por intermedio de este apartado se llegará alcanzar los resultados anhelados a lo que respecta a una mejoría significativa en los procesos.

A través de un análisis y una respectiva recopilación de la información se procedió a plantear el tercer objetivo específico de la investigación, que consiste en conocer los beneficios que conlleva la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC de la ciudad de Trujillo, 2021, teniendo un afinidad a esto, (Yaacob y Abas, 2011), manifiesta que a través de la satisfacción del cliente se llevará a cabo una transición beneficiosa para las empresas, dado que suscita un realce notable en cuestión a la proporción de clientes nuevos, puestos que ellos suelen compartir sus experiencias con su entorno familiar, cabe resaltar que en su investigación utiliza la técnica de revisión documental con el fin de dar sustento a sus resultados. Realizando un análisis comparativo con este antecedente se constató que ambas investigaciones tienen el mismo ideal dado que se tiene como fin en mostrar los beneficios de la satisfacción del cliente a través de la técnica de revisión documental la cual permita dar sustento a la investigación a través de bases teóricas.

El cuarto objetivo específico de la investigación consiste en elaborar un manual de calidad que permita realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC logrando de esa manera incrementar la

satisfacción del cliente, teniendo una afinidad a esto, por (Beltrán y Miranda ,2018), menciona que a través del manual de calidad basado en la ISO 9001, se llevó a cabo un resultado alentador en su empresa investigada, puesto que antes de la implementación su control de calidad contemplaba un 31% y posterior a la implementación llego obtener un 79%.Realizando un análisis comparativo con los resultados recabado con este antecedente antes mencionado, se constató que ambas investigaciones se utilizaron un manual de calidad basado en la norma ISO 9001, esto permitirá a la empresa Evelyn SAC mejorar su control de calidad a través del diseño de un SGC, cabe señalar que el cumplimiento del control de calidad actualmente es de un 45% sin haber implantado este apartado, estos resultados varían con el antecedente en un 14% más para la empresa Evelyn SAC, puesto que sin haber implantado una norma ISO 9001 la alta gerencia toma en cuenta ciertos requisitos de la norma ISO 9001 con el fin de propiciar un buen servicio a sus clientes.

El quinto objetivo específico de la investigación consiste en evaluar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC mediante el uso de una encuesta online mediante la plataforma de google forms, teniendo una afinidad a esto, (Alfalah,2017), hace referencia que los resultados recabados en su investigación constato que la satisfacción del cliente sin haber implantado una norma ISO 9001 atribuía un 63% y posterior a la implementación de la norma ISO 9001 constato un incremento considerable de la satisfacción del cliente, puesto que dio un resultado de un 79%. Realizando un análisis comparativo con los resultados de este antecedente, se llegó a constatar que la empresa Evelyn SAC contempla un 40% de clientes muy satisfechos, 26 % satisfechos, 10% regular, 13% poco satisfecho y 11% nada satisfechos por el servicio brindando, cabe resaltar que los resultados de este antecedente varia la satisfacción del cliente, puesto que

la empresa Evelyn SAC no cuenta con una norma ISO 9001 la cual permita constatar el antes y el después, sin embargo que aunque no cuente implantada una norma ISO 9001 este trata de ofrecer un trato cordial con un sobresaliente servicio, dado que conoce las limitaciones que posee con el resto de competidores, por esta razón que suele preocuparse en la atención del cliente.

El sexto objetivo específico de la investigación consiste en evaluar el presupuesto de aplicación para el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC, teniendo una afinidad a esto, (Beltrán y Miranda, 2018), manifiesta que el presupuesto para llevar a cabo una implementación de un SGC dependerá de la coyuntura que tenga la organización y a través de ello se establece un presupuesto apropiado, cabe señalar que en su investigación fue de un costo total de S/.49083.74, se puede observar que se realizó un presupuesto a la empresa Evelyn SAC en donde se atribuyó un total de S/.167,540.65, cabe resaltar que este presupuesto de un SGC varia con el antecedente antes mencionado, puesto que esta propuesta de esta investigación consiste en contratar personal cualificado en el tema de mejora continua y de control de calidad y del mismo modo se pretende en esta propuesta crear dos oficinas que permita instalarse este nuevo personal a la empresa y del mismo modo comprende los recursos necesarios, capacitaciones al personal, certificación de la norma ISO 9001, cabe señalar que también contempla alquilar vehículos debido que no se dan abasto para dar el mantenimiento de las antenas de cable e internet en todo el territorio Trujillano.

Las implicancias de esta investigación de tesis fueron teóricas y prácticas. Desde el punto de vista teórico tienen como fin en promover un antecedente importante para las futuras investigaciones vinculadas al tema de estudio siendo el diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 con el fin de mejorar el nivel de satisfacción del cliente en

las empresas dedicadas al sector de telecomunicaciones, cabe señalar que para la variable de la norma ISO 9001 se aplicó la técnica de un check list basado en la norma ISO 9001 en esta investigación con el fin de conocer el cumplimiento del control de calidad en la empresa Evelyn SAC y del mismo modo para la variable de satisfacción del cliente se utilizó la técnica de la encuesta de satisfacción del cliente y finalmente para la variable de un diseño de un SGC se aplicó la técnica de la entrevista con el fin de conocer las necesidades que requiere la empresa satisfacer, esto fue un gran medio para establecer un manual de calidad, puesto que a través de estas necesidades de la empresa se llevó a cabo un enfoque de procesos, objetivos, políticas de calidad y responsabilidades, cabe resaltar que también a través de la metodología de la mejora continua se llevará a mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC.

4.2 Conclusiones

- Se diseño un sistema de gestión de calidad la cual tiene como fin en mejorar la satisfacción del cliente en el área de atención del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2021, cabe señalar que para lograr dicho cometido se empleó en esta investigación de tesis la metodología de la mejora continua y un manual de calidad en donde se estipularon objetivos, políticas de calidad, responsabilidades y un enfoque de procesos.
- Se llevo a determinar la situación actual de la empresa Evelyn SAC en el nivel cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, cabe señalar que a través de la técnica de un check list basado en la norma ISO 9001 se llegó a conocer que el nivel del cumplimiento del control de calidad de la empresa Evelyn SAC es de un 45%, además se evidencio que la empresa no

cumple con todos los alineamientos de la norma ISO 9001 provocando que el nivel de satisfacción del cliente no se llegue a desarrollar de modo oportuna en la empresa, es por esta razón que se diseñó un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 con el fin de incrementar la satisfacción del cliente.

- Se diseñó un enfoque de procesos a través de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC por intermedio de la información propiciada por parte de la empresa, cabe señalar que se propusieron procesos tobe en esta investigación las cuales tiene como fin mejorar la satisfacción del cliente, los procesos y el control de calidad de la empresa Evelyn SAC.
- Se logró conocer los beneficios que conlleva la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC de la ciudad de Trujillo,2021, cabe señalar que en esta investigación se utilizaron el uso de antecedentes con el fin de dar sustento a los beneficios que acarrea una buena satisfacción del cliente en una organización.
- Se elaboró un manual de calidad a través de un diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC, cabe señalar que para el desarrollo de este manual de calidad se tomaron en cuenta las necesidades informadas por el gerente general de la empresa Evelyn SAC en la entrevista , asimismo una vez conocida estas necesidades se procedió en seguir los alineamientos de la norma ISO 9001 con el fin de garantizar que el diseño de un sistema de gestión de calidad se llegue a concretar de modo oportuna en la empresa Evelyn SAC con el fin de mejorar su satisfacción del cliente dentro de la organización.

- Se evaluó el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC mediante el uso de una encuesta online a través de la plataforma de google forms, cabe señalar que el nivel de satisfacción del cliente sin haber implementado la norma ISO 9001 es de un 66% en la empresa Evelyn SAC, esto se debe porque la empresa se preocupa mucho de ofrecer un excelente servicio en la atención del cliente y del mismo modo trata de seguir ciertos alineamientos de la norma ISO 9001 en sus principales procesos de atención del cliente con el fin de garantizar un incremento de su satisfacción del cliente.
- Se evaluó un presupuesto de aplicación para el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC, dando un costo total de S/.167,540.65, cabe señalar que este presupuesto está contemplado en contratar un personal calificado en el tema de mejora continua y control de calidad y del mismo modo se pretende crear dos oficinas dentro de la empresa en donde permita instalar estos nuevos colaboradores, además también está contemplado todos los recursos necesarios así como capacitaciones del personal y la misma certificación de la norma ISO 9001, cabe resaltar que el número de vehículos actualmente en la empresa Evelyn SAC no se da abasto para dar un buen mantenimiento de las antenas de cable e internet en todo el territorio Trujillano, es por esta razón que para contrarrestar este problema también se propuso un presupuesto para el alquiler de nuevos vehículos con el fin de garantizar un buen servicio en el hogar del cliente.

4.3 Recomendaciones

- Se recomienda a las empresas del sector de telecomunicaciones tomar en cuenta estas buenas prácticas del diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 en sus organizaciones, puesto que propicia fructíferos resultados en el interior de una organización, dado que permite reforzar los estándares de calidad, esto conllevará a un realce del margen de satisfacción del cliente.

- Se sugiere a la empresa Evelyn SAC para lograr que la situación actual tenga un cambio positivo en el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, es un aspecto importante que la alta gerencia y los colaboradores cumplan de manera oportuna con los alineamientos de la norma ISO 9001 con la finalidad de incrementar los estándares de calidad en su organización.

- Se sugiere a la empresa Evelyn SAC que tome como referencia este diseño de enfoque de procesos elaborado en esta investigación a fin de que ese modo alcance los resultados deseados a lo que respecta a un reforzamiento de sus procesos en el interior de su organización.

- Se sugiere a la empresa Evelyn SAC tomar en cuenta los beneficios que conlleva la satisfacción del cliente en su organización debido que son los clientes los que generan los términos monetarios de una organización, es por esta razón que es un factor clave para satisfacer las necesidades de los clientes.

- Se recomienda a la empresa Evelyn SAC seguir de manera oportuna con el manual de calidad elaborado debido que mediante ello lograrán incrementar el nivel de cumplimiento de control de calidad en su organización, es por ello que es un aspecto crucial que la alta gerencia supervise que sus colaboradores estén aplicando los alineamientos de la norma ISO 9001:2015 debido que esto permitirá obtener un mejor base para la implementación de una norma ISO 9001:2015.
- Se sugiere a la empresa Evelyn SAC realizar una encuesta de satisfacción del cliente de manera mensual con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del cliente y mediante ello realizar una retroalimentación de las opiniones de sus clientes con la finalidad de mejorar su calidad de su servicio dentro de su organización.
- Se recomienda a la empresa Evelyn SAC tomar en cuenta esta propuesta del presupuesto elaborado en este presente trabajo de investigación debido que posee beneficios a largo plazo para su organización, ya que estos costos comprende crear un área especializada en la mejora continua y control de calidad, cuya finalidad será mejorar los procesos internos de la organización y la calidad del servicio, además estos costos comprenden el costo de la implementación de una norma ISO 9001:2015 dentro de su organización.

REFERENCIAS

- Alfalah, T. (2017). Herramientas de gestión de calidad total: ¿son necesarias para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. *En revista International Review of Management and Marketing*,7(3), pp.121-125. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1984677947/B72B4CDF6D884C0EPQ/5?accountid=36937>
- Beltrán, M y Miranda, P. (2018). *Implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 y su incidencia en el nivel de satisfacción del cliente del consorcio DCDS* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Privada del Norte, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14179/Beltr%c3%a1n%20Romero%20Marllury%20Gisell%20-%20Roncal%20Miranda%20Percy%20Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benzaquen, J y Pérez, M. (2016). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador/ISO 9001 and TQM in companies in Ecuador/ISO 9001 e TQM en empresas no equador: GCG GCG. *En Revista De Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*,10(3), pp.53-176. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1845718327/fulltextPDF/2E1A8558E62845CEPQ/3?accountid=36937>
- Castro, W y Bravo, L. (2019). Propuesta de un sistema de gestión de calidad, en la ejecución de obras públicas. *En revista investigación andina* ,19 (1), pp. 114-132. Recuperado de <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/738>

- Carmona, M, Suárez, E, Mora, A y Cristóbal, R. (2016). Sistemas de gestión de la calidad un estudio en empresas del sur de España y norte de Marrueco. *En revista European Research on Management and Business Economics*,22(1), pp.8-16. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000428>
- Caro, L, López, E y García, J. (2010). Análisis de las necesidades del cliente y su satisfacción en la industria del mueble según las normas ISO 9001: Un estudio de casos. *En revista de Cuadernos De Gestión*, 10(2), pp .99-116. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/853643027/3FE46AB12BF14B57PQ/1?accountid=36937>
- Carranza, P y Lazo, E. (2019). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para la empresa Luguensi EIRL (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad San Pedro, Perú. Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14224/Tesis_61880.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cevallos, E. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: Construecuador SAC* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Simón Bolívar, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5871/1/T2413-MAE-Perez-Dise%C3%B1o.pdf>
- Coronel, J y Salazar, D. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la 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 EIRL* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Privada del Norte, Perú.

Recuperado de

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13444/Coronel%20P%20a9rez%20Jos%c3%a9%20Salvador%20-%20Salazar%20Salazar%20Deysi%20Judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cortés, M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. Editorial ICB

Editores. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=5349794>

Delgado, B. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú. Recuperado de

<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diario Andina (2021). Ejecutivo modificó el reglamento operativo del programa Reactiva

Perú. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-ejecutivo-modifico-reglamento-operativo-del-programa-reactiva-peru-839784.aspx>

Diario el Comercio (2019). MTC busca evitar conflictos socio-ambientales por instalación de antenas con proyecto de decreto supremo. Recuperado de

<https://elcomercio.pe/economia/peru/mtc-busca-evitar-conflictos-socio-ambientales-por-instalacion-de-antenas-con-proyecto-de-ley-mtc-antenas-telecomunicaciones-noticia/>

Diario la gestión (2021). PBI de Perú cayó 4.18% en febrero por menor producción

minera e hidrocarburos y confinamiento. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/pbi-de-peru-cayo-418-en-febrero-por-menor->

produccion-minera-e-hidrocarburos-y-confinamiento-inei-
noticia/?ref=signwall/

Diario el Peruano (2021). Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-garantiza-la-velocidad-minima-de-conexion-a-internet-ley-n-31207-1959035-1/>

Diario la Republica (2021). Ecommerce tendrá presencia de un 40% de marcas en el Perú. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2021/06/12/ecommerce-tendra-presencia-de-un-40-de-marcas-en-el-peru/>

Diario la Republica (2021). Reprogramarán deudas con reducción de tasas hasta diciembre. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2021/06/25/reprogramaran-deudas-con-reduccion-de-tasas-hasta-diciembre/>

Dousdebés, S y Albán, J. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la Norma Internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: Almacenes La Rebaja* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Internacional del Ecuador, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>

Fernández, A. (2017). *Propuesta de diseño de un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para mejorar los procesos de gestión docente en una universidad privada de la ciudad de Trujillo* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de

<http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7541/Tesis%20Maestr%c3%adaX%20-%20Romy%20Ang%c3%a9lica%20D%c3%adaz%20Fern%c3%a1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, M y Pastor, A. (2021). *Plan estratégico de la empresa Terceriza Perú SRL para el 2021-2023* (Tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11490/1/2021_Fernandez%20Mendoza.pdf

García, J y Giacobbe, S. (2009). *Nuevos desafíos en investigación: Teorías, métodos, técnicas e instrumentos*. Editorial Homo Sapiens Ediciones. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3214165>

Garzón, J y Solórzano, R. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015 en La Escuela Esteban Cordero Borrero (Fe y Alegría)* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33082/1/BINGQ-ISCE-18P49.pdf>

González, O y Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Editorial Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=4870575>

González, O y Navarrete, C. (2012). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para el call center en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil basado en la norma ISO 9001: 2008* (Tesis magister). Escuela de postgrado. Escuela superior politécnica del litoral de Ecuador, Ecuador. Recuperado de

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.1>

[D10601E&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.1)

Gómez, J. (2019). *Guía para la aplicación de una- en ISO 9001:2015*. Editorial AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=5756201>

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, M (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed.)*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3224545>

Jorquera, J. (2012). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad de Chile, Chile.

Recuperado de

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2c%20F..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

López, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: 2015*. FC Editorial. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=4849799>

López, L. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. FC Editorial Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=4824522>

Luder, C. ¿Reemplazará el “streaming” a la televisión lineal? Recuperado de

<https://cambiopolitico.com/reemplazara-el-streaming-a-la-television-lineal/157092/>

- Pacheco, R y Salas, R. (2019). *Sistema de gestión de calidad para el proceso de homologación de equipos y aparatos de telecomunicaciones, Lima 2018* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10076/3/2019_Campos%20Pacheco.pdf
- Parra, M. (2010). *Documentación del sistema de gestión de calidad de acuerdo con los requisitos de la norma NTC-ISO 9001: 2008 en la empresa Greco Telecomunicaciones SA* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1997/658562M518.pdf;jsessionid=D44B8A5FED14F86325789D42D2196D19?sequence=1>
- Palma, H, Parejo, I y Sierra, M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *En revista Criterio libre*, 16(28), pp. 169-185. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2125262792/F5A453B311714CDAPQ/1?accountid=36937>
- Peña, M. (2020). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, Huarandoza-Perú. *En Revista Científica Pakamuros*, 8(1), pp. 80-94. Recuperado de <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/117>
- Ponce, L. (2017). *Regulación y competencia para la universalización de los servicios públicos de telecomunicaciones* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12506/Ponce%20Arqueros%20Luis%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mariño, Y. (2016). *Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa mister dent del distrito de Trujillo* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe:8080/bitstream/handle/UNITRU/2324/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20YULIANA%20ROCIO%20MARI%C3%91O%20ESQUIVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Medrano, A y Salluca, D. (2019). *Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 para la ejecución de proyectos en la empresa Cerealcorp SAC-2019* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Nacional de Callao, Perú. Recuperado de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4133/MEDRANO%20CAMARGO%20Y%20SALLUCA%20%20CAMASITA_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, F, Díaz, A y Cardenas, C. Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *En revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 17 (1), pp. 59-69. Recuperado de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/ingenieria_sogamoso/article/view/5306

Ramírez, S. (2016). El impacto de la estrategia de calidad en el desempeño de la organización. *En Revista Ciencias Estratégicas*, 24(35), pp.15-31. Recuperado

de<https://search.proquest.com/docview/1942722023/abstract/A1A8F84E6021442FPQ/1?accountid=36937>

Ruiz, M. (2017). Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa P&M Support-Trujillo, 2016. *En revista Cientifi-k*, 5 (1) pp.27-35. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.26F55205&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Santos, L, Alves, A, Pereira, K, Souza, E, Rodríguez, R, Souza, W y Faria, T. (2019). Gestión total de la calidad del servicio: estudio de caso en una empresa de telecomunicaciones. *En revista brasileñas de Periódicos e Editora Ltda*, 5(12), p. 1-12. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C39EB88&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Salas, A. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro Restaurantes ubicados en el MALL Plaza Trujillo, año 2019* (tesis doctoral). Escuela de postgrado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11673/CALIDAD_CLIENTE_RIOS_SALAS_MARCOS_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, M, Icaza, M y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *En revista Universidad y Sociedad*, 10(1), pp. 305-311. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-305.pdf>

- Torres, A, Cruz, J, Alomoto, N y Chávez, J. Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España. *En revista estudios gerenciales*, 31(136), pp.319-334. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000091>
- Unterreiner, J y Soler, V. (2019). *Pequeñas y medianas empresas y la norma ISO 9001*. *En revista 3Ciencias*, 8(3), pp 84-97. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2305091849/84E2292EECB440ECPQ/1?accountid=36937#>
- Verkhovskaya, V, Menshikova, V y Khazanov, O. (2016). Particularidades de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad Basado en los Requisitos de la ISO 9001 en las Empresas de Telecomunicaciones. *En revista International Review of Management and Marketing*, 6(3), pp. 603-607. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1809616101/66B21CD0AAD4477PQ/1?accountid=36937>
- Yaacob, Z y Abas, Z. (2011). El efecto de la intensidad de la gestión de la calidad en la satisfacción del cliente. *En revista International Journal of Business and Society*, 12(2), pp 69-86. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1268723635?accountid=36937>
- Yuni, A y Urbano, A. (2014). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Editorial Brujas. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=44351>
- 08


ANEXOS

Anexos N° 1. Matriz de consistencia

Tabla 25

Matriz de consistencia

Título: “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo,2021

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Población
¿Al proponer un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 se mejorará el nivel de satisfacción del cliente en el área de atención del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2021?	No aplica puesto que la investigación es propositiva	General Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 la cual permita mejorar la satisfacción del cliente en el área de atención de cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo,2021.	Variable Fática: Satisfacción del cliente Variable Teórica: Norma ISO 9001 Variable Propositiva: Diseño de gestión de calidad	Tipo de investigación: Propositiva Diseño es propositivo  Leyenda: Teórica: Norma ISO 9001. Propositiva: Diseño de un sistema de gestión de calidad. Fática: Satisfacción del cliente.	Población La población de estudio está constituida por 100 clientes a quienes se les propicia el servicio de cable e internet en la empresa Evelyn SAC.

Específicos	Muestra
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la situación actual de la empresa Evelyn SAC en el nivel cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. 	<p>La muestra está constituida por 80 clientes a quienes se les brinda el servicio</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar un enfoque de procesos a través de la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC. 	<p>de cable e internet en la empresa Evelyn</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer los beneficios que conlleva la satisfacción del cliente a través de un diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC de la ciudad de Trujillo, 2021. 	<p>SAC, sobre las cuales se aplicarán los instrumentos de evaluación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar un manual de calidad que permita realizar el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC logrando de esa manera incrementar la satisfacción del cliente. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC mediante el uso de una encuesta online mediante la plataforma de google forms. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar el presupuesto de aplicación para el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Evelyn SAC. 	

Nota: En esta tabla se muestra la matriz de consistencia del presente trabajo de investigación de tesis

Elaboración: Autor del proyecto

Anexos N° 2: Matriz operacional para la variable de satisfacción del cliente

Tabla 26

Matriz operacional para la variable de satisfacción del cliente

Variable Fática	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del cliente	La mejor estrategia en los negocios es incrementar el nivel de satisfacción del cliente debido que las organizaciones que tenga como prioridad satisfacer las necesidades del cliente están destinadas al éxito debido que en la actualidad es la mejor estrategia para posicionarse en el mercado, para lograr dicho objetivo es necesario es brindar una excelente servicio al cliente, es por ello que esta medida permite fidelizar el cliente con la empresa, además la satisfacción del cliente tiene una gran relación con la gestión de calidad ya que al ofrecerle un producto o servicio de calidad esta medida permite captar mayores clientes logrando de esa manera el aumentar la satisfacción del cliente (Caro, López y García , 2010).	Para medir el nivel de satisfacción del cliente se aplicará el uso de un cuestionario mediante ello se establecerá las preguntas pertinentes para la encuesta la cual permitirá recopilar información acerca del nivel de satisfacción del cliente, sin embargo debido a la coyuntura de la pandemia del covid 19 ,se procederá utilizar el uso de la tecnología para enviar encuestas online a los clientes de la empresa de Evelyn SAC la cual permitirá cuantificar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa	Entrega de servicios satisfactorias	Entregas satisfactorias	Escala ordinal y nominal
			Clientes satisfechos	Índice del nivel de satisfacción del cliente.	Escala ordinal y nominal
			Reclamos y quejas	Índice de quejas y reclamos	Escala ordinal y nominal
			Clientes frecuentes.	Índice de cliente frecuentes.	Escala ordinal y nominal

Nota: En esta tabla se muestra la matriz operacional para la variable de satisfacción del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexos N° 3. Matriz operacional de la variable teórica siendo la norma ISO 9001

Tabla 27

Matriz operacional para la variable teórica siendo la norma ISO 9001

Variable Temática	Definición conceptual	Definición operacional	Ejes Temáticos	Indicadores	Escala de medición	
Norma ISO 9001	La norma ISO 9001:2015 es una norma internacional que tiene como objetivo principal garantizar la calidad de los productos y servicios y mediante el incremento de la satisfacción del cliente en una organización, además permite establecer requisitos indispensables para garantizar el cumplimiento de la SGC, para lograr el dicho objetivo se requiere identificar los procesos de la organización que no estén agregando valor a la empresa, es necesario que se revise detalladamente dichos procesos con la finalidad de brindar una posible solución al problema hallado mediante el uso de la mejora continua (Gómez, 2019).	La investigación se realizará en base a una documental relacionada a la norma ISO 9001 la cual permitirá mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC, para ello se aplicará un check list de calidad basado en la norma ISO 9001 en la empresa actual de la organización mediante el cual se podrá conocer el grado de cumplimiento de control de calidad que posee la empresa investigada para la puntuación se aplicará el uso de una escala Likert con la finalidad de dar una valoración acerca del cumplimiento de los requisitos, pautas y políticas establecidas en el manual de calidad la cual permitirá mejorar la calidad de servicio en la empresa Evelyn SAC logrando de esa manera incrementar la satisfacción del cliente.	Manual de calidad basado en la norma ISO 9001	Índice de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015.	Escala ordinal y nominal	
				Índice de cumplimiento de los requisitos para contexto de la organización según el ISO 9001:2015.	Escala ordinal y nominal	
				Índice de cumplimiento de los requisitos para liderazgo de la organización según el ISO 9001:2015.	Escala ordinal y nominal	
				Índice de cumplimiento de los requisitos para planificación de la organización según el ISO 9001:2015.	Escala ordinal y nominal	
				Índice de cumplimiento de los requisitos para apoyo de la organización según el ISO 9001:2015.	Escala ordinal y nominal	
				Índice de cumplimiento de los requisitos para operación de la organización según el ISO 9001:2015.	Escala ordinal y nominal	
				Índice de cumplimiento de los requisitos para evaluación y desempeño de la organización según el ISO 9001:2015.	Escala ordinal y nominal	
				Índice de cumplimiento de los requisitos para el apartado de la mejora continua en la organización según el ISO 9001:2015.	Escala ordinal y nominal	
				Retorno de la inversión después de la capacitación en la temática de la calidad.	Escala ordinal y nominal	
				Capacitación en el apartado de la ISO 9001	Porcentaje de empleados capacitados en la temática de la norma ISO 9001.	Escala ordinal y nominal
				Auditoría interna	Ejecución de la auditoría interna.	Escala ordinal y nominal
					Porcentaje de observaciones subsanadas en la auditoría interna.	Escala ordinal y nominal
					Porcentaje de auditorías programadas exitosamente en la fecha establecida.	Escala ordinal y nominal
	Ejecución de la auditoría interna.	Escala ordinal y nominal				

Nota: En esta tabla se muestra la matriz operacional para la variable teórica siendo la norma ISO

Elaboración: Autor del proyecto

Anexos N° 4. Matriz operacional de la variable propositiva siendo el diseño de un sistema de gestión de calidad

Tabla 28

Matriz operacional de la variable propositiva siendo el diseño de un sistema de gestión de calidad.

Variable Propositiva	Definición conceptual	Definición operacional	Ejes Temáticos	Indicadores	Escala de medición
Diseño de un sistema de gestión de calidad	El diseño de un SGC es un aspecto crucial en una organización dado que permite aminorar costos innecesarios en los procesos que no aportan un valor relevante en la organización, cabe destacar que también permite tener un mejor control de los procesos internos de la organización, es por este motivo que cada vez más empresas utilizan este medio para lograr una mejora significativa en la calidad del producto o servicio, dado que se emplea el uso de la mejora continua, para lograr dicho cometido es necesario emplear un manual de calidad basado en la norma ISO 9001, puesto que será de gran apoyo para la organización debido que servirá para documentar los procesos que se están que se trabajan en una organización, sin embargo es un aspecto relevante que se revise periódicamente con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos previstos por parte de la organización (González y Arciniegas, 2016).	Para la evaluación del diseño de un sgc se realizará en base a una revisión documental resaltando la importancia que tiene al aplicar un diseño de SGC en una organización, además se utilizara un check list basado en la norma ISO 9001 con el fin de cuantificar el margen de cumplimiento que debe poseer el SGC en la empresa para ello se aplicara una escala de Likert con la finalidad de medir el cumplimiento del diseño de un SGC para que los requisitos se adecue a las necesidades que requiere la empresa para conocer los requisitos y pautas que están cumpliendo la empresa investigada se realizara una entrevista de manera virtual con la empresa con la finalidad de recopilar información acerca de las necesidades que requiere atender la empresa Evelyn SAC.	Control de seguimiento y monitoreo en los procesos del diseño de un SGC	Porcentaje de procesos mejorados.	Escala ordinal y nominal
			Implementación de los resultados en las mejoras planteadas a través del diseño de un SGC	Porcentaje de disminución de errores en los procesos.	Escala ordinal y nominal
			Elementos del plan de acción para el diseño de un SGC	Porcentaje de avance de la implementación de las mejoras implantada en los procesos.	Escala ordinal y nominal
				Porcentaje de acciones implementados con el fin de reforzar los procesos internos de la organización	Escala ordinal y nominal

Nota: En esta tabla se muestra la matriz operacional para la variable propositiva siendo el diseño de un SGC

Elaboración: Autor del proyecto

Anexos N° 5. Matriz de instrumento para la variable fática siendo la satisfacción del cliente

Tabla 29

Matriz de instrumento para la variable fática siendo la satisfacción del cliente

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento	Escala de medición
Satisfacción del cliente	Entrega de servicios satisfactorias	Entrega satisfactoria	Encuesta	Cuestionario y escala Likert	Ordinal y nominal
	Cientes satisfechos	Margen de satisfacción del cliente	Encuesta	Cuestionario y escala Likert	Ordinal y nominal
	Reclamos y quejas	Índice de reclamos o quejas de clientes	Encuesta	Cuestionario y escala Likert	Ordinal y nominal
	Cientes frecuentes	Índice de clientes frecuentes	Encuesta	Cuestionario y escala Likert	Ordinal y nominal

Nota: En esta tabla se muestra la matriz de instrumento utilizada para la variable fática siendo la satisfacción del cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexos N°6. Matriz de instrumento para la variable teórica siendo la norma ISO 9001

Tabla 30

Matriz de instrumento para la variable teórica siendo la norma ISO 9001

Variable	Ejes	Indicador	Técnica	Instrumento	Escala de medición
Norma ISO 9001	Manual de calidad basado en la norma ISO 9001	Índice de cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Índice de cumplimiento de los requisitos para contexto de la organización según el ISO 9001:2015.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Índice de cumplimiento de los requisitos para liderazgo de la organización según el ISO 9001:2015.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Índice de cumplimiento de los requisitos para planificación de la organización según el ISO 9001:2015.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Índice de cumplimiento de los requisitos para apoyo de la organización según el ISO 9001:2015.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Índice de cumplimiento de los requisitos para operación de la organización según el ISO 9001:2015.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Índice de cumplimiento de los requisitos para evaluación y desempeño de la organización según el ISO 9001:2015.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
	Capacitación en el apartado de la ISO 9001	Índice de cumplimiento de los requisitos para el apartado de la mejora continua en la organización según el ISO 9001:2015.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Retorno de la inversión después de la capacitación en la temática de la calidad.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Porcentaje de empleados capacitados en la temática de la norma ISO 9001.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
	Auditoría interna	Porcentaje de observaciones subsanadas en la auditoría interna	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Porcentaje de auditorías programadas exitosamente en la fecha establecida	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Ejecución de la auditoría interna.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal

Nota: En esta tabla se muestra la matriz de instrumento utilizada para la variable teórica siendo la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexos N° 7. Matriz de instrumento para la variable propositiva el diseño de un SGC.

Tabla 31

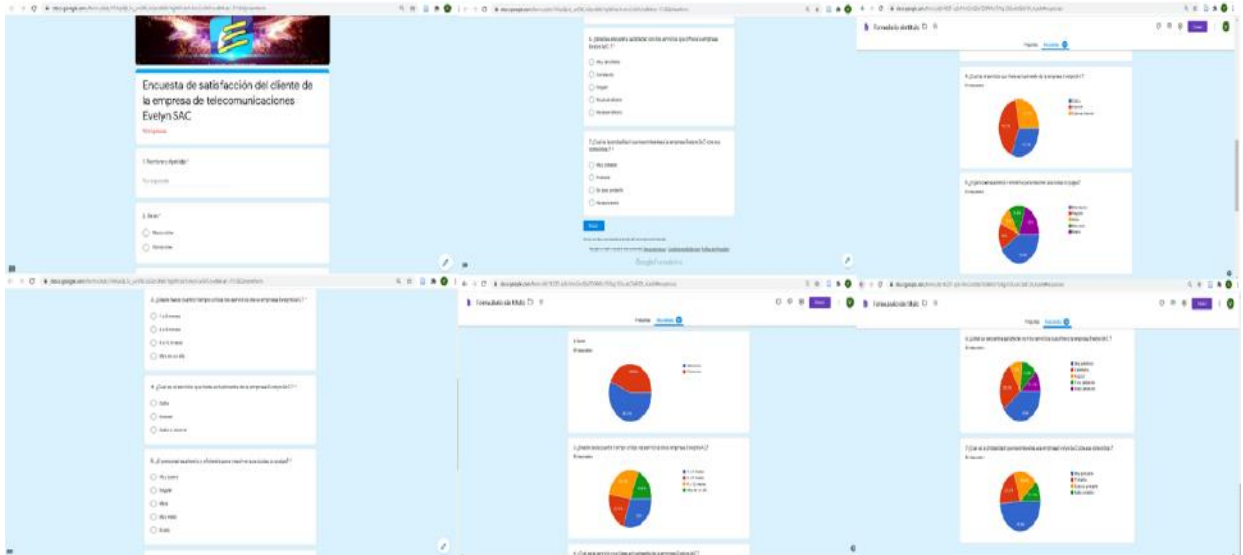
Matriz de instrumento para la variable propositiva siendo el diseño de un SGC

VARIABLES	Ejes	Indicador	Técnica	Instrumento	Escala de medición
	Control de seguimiento y monitoreo en los procesos del diseño de un SGC	Porcentaje de procesos mejorados.	Entrevista, revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
		Porcentaje de disminución de errores en los procesos.	Entrevista, revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
Diseño de un SGC	Implementación de los resultados en las mejoras planteadas a través del diseño de un SGC	Porcentaje del avance de la implementación de las mejoras implantada en los procesos.	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal
	Elementos de los planes de acción para el diseño de un SGC	Porcentaje de acciones implementados con el fin de reforzar los procesos internos de la organización	Revisión documental y check list	Escala Likert	Ordinal y nominal

Nota: En esta tabla se muestra la matriz de instrumento utilizada para la variable propositiva siendo el diseño de un SGC.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexos N° 8. Encuesta de satisfacción del cliente



Nota: En esta figura se muestra la encuesta de satisfacción del cliente realizado en la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

Anexos N° 9. Información de clientes

INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES FRECUENTES

Por medio del presente documento brindamos la información pertinente al Sr. Victor Orlando Mendo Plasencia estudiante de la universidad Privada del Norte acerca del número de clientes que tuvimos para los meses de abril, mayo, junio y Julio

Mes	Número de clientes
Abril	100
Mayo	102
Junio	99
Julio	99

Trujillo 24 de septiembre del 2020.

Atentamente,

EVELYN S.A.C

Jesús Luis Paredes Gutiérrez

Jesús Luis Paredes Gutiérrez

Gerente general

Nota: En esta figura se muestra el número de clientes de la empresa Evelyn SAC para los meses de abril, mayo, junio y julio

Elaboración: Autor del proyecto

Anexo N° 10. Formato de la entrevista

Tabla 32

Formato de entrevista

Entrevista estructurada con preguntas abiertas a la empresa de telecomunicaciones Evelyn SAC

Nombre del contacto: Alex Pastor Mercado

- 1) ¿La empresa posee actualmente una norma Iso 9001 implementada en la organización?

La empresa Evelyn SAC actualmente no posee una norma ISO 9001 implementada en la organización.

- 2) ¿La empresa ha realizado alguna auditoría interna basado en la norma ISO 9001 en su organización?

La empresa Evelyn SAC nunca ha realizado una auditoría interna en la organización debido que nunca implemento una norma ISO 9001.

- 3) ¿De qué manera realizan el seguimiento, monitoreo y evaluación de la satisfacción del cliente?

La empresa Evelyn SAC realiza el seguimiento de la satisfacción del cliente mediante el uso de encuestas de satisfacción del cliente esto le permite monitorear y evaluar el nivel de satisfacción del cliente.

- 4) ¿Cuál es el medio de comunicación que tienen los clientes para solucionar una queja o reclamo?

Los medios de comunicación que posee actualmente la empresa Evelyn SAC es vía llamada telefónica y correo electrónico.

- 5) ¿La empresa aplica la mejora continua en sus procesos basándose en la norma ISO 9001?

La empresa Evelyn SAC no posee actualmente una norma ISO 9001 implementada en su organización, sin embargo, mejora continuamente en sus procesos de manera anual debido que la satisfacción del cliente es un aspecto fundamental para la empresa, no se descarta que en el futuro que se cree un área especializada en la

mejora continúa debido que estas funciones lo realizan el gerente general provocando una gran carga laboral.

- 6) ¿La organización evalúa los riesgos y oportunidades basándose en el diseño de un SGC?

La empresa Evelyn SAC toma en cuenta los riesgos debidos que esto puede afectar a la calidad de servicios de la empresa, sin embargo, la empresa no posee un área especializada en el control de calidad es por ello que estos temas lo gestionan el gerente general.

- 7) ¿Cuáles son las áreas que posee la empresa Evelyn SAC?

- Área de atención del cliente
- Área de soporte técnico
- Área de operaciones
- Área de gerencia general.
- Área administrativa
- Área Legal
- Área de recursos humanos
- Área contable

- 8) ¿En caso de que no posea una norma ISO 9001 en la organización cuenta con los recursos necesarios para poder adquirir dicha norma?

La empresa actualmente no posee una deuda y posee capital sin embargo por la coyuntura actual de la pandemia del covid 19 estamos utilizando esta capital para que nuestros servicios sigan continuando de manera normal. Sin embargo, tenemos pensando en el futuro implementar una norma ISO 9001 la cual nos permita mejorar nuestro servicio.

- 9) ¿La empresa asigna roles y responsabilidades basándose en la norma ISO 9001?

La empresa Evelyn SAC, aunque no tenga una norma ISO 9001 posee un organigrama con jerarquía es por ello que cada colaborador conoce sus tareas o actividades que debe realizar para que de esa manera no se vea afectado nuestros clientes.

- 10) ¿Cuál es la gran fortaleza que posee la organización?

La gran fortaleza que posee la empresa Evelyn SAC es la calidad de servicio y sus precios competitivos en el servicio de cable e internet, aunque tenemos presente que siempre habrá un reclamo o queja por parte de un cliente siempre tratamos de tomar en cuenta estos aspectos y tratar de mejorar mediante la retroalimentación de los clientes.

11) ¿Qué proceso usted piensa que es necesario mejorar en la organización?

Yo pienso que el proceso de atención del cliente y el soporte técnico es un aspecto importante que se debería mejorar debido que la percepción del cliente con nosotros es un aspecto relevante, es por esta razón que es necesario que nuestra documentación de los reclamos o quejas este basados en la norma ISO 9001.

El segundo proceso que mejoraría es el control de asistencia y el reclutamiento del personal debido que no se realiza de manera periódica, finalmente mejoraría el proceso de operaciones donde interviene las compras debido que la mayoría de las veces el stock de los productos suelen demorar, por otro lado en las operaciones también se supervisa el mantenimiento de las antenas de cable en donde se ve afectado pocas veces también porque los vehículos para transportarse son escasos provocando que el mantenimiento de las antenas de cable ocurra una demora provocando que la señal de cable de la empresa se vea afectada momentáneamente creando insatisfacción en el cliente.

12) ¿La empresa soluciona los problemas de las no conformidades de sus servicios basándose en la norma ISO 9001?

La empresa Evelyn SAC siempre tratar de solucionar cualquier reclamo o queja del cliente para ello utilizamos el uso de programas de Excel o Word para poder documentar los detalles de los clientes, sin embargo, no poseemos una documentación basada en la norma ISO 9001 debido que no poseemos una norma ISO 9001 implementada en la organización.

13) ¿En caso no posea con una norma ISO 9001 implementada en la organización el personal a cargo en la organización posee conocimientos acerca de las políticas de calidad?

Aunque no poseamos una norma ISO 9001 implementada en la organización el personal a cargo de la empresa son profesionales capacitados y con experiencia en este rubro la cual nos permite ofrecer un buen servicio a nuestros clientes.

14) ¿Cuáles son los principales servicios que posee mayor demanda en la organización?

Los servicios que poseen mayor demanda en la empresa Evelyn SAC es el servicio de internet debido que ofrecemos un precio competitivo en el mercado y nuestro servicio de internet posee la tecnología más reciente siendo la fibra óptica, sin embargo, el servicio de cable que ofrecemos también posea una demanda considerable.

15) ¿Piensa usted que al aplicar un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 mejorara la satisfacción del cliente?

Yo pienso que si debido que la norma ISO 9001 es un aspecto importante en las organizaciones debido que permite mejorar la calidad de servicio mediante el uso de mejora continua.

16) ¿La organización posee una página web la cual le permita interactuar con el cliente ante un duda o queja?

Actualmente si poseemos una página web la cual difundimos nuestros servicios, sin embargo, no poseemos con un apartado para que el cliente registre de manera online su reclamo o queja, es por ello que tenemos pensando en crear un apartado que permita a los clientes realizar esto tipo de actividades.

17) ¿Los reglamentos de la organización están basado en la norma ISO 9001?

Aunque no tengamos una norma ISO 9001 la empresa se rige por los requisitos que debemos cumplir para que el consumidor o nuestro cliente se sienta conforme con nuestro servicio es por ello utilizamos la mayor parte de los requisitos de la norma ISO 9001.

18) ¿La organización posee un manual de calidad basado en la norma ISO 9001 para poder documentar quejas o reclamos de los clientes?

Actualmente no poseemos una manual de calidad basado en la norma ISO 9001 debido que no poseemos una ISO implementada en nuestra organización, es por ello que utilizamos formatos accesibles para poder recopilar información de las quejas o reclamos.

- 19) ¿De qué manera documenta la información en su organización? ¿De manera tradicional o sistemática?

En la actualidad la empresa Evelyn SAC documenta la mayor parte la información de manera sistemática.

- 20) ¿Capacita a sus colaboradores de manera periódica en su organización?

Los colaboradores son capacitados de manera anual en sus respectivas áreas.

- 21) ¿Cuáles son los requisitos y requerimientos para poder solicitar un reclamo o queja por el servicio?

Los requisitos para poder solicitar un reclamo o queja son sencillos solo consiste en enviarnos un correo electrónico o llamarnos mediante ello le atenderá un encargado de atención del cliente la cual le preguntará su problema en caso no pueda solucionar esta información del reclamo es enviado al encargado de soporte técnico la cual el determina si es necesario enviar un técnico a su domicilio en caso de que la solución sea sencilla el encargado de soporte técnico le puede solucionar su problema.

- 22) ¿La organización planifica sus proyectos basándose en la norma ISO 9001?

La empresa Evelyn SAC, aunque no posea una norma ISO 9001 implementada en su organización si toma en cuenta las pautas, acciones y políticas que exige la norma para poder planificar los proyectos debido que mediante ello ha permitido mejorar la calidad de servicio debido que actualmente mejoramos la señal de internet media el uso de fibra óptica.

- 23) ¿La organización establecen acciones para mejorar sus procesos en la atención del cliente basándose en un diseño de un SGC?

La empresa Evelyn SAC toma en cuenta acciones correctivas cuando es necesario mejorar la atención del cliente debido que esto nos permitirá que la percepción del cliente sea buena logrando de esa manera incrementar la satisfacción del cliente.

- 24) ¿La organización promueve el desempeño y competencia del personal de manera constante?

La empresa Evelyn SAC promueve de manera oportuna la competencia y desempeño para ello el encargado de recursos humanos y el jefe monitorea el progreso de los colaboradores.

25) ¿La organización toma en cuenta las opiniones del cliente y lo pone en práctica para poder mejorar el servicio?

La empresa Evelyn toma en cuenta la retroalimentación de los clientes debido que esto nos permite mejorar la calidad de servicio considerablemente en nuestra organización.

26) ¿La organización cuenta con un área especializada en atención del cliente?

La empresa Evelyn SAC actualmente posee un área de atención al cliente sin embargo la mayoría de las veces no es suficiente debido que el medio de comunicación es limitado para poder atender reclamos o quejas de los clientes debido que nuestro único medio para que se pueden comunicar nuestros clientes es el uso de correo electrónico o llamada telefónica es por ello que vamos a crear un apartado en nuestra página web que permita resolver este problema.

27) ¿La organización posee un área especializada en la mejora de los procesos?

La empresa Evelyn SAC actualmente no posee un área especializada en la mejora de procesos, aunque este tema lo supervisa y lo gestiona el gerente general.

28) ¿La organización estaría dispuesta al cambio de aplicar un diseño de gestión de calidad con la finalidad de mejorar la calidad de su servicio?

La organización estaría dispuesta de aplicar este diseño de gestión de calidad en el futuro porque actualmente nuestro capital lo estamos utilizando para que la continuidad de nuestro negocio no se vea afectada por la pandemia del covid 19, sin embargo, a pesar de estos problemas no se descarta esta idea porque tenemos como meta mejorar nuestro servicio para que de esa manera incrementar la satisfacción de nuestros clientes.







FIRMA DE ESTUDIANTE

FIRMA DEL CONTACTO

Nota: En esta tabla se muestra las preguntas realizadas en la entrevista con el jefe administrativo de la empresa Evelyn SAC.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexo N° 11 Autorización para realizar el presente trabajo de investigación de tesis en la empresa Evelyn SAC

<p> UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE</p> <p>Trujillo, 16 de septiembre del 2020</p> <p>Institución Evelyn SAC Trujillo</p> <p>Es sumamente grato dirigirme a ustedes para hacerles llegar mi saludo cordial y presentarles a nuestro estudiante:</p> <p>1. Victor Orlando Mendo Plasencia, código N00108484</p> <p>El pertenece a la carrera de Ingeniería Empresarial, de nuestra Universidad, y actualmente están matriculadas en el curso de Taller de tesis 2. Como parte de este curso vienen desarrollando una investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2020”, bajo la asesoría especializada del Mg. Leidy Lucía Méndez Gutiérrez.</p> <p>En esta oportunidad solicito vuestra valiosa colaboración con la facilitación del acceso a la data requerida y con el desarrollo de los instrumentos de investigación, condiciones básicas para continuar con la investigación planteada por nuestro estudiante.</p> <p>Agradezco la atención y hago oportuna la ocasión para expresarles mi consideración y respeto.</p> <p>Cordialmente,</p> <p> Carlos Pérez Urrutia Responsable de los cursos de Tesis - N2 Director del Departamento de Humanidades UPN Trujillo</p> <p></p>	<p> UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE</p> <p>Trujillo, 16 de septiembre del 2020</p> <p>Institución Evelyn SAC Trujillo</p> <p>Es sumamente grato dirigirme a ustedes para hacer llegar mi saludo cordial y presentar a nuestro estudiante:</p> <p>1. Victor Orlando Mendo Plasencia, código N00108484</p> <p>Quienes vienen desarrollando su tesis, titulada: “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2020”, cuyo asesor de la tesis es el Mg. Mg. Leidy Lucía Méndez Gutiérrez. En tal sentido, solicito su colaboración con el desarrollo de los cuestionarios e instrumentos de investigación, proceso básico para obtener el dato empírico que fundamentara la investigación planteada por nuestro estudiante de la carrera Ingeniería Empresarial.</p> <p>Agradezco la atención y hago oportuna la ocasión para expresar mi consideración y respeto.</p> <p>Cordialmente,</p> <p> Carlos Pérez Urrutia Responsable de los cursos de Tesis - N2 Director del Departamento de Humanidades UPN Trujillo</p> <p></p>
--	---

Nota: En esta figura se muestra la autorización de la empresa Danielita para realizar el presente trabajo de investigación.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexos N° 12: Solicitud de conformidad por la propuesta del diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa Evelyn SAC.

**SOLICITUD DE CONFORMIDAD POR LA PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA EVELYN SAC**

Por medio del presente documento dejamos constancia que estamos satisfecho por el manual de calidad elaborado en nuestra organización, es por ello que aprobamos todos los capítulos presentados en el manual de calidad basado en la norma ISO 9001 enviado por el Sr. Víctor Orlando Mendo Plasencia estudiante de la Universidad Privada del Norte.

Trujillo 04 de noviembre del 2020.

Atentamente,


EVELYN S.A.C
Jesús Luis Paredes Gutiérrez
GERENTE GENERAL
Jesús Luis Paredes Gutiérrez
Gerente General

Nota: En esta figura se muestra la conformidad de los capítulos del manual de calidad presentado al gerente general de la empresa Evelyn SAC.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexo N° 13. Fachada de la empresa Evelyn SAC



Nota: Fotografía de la fachada de la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

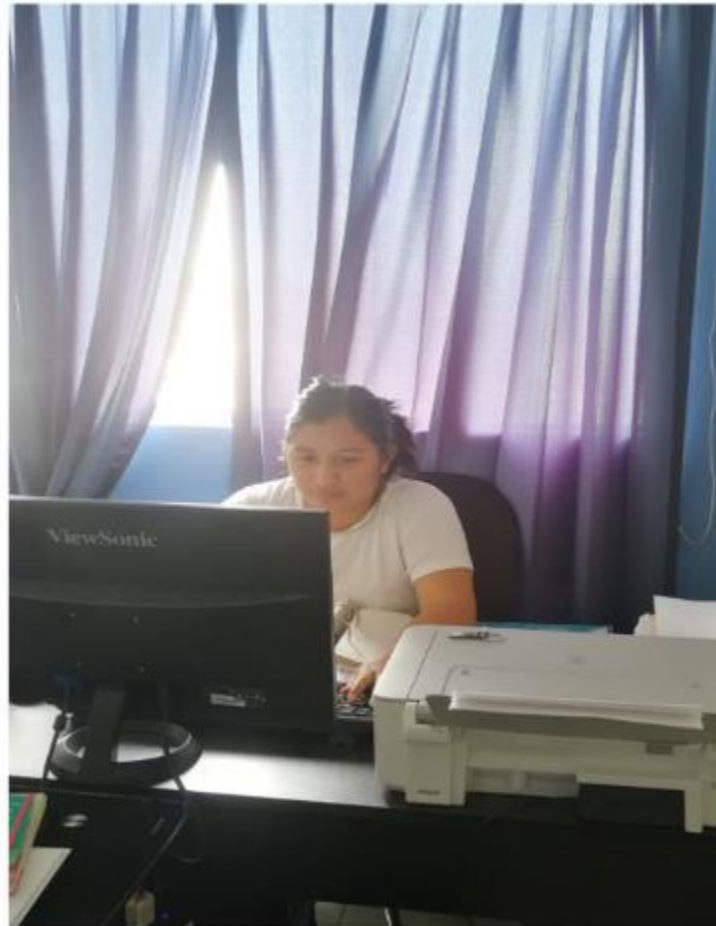
Anexo N° 14. Área de atención del cliente de la empresa Evelyn SAC



Nota: En esta figura se muestra el área de atención del cliente de la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

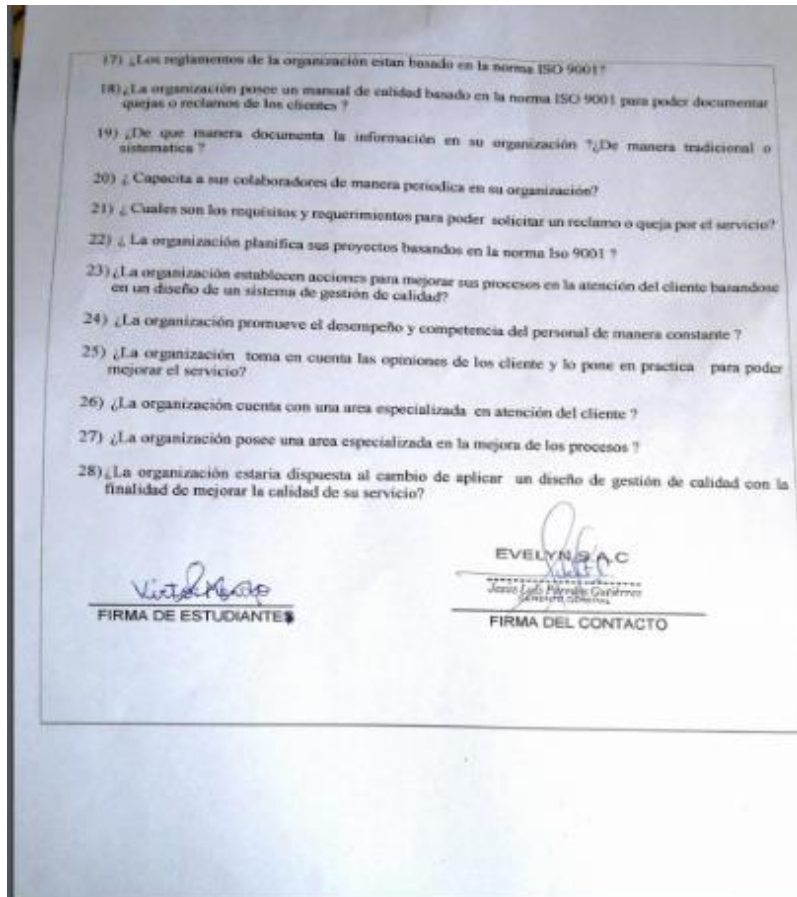
Anexos N° 15. Área de soporte técnico



Nota: En esta figura se muestra la fotografía del área de soporte técnico

Elaboración: Autor del proyecto

Anexo N° 16. Firma de la entrevista con la empresa Evelyn SAC



17) ¿Los reglamentos de la organización están basados en la norma ISO 9001?

18) ¿La organización posee un manual de calidad basado en la norma ISO 9001 para poder documentar quejas o reclamos de los clientes?

19) ¿De qué manera documenta la información en su organización? ¿De manera tradicional o sistemática?

20) ¿Capacita a sus colaboradores de manera periódica en su organización?

21) ¿Cuáles son los requisitos y requerimientos para poder solicitar un reclamo o queja por el servicio?

22) ¿La organización planifica sus proyectos basados en la norma ISO 9001?

23) ¿La organización establece acciones para mejorar sus procesos en la atención del cliente basándose en un diseño de un sistema de gestión de calidad?

24) ¿La organización promueve el desempeño y competencia del personal de manera constante?

25) ¿La organización toma en cuenta las opiniones de los clientes y lo pone en práctica para poder mejorar el servicio?

26) ¿La organización cuenta con un área especializada en atención del cliente?

27) ¿La organización posee un área especializada en la mejora de los procesos?

28) ¿La organización estaría dispuesta al cambio de aplicar un diseño de gestión de calidad con la finalidad de mejorar la calidad de su servicio?

Victor M...
FIRMA DE ESTUDIANTE

EVELYN SAC
Jairo Luis Párraga Gutiérrez
Gerente General
FIRMA DEL CONTACTO

Nota: En esta figura se muestra la firma después de haber sido aplicada la entrevista al gerente general de la empresa Evelyn SAC

Elaboración: Autor del proyecto

Anexos N° 17. Check List de cumplimiento de la norma ISO 9001 :2015

Checklist ISO 9001: 2015 (Sistema de gestión de calidad) para diagnosticar la situación actual de la empresa en el área de atención del cliente en la empresa de telecomunicaciones Evelyn SAC



Tabla 33

Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de contexto de la organización

Contexto de la organización		
Definición del contexto de la organización		
<p>El contexto de la organización consiste en determinar los problemas externos e internos que posee la organización además se encarga de establecer los requisitos necesarios para las partes interesadas, por otro lado también se encarga de determinar las políticas de calidad y a la vez aborda la mejor manera de cómo tener en cuenta los riesgos y lo posibles efecto que puede conllevar en el negocio ,para ello es un aspecto importante para este capítulo establecer requisitos para las partes interesadas con la finalidad de incluir los requisitos legales, reglamentarios y las obligaciones contractuales, la cual le permitirá a la organización lograr cumplir con los resultado esperados (Cortés,2017).</p>		
Nivel de cumplimiento del control de calidad		
Ponderación		
Muy bueno	MB	100 %
Bueno	B	70%
Regular	R	50%
Malo	M	20 %
Muy malo	MM	0%

Diagnóstico de la empresa			
Total, del cumplimiento actual de la empresa Evelyn SAC en el capítulo de contexto de la organización		38%	
Falta de incumplimiento de la empresa Evelyn SAC en el capítulo de la organización		62%	
4.1 Comprender la organización y contexto			
La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Realizar un seguimiento oportuno acerca de las cuestiones externa e internas del contexto de la organización.	50 %	R	
Realizar un seguimiento acerca de los cambios y tendencias que pueden tener un efecto en los objetivos de la organización.	50%	R	
Realizar el seguimiento y revisión de información acerca de las relaciones de las partes interesadas para el SGC.	20%	M	
Disponer de recursos para la adaptación del cambio tecnológico.	50%	R	
Realizar políticas y estrategias que permita mejorar los compromisos internos de la organización.	50%	R	
4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			
La organización debe determinar lo siguiente:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Identificar las partes interesadas que son relevantes para el SGC.	50%	R	

Establecer requisitos oportunos de las partes interesadas con la finalidad de realizar un buen control del SGC.	20%	M
---	-----	---

Identificar las necesidades o expectativas que poseen las partes interesadas con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente mediante el del SGC.	50%	R
---	-----	---

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
-----------------------	----------	--------------	---------------

Determinar los límites y aplicabilidad del del SGC para establecer un alcance que se adecue a los objetivos establecidos por la organización.	20%	M
---	-----	---

Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el punto 4.1.	50%	R
--	-----	---

Considerar los requisitos establecidos en el punto 4.2.	50%	R
---	-----	---

Considerar los productos y servicios que brinda la organización.	50%	R
--	-----	---

Establecer y documentar los tipos de productos o servicios cubiertos y a la vez justificar el porqué de la decisión de no aplicar el requisito de esta Norma Internacional para el alcance de su sistema de gestión de calidad.	50%	R
---	-----	---

4.4 Sistema de gestión de Calidad

4.41 Generalidades

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
-----------------------	----------	--------------	---------------

Establecer acciones, pautas y políticas para el SGC.	20	M
Implementar la mejora continua en los procesos establecidos por la organización aplicando el SGC.	20	M
Asignar responsabilidades y autoridades para los procesos que se requiere mejorar aplicando el uso de la gestión de calidad.	50%	R
Mantener los procesos que estén agregando valor a la organización.	50%	R
Mejorar los procesos continuamente con la finalidad de mejorar los procesos en los productos y servicios de la organización.	50%	R

4.4.2 Enfoque basado en procesos

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Aplicar un enfoque basado en procesos a su del SGC.	20%	M	
Determinar los procesos relevantes para el SGC y su aplicación en toda la organización.	20%	M	
Asignar responsabilidades y roles al dueño del proceso con la finalidad de mejorar la eficacia en la organización.	50%	R	
Aplicar una mejora en los procesos que no estén aportando valor al del SGC de la organización.	20%	M	
Determinar la interacción de la secuencia e interacción de los procesos que se van a mejorar mediante el SGC.	20%	M	

Identificar los riesgos de los procesos que no estén aportando valor al producto o servicio de la organización.	20 %	M
Establecer los acciones, requisitos y requerimientos necesarios para poder que las operaciones del control de procesos se realicen de manera oportuna en la organización.	50 %	R

Nota: En esta tabla se muestra el check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo del contexto de la organización.

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 34

Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de liderazgo

Capítulo 5 Liderazgo basado en la norma ISO 9001		
Definición de liderazgo		
<p>El capítulo cinco de liderazgo basado en la norma ISO 9001 consiste en resumir los requisitos específicos necesarios para poder desempeñar un buen control del SGC en la organización debido que permite garantizar que las políticas de calidad establecidas sean comunicadas de manera oportuna para ello es necesario que sea comunicada, aprendida y replicada para toda la organización ,para ello se requiere que el líder del proceso tenga una buena comunicación con su colaborador a cargo con la finalidad de lograr cumplir un buen control de enfoque de procesos en la organización (Cortez, 2017).</p>		
Nivel de cumplimiento del control de calidad		
Ponderación		
Muy bueno	MB	100 %
Bueno	B	70%
Regular	R	50%
Malo	M	20 %
Muy malo	MM	0%
Diagnóstico de la empresa		
Cumplimiento del capítulo de liderazgo en la empresa Evelyn SAC.		52%
Incumplimiento del capítulo del liderazgo en la empresa Evelyn SAC.		48 %
Total, del capítulo de Liderazgo.		100 %
5.1 Liderazgo y compromiso.		
5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad.		

La alta dirección debe realizar lo siguiente	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Garantizar que las políticas de calidad permitan cumplir con las metas de la organización para ello es necesario que el enfoque del SGC se adecue a las necesidades que requiere la alta dirección.	20 %	M	
Promover el conocimiento del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.	70%	B	
Supervisar que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles.	50%	R	
Transmitir la importancia de la gestión de calidad y los requisitos conforme al SGC.	50%	R	
Asegurar que el SGC cumple con los resultados esperados.	50 %	R	
Participar, dirigir y apoyar a las personas del proceso con la finalidad de incrementar la eficacia en su área.	70%	B	
Promover la innovación y la mejora en los procesos.	50%	R	
5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes			
La alta dirección debe realizar lo siguiente:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Demostrar su liderazgo y compromiso con respecto a la orientación al cliente.	50 %	R	
Evaluar los riesgos que pueden afectar a la conformidad de los productos o servicios debido que podría afectar a la satisfacción del cliente.	50%	R	

Asegurar que se determinen, se comprenda y que se cumpla de manera oportuna los requisitos del cliente a base de los legales, reglamentos establecidos por la organización.	70%	B
---	-----	---

Asegurar que el enfoque de la satisfacción del cliente aumente de manera progresiva.	70%	B
--	-----	---

5.2 Política de Calidad

La alta dirección debe realizar lo siguiente:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
---	----------	--------------	---------------

Proporcionar un marco para establecer los objetivos de calidad que se utilizaran en el SGC.	50%	R	
---	-----	---	--

Incluir compromisos que permita cumplir con los requisitos aplicables al SGC.	20%	R	
---	-----	---	--

Establecer políticas de control de calidad para los procesos.	20%	R	
---	-----	---	--

Documentar toda información de manera oportuna.	50%	R	
---	-----	---	--

Revisar que las políticas de la organización se están adecuando de manera oportuna en la organización.	50%	R	
--	-----	---	--

Estar a disposición de las partes interesadas.	70%	B	
--	-----	---	--

5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades

La alta dirección debe realizar lo siguiente:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
---	----------	--------------	---------------

Asegurarse que las responsabilidades y autoridades para las funciones relevantes	50%	R	
--	-----	---	--

sean asignadas y comunicadas dentro de la organización de manera oportuna.

Garantizar que el SGC cumpla con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001.	50%	R
---	-----	---

Supervisar que los procesos que están involucrados a un producto o servicio estén dando resultados esperados.	50%	R
---	-----	---

Informar sobre el desempeño del SGC a la alta dirección y de cualquier necesidad de mejora.	20%	M
---	-----	---

Promover el enfoque de cliente de manera consistente en la organización.	50%	R
--	-----	---

Nota: En esta tabla se muestra el check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de liderazgo

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 35

Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de planificación

Capítulo 6 Planificación basado en la norma ISO 9001			
Definición			
La planificación basada en la norma ISO 9001 consiste en establecer los objetivos y principios basado en el SGC la cual le permitirá a la organización abordar no solamente acciones preventivas para poder mitigar los riesgos, sino por lo contrario podrá abordar acciones de manera oportuna tanto para los riesgos y oportunidades logrando de esa manera que la planeación de cambios se realice de manera oportuna en la organización (López,2015).			
Nivel de cumplimiento del control de calidad			
Ponderación			
Muy bueno	MB	100 %	
Bueno	B	70%	
Regular	R	50%	
Malo	M	20 %	
Muy malo	MM	0%	
Nivel de cumplimiento del capítulo de planificación de la empresa Evelyn SAC.		51%	
Nivel de incumplimiento del capítulo de planificación de la empresa Evelyn SAC.		49%	
Total, del capítulo de planificación.		100%	
Diagnóstico de la empresa			
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades			
La organización debe Planificar el SGC de la organización basándose en el apartado 4.1 con la finalidad que los objetivos de la organización se cumplan	Promedio	Cumplimiento	Observaciones

de manera oportuna para ello es necesario lo siguiente:

Garantizar que el SGC puede alcanzar su resultado deseado.	50%	R
--	-----	---

Prevenir riesgos no deseados en la organización.	50%	R
--	-----	---

Garantizar que la organización pueda lograr de manera deseada a la mejora de sus procesos con la finalidad de mejorar la calidad de sus productos o servicios logrando de esa manera mejorar la satisfacción del cliente.	50%	R
---	-----	---

Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de tener una mejora considerable en los procesos de la organización.	50%	R
---	-----	---

Establecer acciones para hacer frente a los riesgos que se puedan presentar en el SGC.	50%	R
--	-----	---

6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos

La organización debe realizar lo siguiente	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
--	----------	--------------	---------------

Establecer los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, niveles y procesos.	50%	R	
---	-----	---	--

Ser coherente con la política de calidad que se realizara en la organización.	50%	R	
---	-----	---	--

Supervisar la conformidad de los servicios en la satisfacción del cliente.	50%	R	
--	-----	---	--

Los objetivos de la calidad deben ser medibles.	50%	B	
---	-----	---	--

Debe tener en cuenta los requisitos aplicables.	50%	R
Comunicarse de manera oportuna con el dueño del proceso.	50%	R
Actualizarse según corresponda.	50%	R
La organización conservará información documentada sobre los objetivos de calidad.	50%	R
6.3 Planificación de los cambios		
La organización debe realizar lo siguiente	Promedio	Cumplimiento
Determinar las necesidades y oportunidades de cambio para mantener y mejorar el rendimiento del SGC.	50%	R
Se debe considerar la disponibilidad o reasignación de las responsabilidades y autoridades.	50%	R

Nota: En esta tabla se muestra el check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de planificación

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 36

Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de soporte

Capítulo 7 de soporte basado en la norma ISO 9001	
Definición	
El capítulo de soporte basada en la norma ISO 9001 consiste en determinar los recursos que requiere la organización para poder realizar un diseño de un SGC de manera oportuna debido que analiza los recursos que posee la organización ,además verifica el nivel de cumplimiento en la documentación de la políticas de control de calidad y a la vez sirve como apoyo en los procesos de la organización debido que permite proporcionar y mantener la operación de los procesos de manera adecuada reduciendo las no conformidades de los productos o servicio de la organización (López,2015).	
Nivel de cumplimiento del control de calidad	
Ponderación	
Muy bueno	MB 100 %
Bueno	B 70%
Regular	R 50%
Malo	M 20 %
Muy malo	MM 0%
Nivel de cumplimiento del capítulo de soporte en la empresa Evelyn SAC.	42%
Nivel de incumplimiento del capítulo de soporte en la empresa Evelyn SAC.	58%
Total, del capítulo soporte.	100%

Diagnóstico de la empresa

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La organización debe realizar lo siguiente:

	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
--	----------	--------------	---------------

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC en la organización.	50%	R	
--	-----	---	--

Considerar la limitación de los recursos internos existente en la organización.	70%	B	
---	-----	---	--

Se requiere identificar que se necesita obtener de los proveedores externos.	20%	M	
--	-----	---	--

7.1.2 Infraestructura

La organización debe realizar lo siguiente:

	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
--	----------	--------------	---------------

Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para su funcionamiento y para asegurar la conformidad de los productos y servicios con la finalidad de incrementar la satisfacción del cliente.	50%	R	
--	-----	---	--

7.1.3 Entorno del Proceso

La organización debe:

	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
--	----------	--------------	---------------

Determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para sus operaciones de los procesos con la finalidad de garantizar un buen servicio con sus clientes.	50%	R	
---	-----	---	--

7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener los dispositivos de seguimiento y medición necesarios para verificar la conformidad con los requisitos del producto y se asegurará de que los dispositivos son aptos para el propósito.	50%	R	
La organización conservará información documentada apropiada como prueba de aptitud para el uso de la vigilancia y los dispositivos de medición.	50%	R	
7.1.5 Conocimiento			
La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento de la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.	50%	R	
Considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	20%	M	
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los	50%	R	

recursos de seguimiento y medición son adecuados para su propósito.

7.2 Competencia

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Determinar la competencia necesaria de la persona (s) que hace el trabajo bajo su control que afecte a su rendimiento de calidad.	50%	R	
Asegurarse de que estas personas son competentes sobre la base de una educación adecuada, capacitación o experiencia.	50%	R	
Tomar las acciones necesarias para adquirir la competencia necesaria, y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.	50%	R	
Retener la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	50%	R	

7.3 Toma de conciencia

Las personas que realizan un trabajo bajo el control de la organización deben ser conscientes de:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
La política de calidad.	50%	R	
Los objetivos de calidad pertinentes.	50%	R	
Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de rendimiento de mejora de la calidad se debe cumplir de modo oportuna.	20%	M	

Las consecuencias de que no cumplan con los requisitos del SGC.	20%	M	
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.	20%	M	
7.4 Comunicación			
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Que comunicar.	50%	R	
Cuando comunicar.	50%	R	
A quien comunicar.	50%	R	
Como comunicar.	50%	R	
Quien comunica.	50%	R	
7.5 Información documentada			
7.5.1 Generalidades			
El sistema de gestión de calidad de la organización debe incluir.	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
La información documentada requerida está basado en la norma ISO 9001.	20%	M	
Información documentada determinada como necesario por la organización para la eficacia del SGC.	50%	R	
7.5.2 Creación y actualización			
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones

Identificar la descripción del documento como es el caso de título fecha o el número de referencia del cliente.	50%	R
Realizar sus actividades a través de un formato y a la vez debe utilizar el uso medio de un medio de comunicación como es el caso del correo electrónico.	50%	R
Revisar y aprobar la documentación de manera oportuna con la finalidad que el trabajo no se acumule.	20%	M
7.5.3 Control de la Información documentada		
La Información documentada requerida debe:	Promedio	Cumplimiento Observaciones
Estar protegida adecuadamente debido que permitirá tener un mayor control de la información y se reducirá la pérdida de información.	20%	M
Contar con una correcta distribución, acceso, recuperación de la información de manera oportuna.	50%	R
Estar almacenada y conservada, incluyendo la preservación de la legibilidad.	20%	R
El control de cambios (por ejemplo, control de versiones debe estar correctamente documentada y descrita.	20%	M

Nota: En esta tabla se muestra el check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de soporte

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 37

Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de operación

Capítulo 8 Operación		
Definición de operación basado en la norma ISO 9001		
El capítulo 8 de operación basado en la norma ISO 9001 consiste en documentar la información de manera eficiente mediante un debido control de sus procesos en los productos y servicios de una organización para ello se establece criterios y recursos necesarios para que los productos o servicios cumplan con las expectativas de calidad que requiere el cliente mediante ello se crean vínculos con el cliente debido que la percepción del cliente es una gran oportunidad de desarrollo para la organización (López.2016).		
Nivel de cumplimiento del control de calidad		
Ponderación		
Muy bueno	MB	100 %
Bueno	B	70%
Regular	R	50%
Malo	M	20 %
Muy malo	MM	0%
Nivel de cumplimiento del capítulo de operación en la empresa Evelyn SAC.		50%
Nivel de incumplimiento del capítulo de operación en la empresa Evelyn SAC.		50%
Total, del capítulo de operación.		100%
Diagnóstico de la empresa		

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
-----------------------	----------	--------------	---------------

Planificar, ejecutar y controlar	50%	R	
----------------------------------	-----	---	--

los procesos necesarios para cumplir con los requisitos y para poner en práctica las acciones determinadas en el punto 6.1.

Determinar los requisitos para	70%	B	
--------------------------------	-----	---	--

los productos y servicios.

Establecer criterios para sus	50%	R	
-------------------------------	-----	---	--

procesos.

Mantener la información	50%	R	
-------------------------	-----	---	--

documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos que se han llevado a cabo según lo previsto se desarrollaron de manera oportuna.

Controlar los cambios	50%	R	
-----------------------	-----	---	--

planificados y examinar las consecuencias de los cambios no deseados, la adopción de medidas para mitigar los posibles

efectos adversos, según sea necesario.

Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados como es el caso del punto 8.4.	50%	R
--	-----	---

8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes

8.2.1 Generalidades

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
-----------------------	----------	--------------	---------------

Implementar un proceso de interacción con los clientes para determinar sus requisitos relativos a los bienes y servicios.	50%	R
---	-----	---

Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	50%	R
---	-----	---

Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	70%	B
---	-----	---

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

La organización debe tener en cuenta lo siguiente:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
--	----------	--------------	---------------

Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega.	70%	B	
--	-----	---	--

Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización.	70%	B	
--	-----	---	--

La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	70%	B	
---	-----	---	--

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
-----------------------	----------	--------------	---------------

Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.	50%	R	
--	-----	---	--

Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente.	50%	R	
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma	50%	R	
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.	50%	R	
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	50%	R	
8.2.4 Comunicación con el cliente			
La comunicación con los clientes debe incluir:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones

Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.	50%	R	
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.	20%	M	
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	50%	R	
Manipular o controlar la propiedad del cliente.	50%	R	
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	50%	R	
8.3 Desarrollo y servicios			
La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Explicación
Estipular, implantar y conservar un proceso referente al diseño y desarrollo que sea apropiado para	20%	MM	

garantizar los posteriores
producto o servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Garantizar que tanto los procesos, así como los productos y servicios suministrados externamente este apropiadamente correctos con los requisitos. R

Se debe llevar a cabo un adecuado control de los procesos y del mismo modo también para los productos y servicio, cabe señalar que este apartado esta destinados a incorporarse dentro de lo propios productos y servicios de la empresa. R

Se debe llevar a cabo un adecuado control de los procesos y del mismo modo también para los productos y servicio, cabe señalar que este apartado debe ser propiciado de modo directa de los clientes a los proveedores. R

Debe llevar a cabo un apropiado control de los procesos y del mismo modo también se debe efectuar los mismo para los R

productos y servicios propiciado por el proveedor externo.

Definir y emplear los criterios referentes a la evaluación, seguimiento y del mismo modo también para el apartado de desempeño y reevaluación de los proveedores externos se debe tener consideración de estos criterios, cabe señalar que estos criterios se debe basar en la capacidad con el fin de propiciar procesos o productos y servicios conforme a los requisitos contemplados.

Mantener la información documentada referente a las actividades y del mismo modo con las acciones pertinente que surja en las evaluaciones

8.4.2 Tipo y alcance del control

Garantizar que los procesos, así como los productos y servicios suministrados de modo externamente no se llegue a perjudicar la capacidad de la empresa en propiciar la entrega de los productos o servicio de modo oportuna a los clientes.

Garantizar que los procesos referentes al suministro externo

se lleguen a concretar de modo oportuna en el SGC en el interior de la empresa.

Estipular los requisitos referentes al apartado de los proveedores externos, así como las salidas finales.

R

Tomar como referencia la cuestión de los procesos así como los productos y servicios suministrados de modo externo, por tal motivo que la empresa debe contemplar los requisitos de los clientes así como los legales y reglamentarios.

R

Tomar en cuenta el apartado de la eficacia referente a los controles empleados al proveedor

R

Verificar que la actividad referente a los procesos, así como los producto o servicios propiciado externamente por un proveedor se haya llegado a concretar de modo optima en la empresa.

R

8.4.3 Información para los proveedores externos

R

Asegurar que los requisitos se hayan llegado a comunicar de modo oportuna con el proveedor.

R

Propiciar una apropiada comunicación al proveedor indicándoles los requisitos que debe contemplar los procesos, así como los productos o servicios que propiciara a la empresa.	R
Aprobar los Productos y del mismo modo los servicios.	R
Aprobar los métodos y del mismo modo los procesos y equipos.	R
Aceptar la liberación de los productos y del mismo modo de los servicios de modo oportuna.	R
Debe contemplar una adecuada puntuación requerida por la empresa cuando se llegue a entregar el producto a la empresa.	R
Se debe llegar a concretar una apropiada interacción referente al proveedor externo de la empresa.	R
Se debe llevar a cabo un apropiado control y del mismo modo un adecuado seguimiento referente al desempeño del proveedor externo	R
Se debe llevar a cabo un apropiado verificación o validación por parte de la	R

empresa cuando se llegue a entregar el producto o servicio suministrado a la empresa.

8.5 Producción y provisión del servicio

R

Se debe llevar a cabo la implementación de modo oportuna los producto o servicio a través de un adecuado control de las condiciones.

R

Se debe contar con la información documentada de modo apropiada con el fin de estipular característica relevante a los productos a producir y del mismo modo los servicios deben replicar a este apartado.

R

Se debe llevar a cabo una adecuada gestión de la información referente a los resultados definidos.

R

Se debe de disponer de los recursos pertinentes para el apartado de seguimiento y estimación.

R

Se debe llevar a cabo un apropiado seguimiento de las actividades implantadas en la empresa con el fin de constatar que se haya llegado a concretar de modo oportuna con los

R

criterios estipulados en el control de procesos y del mismo modo debe cumplir con los criterios de aprobación referente a los productos y servicios.

Contiene una infraestructura apropiada para la operación de sus procesos. R

Se debe llevar a cabo una asignación de colaboradores competentes R

Se debe llevar a cabo la validación, así como la revalidación cuando se llegue a realizar los resultados referentes a los procesos planificados en el apartado de producción y prestación del servicio, siempre y cuando se va a efectuar este apartado cuando las salidas resultantes no se hayan verificado de modo correcta a través de actividades de seguimiento o medición posteriores R

Se debe llevar a cabo acciones con el fin de precaver posibles errores humanos cuando se llegue a efectuar la producción o provisión del servicio. R

Se debe llevar a cabo una implementación tomando como referencia las actividades que se efectúa en la liberación y del mismo modo se debe de asegurar que la entrega, así como posteriores entregas se llegue a concretar de modo oportuna.

R

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Los controles que se aplican al en la identificación y trazabilidad deben realizarse de la siguiente manera:

Promedio

Cumplimiento

Observaciones

Se debe llevar a cabo un adecuado control de las conformidades referente a los productos y del mismo modo también con el servicio.

50%

R

Se debe detectar las salidas referentes a los requisitos de seguimientos y del mismo modo la estimación también se debe realizar por intermedio de la producción y prestación del servicio.

50%

R

Se debe llevar a cabo una identificación referente a las salidas cuando se llegue a efectuar la trazabilidad como un requisito y del mismo modo debe mantener la información pertinente para llevar a cabo la trazabilidad.	50%	R
---	-----	---

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	50%	R	

8.6 Entrega de los servicios al cliente

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Explicación
Evidenciar la conformidad con los criterios de aceptación.	50%	R	
Disponer de la información documentada que describe las características de los bienes y servicios.	50%	R	
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas	50%	R	

adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios

8.7 Productos y servicios no conformes

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Explicación
-----------------------	----------	--------------	-------------

La organización debe asegurarse de que los productos y servicios que no se ajusten a los requisitos se identifica y se controlen de manera oportuna con la finalidad de que la satisfacción del cliente no se vea afectada.	20%	R	
---	-----	---	--

Cuando los servicios no conformes se han entregado al cliente, la organización tendrá también la corrección apropiada para asegurar que se logra la satisfacción del cliente.	20%	R	
---	-----	---	--

Nota: En esta tabla se muestra el check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de operación

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 38

Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de evaluación del desempeño

Capítulo 9 Evaluación del desempeño basado en la norma ISO 9001			
Definición conceptual			
El capítulo 9 de evaluación de desempeño consiste en dar seguimiento si las políticas de control de calidad si se están cumplimiento de manera oportuna en la organización para ello se utiliza el uso de auditorías internas con la finalidad de medir evaluar los resultados de la eficacia del control de calidad (López,2016).			
Nivel de cumplimiento del control de calidad			
Ponderación			
Muy bueno	MB	100 %	
Bueno	B	70%	
Regular	R	50%	
Malo	M	20 %	
Muy malo	MM	0%	
Nivel de cumplimiento del capítulo de Evaluación		30%	
Nivel de incumplimiento del capítulo de Evaluación		70%	
Total, del capítulo de evaluación		100%	
Diagnóstico de la empresa			
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1 Generalidades			
La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.	20%	M	

Garantizar la conformidad y la eficacia del SGC .	20%	M	
Evaluar la satisfacción del cliente.	70%	B	
Determinar los métodos para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados.	50 %	R	
La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera que sea consistente con los requisitos de seguimiento y medición.	20%	M	
La organización conservará información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	50 %	R	
9.1.2 Satisfacción del cliente			
La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Supervisar los datos relativos a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen los requisitos.	50%	R	
Considerar la retroalimentación del cliente.	50%	R	
Las opiniones de los clientes y las percepciones de la	50%	R	

organización, sus procesos y sus productos y servicios.

La organización debe evaluar los datos obtenidos para determinar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.	50%	R
--	-----	---

9.1.3 Análisis y evaluación de datos

La organización debe:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
-----------------------	----------	--------------	---------------

Analizar y evaluar los datos correspondientes derivadas del monitoreo, la medición (véase 9.1.1 y 9.1.2) y otras fuentes pertinentes. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables.	50%	R	
--	-----	---	--

Garantizar que los Productos y servicios pueden satisfacer constantemente las necesidades del cliente.	50%	R	
--	-----	---	--

Asegurar que la operación y control de procesos es eficaz.	50%	R	
--	-----	---	--

Identificar las mejoras en el SGC.	20%	M	
------------------------------------	-----	---	--

Realizar análisis y la evaluación de los resultados que como insumo para la revisión por la dirección.	20 %	M	
--	------	---	--

9.2 Auditoría Interna

La auditoría interna se debe Promedio Cumplimiento Observaciones
tener en cuenta:

Las propias necesidades de la organización para su sistema de gestión de la calidad.	20%	M
--	-----	---

Los requisitos de la norma ISO 9001.	50 %	R
--------------------------------------	------	---

Definir los criterios de auditoría y el alcance de cada auditoría.	0%	MM
--	----	----

Seleccionar los auditores y las auditorías de conducta para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.	0%	MM
---	----	----

Garantizar que los resultados de las auditorías se reportan a la gestión pertinente para la evaluación.	0%	MM
---	----	----

Tomar las medidas adecuadas y sin dilaciones indebidas a la norma ISO 9001.	0%	MM
---	----	----

Conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.	0%	MM
--	----	----

9.3 Revisión por la dirección

La organización debe incluir lo siguiente:	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Revisar el sistema de gestión de calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.	20 %	M	
Planear y llevar a cabo, teniendo en cuenta el entorno cambiante de los negocios y en la alineación de la dirección estratégica de la organización.	20 %	M	
El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.	20%	M	
La información sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad, incluyendo las tendencias e indicadores para:			
Las no conformidades y acciones correctivas.	50%	R	
Seguimiento y medición a los resultados;	50%	R	
Resultados de las auditorías.	0%	MM	
La retroalimentación del cliente.	50%	R	
Proveedor y cuestiones de proveedores externos.	20%	M	

Desempeño de los procesos y conformidad del producto	50%	R
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con:		
a) Las oportunidades de mejora continua.	100 %	R
a) Cualquier necesidad de cambios en el sistema de gestión de calidad.	0 %	MM
Conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección, incluyendo las acciones tomadas.	0 %	MM

Nota: En esta tabla se muestra el check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de evaluación de desempeño

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 39

Check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de mejora

Capítulo 10 Mejora			
Definición de la mejora continua basado en la norma ISO 9001			
La mejora continua basado en la norma ISO 9001 permite mejora la calidad de los productos o servicios debido que permite identificar los procesos que no están aportando valor para la empresa mediante ello se establecen medidas correctiva para poder mejorar la eficacia de una área específicas de una organización (Cortés,2017).			
Nivel de cumplimiento del control de calidad			
Ponderación			
Muy bueno	MB	100 %	
Bueno	B	70%	
Regular	R	50%	
Malo	M	20 %	
Muy malo	MM	0%	
Nivel de cumplimiento del capítulo de mejora		50%	
Nivel de incumplimiento del capítulo de mejora		50%	
Total, del capítulo diez de mejora		100%	
Diagnóstico de la empresa			
10.1 Generalidades			
La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del	Promedio	Cumplimiento	Observaciones

cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir:

Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.	50%	R
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.	50%	R
Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	50%	R
Realizar cambios en el sistema de gestión de calidad si es requerido	50%	R
Revisar la eficacia de las acciones correctivas	50%	R

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:


	Promedio	Cumplimiento	Observaciones
Reaccionar ante la no conformidad y cuando sea aplicable:	50%	R	
1) Tomar acciones para controlarla y corregirla			
2) Hacer frente a las consecuencias	50%	R	
a) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:	50%	R	
b) La determinación de las causas de la no conformidad.	50%	R	

c) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.	50%	R
d) Implementar cualquier acción necesaria	50%	R
e) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;	50%	R
f) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación	50%	R
g) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.	50%	R
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	50%	R
10.3 Mejora continua		
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC		R
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua		R

Nota: En esta tabla se muestra el check list basado en la norma ISO 9001 para el capítulo de mejora

Elaboración: Autor del proyecto


Anexo N° 18. Validación del primer experto para la variable fática de satisfacción de cliente.

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA EVELYN SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020”		
Línea de investigación:		Salud Pública y poblaciones vulnerables		
Apellidos y nombres del experto:		Boñon Silva Cesia Elizabeth		
El instrumento de medición pertenece a la variable :		Diseño de un sistema de gestión de calidad		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias:				
Firma del experto: 				

Nota: En esta figura se muestra la validación del primer experto para la variable fática de satisfacción de cliente.

Elaboración: Autor del proyecto


Anexo N° 19. Validación del primer experto para la variable teórica de la norma ISO 9001.

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA EVELYN SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020”		
Línea de investigación:		Salud Pública y poblaciones vulnerables		
Apellidos y nombres del experto:		Boñon Silva Cesia Elizabeth		
El instrumento de medición pertenece a la variable :		Norma ISO 9001		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias:				
Firma del experto: 				

Nota: En esta figura se muestra la validación del primer experto para la variable teórica de la norma ISO 9001

Elaboración: Autor del proyecto

Anexo N° 20. Validación del primer experto para la variable propositiva siendo el diseño de un sistema de gestión de calidad.

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA EVELYN SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020”		
Línea de investigación:		Salud Pública y poblaciones vulnerables		
Apellidos y nombres del experto:		Boñon Silva Cesia Elizabeth		
El instrumento de medición pertenece a la variable :		Diseño de un sistema de gestión de calidad		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias:				
Firma del experto: 				

Nota: En esta figura se muestra la validación del primer experto para para la variable propositiva siendo el diseño de un SGC.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexo N° 21. Validación del segundo experto para la variable fática de satisfacción de cliente.

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA EVELYN SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020"		
Línea de investigación:	Salud Pública y poblaciones vulnerables		
Apellidos y nombres del experto:	ANGELES QUIÑONES NELSON ANTONIO		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción del cliente		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		

Sugerencias:

Firma del experto:



Nota: En esta figura se muestra la validación del segundo experto para la variable fática de satisfacción de cliente.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexo N° 22. Validación del segundo experto para la variable teórica de la norma ISO 9001.


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA EVELYN SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020"		
Línea de investigación:	Salud Pública y poblaciones vulnerables		
Apellidos y nombres del experto:	ANGELES QUIÑONES NELSON ANTONIO		
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Norma ISO 9001		

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		


Sugerencias:

Firma del experto: 

Nota: En esta figura se muestra la validación del segundo experto para la variable teórica de la norma ISO 9001

Elaboración: Autor del proyecto

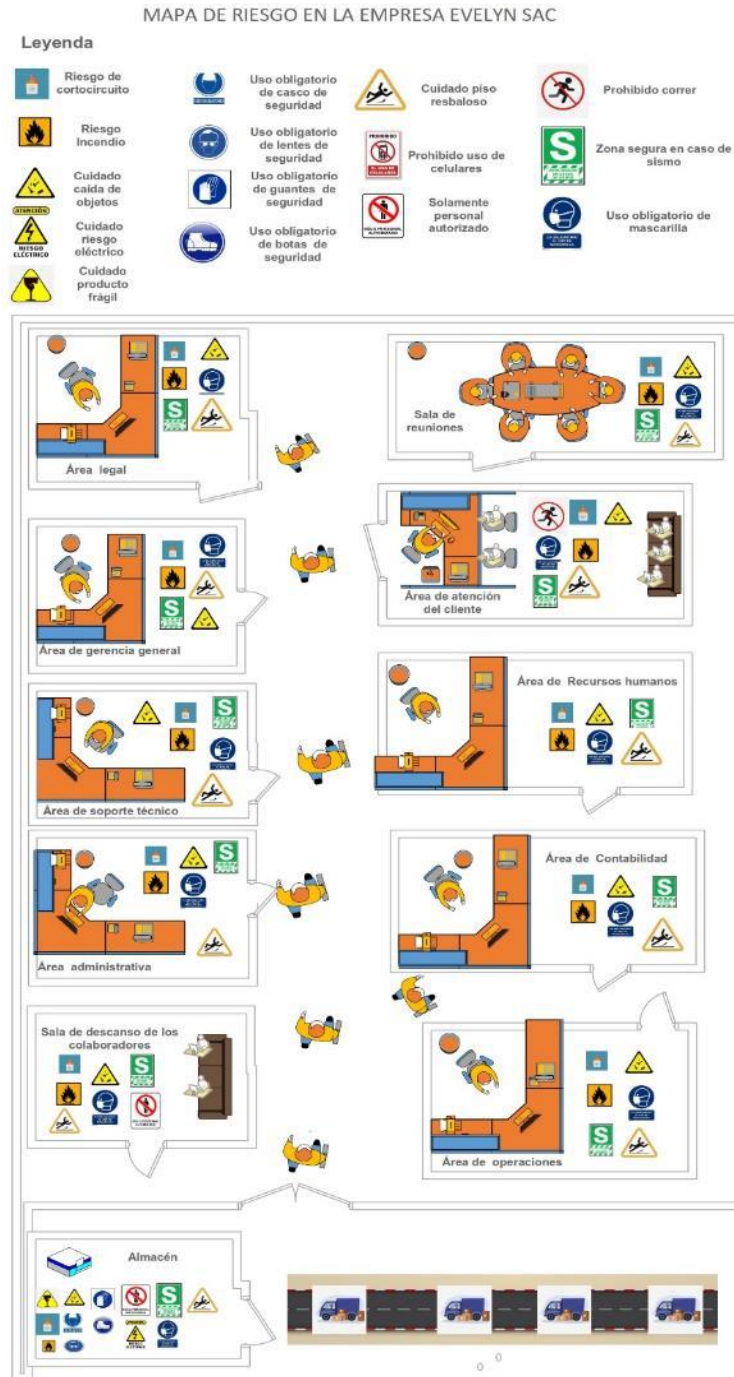
Anexo N° 23. Validación del segundo experto para la variable propositiva siendo el diseño de un sistema de gestión de calidad.

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA EVELYN SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020			
Línea de Investigación:	Salud Pública y poblaciones vulnerables			
Apellidos y nombres del experto:	ANGELES QUIÑONES NELSON ANTONIO			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Diseño de un sistema de gestión de calidad			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				

Nota: En esta figura se muestra la validación del segundo experto para la variable propositiva siendo el diseño de un sistema de gestión de calidad.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexo N°24. Mapa de riesgo de la empresa Evelyn SAC



Nota: Se contempla en esta figura el mapa de riesgo de la empresa Evelyn SAC.

Elaboración: Autor del proyecto

Anexo N°25. Fórmula para hallar el promedio y del mismo modo también se empleará en esta fórmula en la indagación del margen de cumplimiento e incumplimiento para los capítulos de la norma ISO 9001 del check list.

a) Contexto de la organización

Tabla 40

Fórmula para hallar el promedio para el capítulo del contexto de la organización basado en la norma ISO 9001

Contexto de la organización				
Ítem	Escala nominal	Escala ordinal	Total	Promedio
MB	Muy bueno	100%	0	=100%*0+70%*0+50%*15+20%*10+0%*0
B	Bueno	70%	0	
R	Regular	50%	15	
M	Malo	20%	10	
MM	Muy malo	0%	0	
Total			25	9.5

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula del promedio para el capítulo del contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 41

Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo del contexto de la organización basado en la norma ISO 9001

Contexto de la organización	
Ítem	Porcentaje
Cumplimiento para el capítulo del contexto de la organización	= (Promedio del capítulo del contexto de la organización utilizados en la empresa)/(Total de puntos del capítulo del contexto de la organización) x100=9.5/25 x100=38%
Incumplimiento para el capítulo del contexto de la organización	= (Total del capítulo) -(total de cumplimiento para el capítulo del contexto de la organización) =100% -38%=62%
Total	100%

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento del capítulo del contexto de la organización basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

b) Liderazgo

Tabla 42

Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de liderazgo basado en la norma ISO 9001

Liderazgo				
Ítem	Escala nominal	Escala ordinal	Total	Promedio
MB	Muy bueno	100%	0	$=100\%*0+70\%*5+50\%*15+20\%*2+0\%*0$
B	Bueno	70%	5	
R	Regular	50%	15	
M	Malo	20%	2	
MM	Muy malo	0%	0	
Total			22	11.4

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula del promedio para el capítulo de liderazgo basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 43

Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de liderazgo basado en la norma ISO 9001

Liderazgo	
Ítem	Porcentaje
Cumplimiento para el capítulo de liderazgo	$= (\text{Promedio del capítulo de liderazgo utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de liderazgo}) \times 100 = 11.4 / 22 \times 100 = 52\%$
Incumplimiento para el capítulo de liderazgo	$= (\text{Total del capítulo de liderazgo}) - (\text{total de cumplimiento para el capítulo de liderazgo}) = 100\% - 52\% = 48\%$
Total	100%

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento del capítulo de liderazgo basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

c) Planificación

Tabla 44

Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de planificación basado en la norma ISO 9001

Planificación				
Ítem	Escala nominal	Escala ordinal	Total	Promedio
MB	Muy bueno	100%	0	$=100\% * 0 + 70\% * 1 + 50\% * 18 + 20\% * 0 + 0\% * 0$
B	Bueno	70%	1	
R	Regular	50%	18	
M	Malo	20%	0	
MM	Muy malo	0%	0	
Total			19	9.7

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula del promedio para el capítulo de planificación basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 45

Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de planificación basado en la norma ISO 9001

Planificación	
Ítem	Porcentaje
Cumplimiento para el capítulo de planificación	$= (\text{Promedio del capítulo de planificación utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de planificación}) \times 100 = 9.7 / 19 \times 100 = 51\%$
Incumplimiento para el capítulo de planificación	$= (\text{Total del capítulo de planificación}) - (\text{total de cumplimiento para el capítulo de planificación}) = 100\% - 51\% = 49\%$
Total	100%

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento del capítulo de planificación basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

d) Soporte

Tabla 46

Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de soporte basado en la norma ISO 9001

Soporte				
Ítem	Escala nominal	Escala ordinal	Total	Promedio
MB	Muy bueno	100%	0	$=100\%*0+70\%*1+50\%*23+20\%*0+0\%*0$
B	Bueno	70%	1	
R	Regular	50%	23	
M	Malo	20%	9	
MM	Muy malo	0%	0	
Total			33	14

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula del promedio para el capítulo de soporte basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 47

Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de soporte basado en la norma ISO 9001

Soporte	
Ítem	Porcentaje
Cumplimiento para el capítulo de soporte	$= (\text{Promedio del capítulo de soporte utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de soporte}) \times 100 = 14/33 \times 100 = 42\%$
Incumplimiento para el capítulo de soporte	$= (\text{Total del capítulo de soporte}) - (\text{total de cumplimiento para el capítulo de soporte}) = 100\% - 42\% = 58\%$
Total	100%

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento del capítulo de soporte basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

e) Operación

Tabla 48

Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de operación basado en la norma ISO 9001

Operación				
Ítem	Escala nominal	Escala ordinal	Total	Promedio
MB	Muy bueno	100%	0	$=100\%*0+70\%*5+50\%*56+20\%*1+0\%*1$
B	Bueno	70%	5	
R	Regular	50%	56	
M	Malo	20%	1	
MM	Muy malo	0%	1	
Total			63	31.7

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula del promedio para el capítulo de operación basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 49

Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de operación basado en la norma ISO 9001

Operación	
Ítem	Porcentaje
Cumplimiento para el capítulo de operación	$= (\text{Promedio del capítulo de operación utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de operación}) \times 100 = 63/31.7 \times 100 = 50\%$
Incumplimiento para el capítulo de operación	$= (\text{Total del capítulo de operación}) - (\text{total de cumplimiento para el capítulo de operación}) = 100\% - 50\% = 50\%$
Total	100%

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento del capítulo de operación basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

f) Evaluación

Tabla 50

Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de evaluación basado en la norma ISO 9001

Ítem	Escala nominal	Escala ordinal	Evaluación	
			Total	Promedio
MB	Muy bueno	100%	0	$=100\% * 0 + 70\% * 1 + 50\% * 15 + 20\% * 10 + 0\% * 8$
B	Bueno	70%	1	
R	Regular	50%	15	
M	Malo	20%	10	
MM	Muy malo	0%	8	
Total			34	10.2

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula del promedio para el capítulo de evaluación basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 51

Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de evaluación basado en la norma ISO 9001

Ítem	Evaluación	
	Porcentaje	
Cumplimiento para el capítulo de evaluación	$=(\text{Promedio del capítulo de evaluación utilizados en la empresa})/(\text{Total de puntos del capítulo de evaluación}) \times 100 = 10.2/34 \times 100 = 30\%$	
Incumplimiento para el capítulo de evaluación	$=(\text{Total del capítulo de evaluación}) - (\text{total de cumplimiento para el capítulo de evaluación}) = 100\% - 30\% = 70\%$	
Total	100%	

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento del capítulo de evaluación basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

g) Mejora

Tabla 52

Fórmula para hallar el promedio para el capítulo de mejora basado en la norma ISO 9001

				Mejora	
Ítem	Escala nominal	Escala ordinal	Total	Promedio	
MB	Muy bueno	100%	0	$=100\% * 0 + 70\% * 0 + 50\% * 15 + 20\% * 0 + 0\% * 0$	
B	Bueno	70%	0		
R	Regular	50%	17		
M	Malo	20%	0		
MM	Muy malo	0%	0		
Total			17	8.5	

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula del promedio para el capítulo de mejora basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 53

Formula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento para el capítulo de mejora basado en la norma ISO 9001

		Mejora	
Ítem	Porcentaje		
Cumplimiento para el capítulo de mejora	$= (\text{Promedio del capítulo de Mejora utilizados en la empresa}) / (\text{Total de puntos del capítulo de Mejora}) \times 100 = 8.5/17 \times 100 = 50\%$		
Incumplimiento para el capítulo de mejora	$= (\text{Total del capítulo de Mejora}) - (\text{total de cumplimiento para el capítulo de Mejora}) = 100\% - 50\% = 50\%$		
Total	100%		

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento del capítulo de mejora basado en la norma ISO 9001.

Elaboración: Autor del proyecto

- h) Diagnóstico de la situación actual de la empresa Evelyn en el nivel de cumplimiento basado en la norma ISO 9001

Tabla 54

Fórmula para hallar el promedio del diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001

Diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001				
Ítem	Escala nominal	Escala ordinal	Total	Promedio
MB	Muy bueno	100%	0	$=100\%*0+70\%*13+50\%*157+20\%*32+0\%*7$
B	Bueno	70%	13	
R	Regular	50%	150	
M	Malo	20%	32	
MM	Muy malo	0%	7	
Total			211	95

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula del promedio para el diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001

Elaboración: Autor del proyecto

Tabla 55


Formula para hallar el cumplimiento e incumplimiento del diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001

Diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001		
Ítem	Diagnóstico	Porcentaje
Cumplimiento del check list basado en la norma ISO 9001	Diagnóstico del check list basado en la norma ISO 9001	$= (\text{Promedio de todos los capítulos del check list cumplidos en la empresa}) / (\text{Total de puntos de los capítulos del check list}) \times 100 = 95/211 \times 100 = 45\%$
Incumplimiento del check list basado en la norma ISO 9001	Diagnóstico del check list basado en la norma ISO 9001	$= (\text{Total del Diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001}) - (\text{total de cumplimiento para Diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001} = 100\% - 45\% = 55\%$
Total		100%

Nota: En esta tabla se muestra la fórmula para hallar el nivel de cumplimiento e incumplimiento del diagnóstico de todos los capítulos del check list basado en la norma ISO 9001


Elaboración: Autor del proyecto


Anexo N° 26. Manual de gestión de calidad

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.001
		Versión: 001
	Índice	Fecha: 10/07/2021
		Página: 1 al 4

Manual integrado de calidad

Empresa Evelyn SAC


	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.001
		Versión: 001
	Índice	Fecha: 10/07/2021
		Página: 2 al 4

			
Índice			
Capítulo	Título	Número de página	Revisión
1	Objetivos y campos de la organización. 1.1 Generalidades. 1.2 Aplicación.		
2	Referencias Normativas.		
3	Términos y definiciones.		
4	Contexto de la organización. 4.1 Contexto de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad. 4.4 Sistema de gestión de calidad. 4.4.1 Generalidades. 4.4.2 Enfoque basados en los procesos.		

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia


Revisado por:
Jefe
administrativo


Aprobado por:
Gerencia
General

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.001
		Versión: 001
	Índice	Fecha: 10/07/2021
		Página: 3 al 4

Índice			
Capítulo	Título	Número de página	Revisión
5	Liderazgo. 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad. 5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a la necesidades y expectativas de los clientes. 5.2 Políticas de calidad. 5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades.		
6	Planificación. 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la calidad y planificación de los cambios. 6.3 Planificación de los cambios.		

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.001
		Versión: 001
	Índice	Fecha: 10/07/2021
		Página: 3 al 7




Índice


Capítulo	Título	Número de página	Revisión
7	Soporte. 7.1 Recursos. 7.1.1 Generalidades. 7.1.2 Infraestructura. 7.1.3 Entorno del proceso. 7.1.4 Los dispositivos de seguimiento y medición. 7.1.5 Conocimiento. 7.2 Competencia. 7.3 Conciencia. 7.4 Comunicación. 7.5 Información documentada. 7.5.1 Generalidades. 7.5.2 Creación y actualización. 7.5.3 Control de la información documentada.		

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia


Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.001
		Versión: 001
	Índice	Fecha: 10/07/2021
		Página: 4 al 7

			
Capitulo	Titulo	Número de pagina	Revisión de pagina
8	Operación.		
	8.1 Planificación y control operacional.		
	8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes.		
	8.2.1 Generalidades.		
	8.2.2 Determinación de los requisitos, relacionados con los bienes y servicios.		
	8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios,		
	8.2.4 Comunicación del cliente.		
	8.3 Diseño y Desarrollo de productos y servicios.		
	8.3.1 Generalidades.		
	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.		
	8.3.3 Entradas del diseño y desarrollo.		
	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.		
	8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo.		

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe administrativo	Aprobado por: Gerencia General
--	--------------------------------------	-----------------------------------


	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.001
		Versión: 001
	Índice	Fecha: 10/07/2021
		Página: 5 al 7

Capitulo	Titulo	Número de pagina	Revisión de pagina
8	Operación.		
	8.4 Control de los productos y servicios provisto externamente.		
	8.4.1 Generalidades.		
	8.5 Producción y prestación del servicio		
	8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.		
	8.5.2 Identificación y trazabilidad.		
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.		
	8.5.4 Preservación.		
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.		
	8.5.6 Control de los cambios		
	8.6 Liberación de bienes y servicios.		
	8.7 Bienes y servicios no conformes.		

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo
Plasencia


Revisado por:
Jefe
administrativo

Aprobado
por:
Gerencia
General

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.001
		Versión: 001
	Índice	Fecha: 10/07/2021
		Página: 6 al 7

Índice			
Capítulo	Título	Número de página	Revisión
9	Evaluación del desempeño. 9.1 Seguimiento medición, análisis y evaluación 9.1.1 Generalidades. 9.1.2. Satisfacción del cliente. 9.1.3 Análisis y evaluación de datos. 9.2 Auditoría Interna. 9.3 Revisión por la dirección.		
10	Mejora. 10.1 Generalidades. 10.2 No conformidad y acciones correctivas. 10.3 Mejora .		

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia Revisado por: Jefe administrativo Aprobado por: Gerencia General

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.001
	Índice	Versión: 001
		Fecha: 10/07/2021
		Página 7 al 7

1. Descripción de la empresa

1.1 Presentación

La empresa Evelyn SAC es una empresa constituida en la ciudad de Trujillo con una amplia experiencia en el sector de telecomunicaciones es una organización que provee los servicios de cable e internet a todos sus clientes de la provincia de la Libertad.

1.2 Misión

Ofrecer el mejor servicio de cable e internet que permita satisfacer las necesidades de los clientes, lo cual permita que supere las expectativas de cada uno de nuestros clientes logrando de esa manera mejorar la calidad de vida en cada una de las comunidades donde operamos.

1.3 Visión

Consolidar la empresa Evelyn SAC como una de las mejores empresas en el sector de telecomunicaciones a nivel nacional mediante un excelente servicio de cable e internet logrando de esa manera captar la mayor cantidad de clientes.

1.4 Principales valores

- a) **Carácter innovador:** Nos comprometemos a seguir innovando y tomar en cuenta las sugerencias de nuestros clientes.
- b) **Trabajo en equipo:** Nuestra empresa fomenta las buenas prácticas en el trabajo de equipo para llegar a un objetivo.
- c) **Excelencia:** Nos comprometemos un excelente servicio de cable e internet a todos nuestros clientes.
- d) **Respeto:** Nuestra empresa fomenta las buenas prácticas del respeto tanto en la atención del cliente como en la misma organización cuando se trabaja en equipo.
- e) **Tolerancia:** Nuestra empresa comprende las situaciones de nuestros de nuestros colaboradores y nuestros clientes, respetamos las creencias y prácticas de nuestros stakeholders.
- f) **Compromiso con el cliente:** El cliente es nuestra prioridad y estamos comprometido porque tenga una buena percepción de la empresa.

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General



Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.002
	Versión: 001
Capítulo 1: Objetivo y campo de aplicación	Fecha: 10/07/2021
	Página 1 de 1

1. Objetivo y campo de la aplicación

1.1 Generalidades

Ante todo, el objetivo de este proyecto reside en diseñar un SGC basado en la norma ISO 9001 en el interior de la empresa Evelyn SAC con el fin de suscitar un crecimiento a lo que respecta a la cuestión del control de calidad y a los procesos internos, dado que a través de ello se logrará incrementar la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC.

1.2 Alcance y aplicación


El objetivo de esta investigación tiene como fin en realizar un diseño de un SGC basado en la norma ISO 9001 en la empresa Evelyn SAC la cual permita mejorar el cumplimiento del control de calidad y los procesos internos, puesto que a través de ello se llegará a mejorar la satisfacción del cliente.

a) Alcance del sistema de gestión de calidad

El presente manual de calidad se aplicará al proceso del área de atención del cliente de la empresa de telecomunicaciones Evelyn SAC con la finalidad de mejorar el servicio de cable e internet.

b) Aplicación

Cabe destacar que a través del apartado de la ISO 9001:2015 se llevará a cabo en su totalidad los requisitos pertinentes que exhorta este apartado en el interior de la empresa Evelyn SAC.

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.003
	Capítulo 2: Referencias y normativas	Versión: 001
		Fecha: 10/07/2021
		Página 1 al 1

2. Referencias normativas

2.1 Generalidades


El apartado de la norma ISO 9001:2015 podemos destacar que es imprescindible en el interior de una organización, puesto que atribuye los puntos de vistas a lo que respecta a los requisitos ineludibles que debe contar el diseño de un SGC. Cabe señalar que a través de ello en el interior de la empresa Evelyn SAC se propiciará una transición invaluable a la cuestión de la calidad servicio, sin embargo, para arribar a esta hazaña se requiere instaurar los requisitos y del mismo modo los reglamentos pertinentes en el interior de la organización, puesto que a través de ello se logrará conseguir con los resultados anhelados en cuestión a un incremento del control de calidad.

2.2 Referencias

2.2.1 ISO 9001:2015

El apartado de la ISO 9001:2015 cabe señalar que hace hincapié que emplea el SGC se logra mejorar el control de calidad y los procesos internos en una organización y del mismo modo también contribuirá en un incremento de la satisfacción del cliente.

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.004
	Capítulo 3: Términos y referencias	Versión: 001
		Fecha: 11/07/2021
		Página 1 al 2

3. Términos y definiciones

3.1 Eve: Empresa Evelyn SAC dedicada al rubro de telecomunicaciones.

3.2 SGC: Sistema de gestión de calidad.

3.3 Organización: Son los grupos de colaboradores que tienen el deber de asegurar sus pertinentes delegaciones de responsabilidades atribuidas por su jefe y del mismo modo está compuesto por autoridades cuyo fin es arribar de modo puntual los objetivos anhelados.

3.4 Contexto de la organización: Reside en el acoplamiento de los asuntos internos y externos en donde eventualmente podrían tener un desenlace inapreciable en el interior de la organización, puesto que a través de ello se origina la continuidad del negocio y del mismo modo también se alcanza los resultados anhelados en cuestión a los objetivos.

3.5 Compromiso: Reside en la participación activa tanto de los colaboradores y de sus jefes a fin de alcanzar los objetivos anhelados en el interior de la organización.

3.6 Cliente: Simboliza los términos lucrativos en el interior de una organización.

3.7 Proveedor: Es la organización que proporciona productos o servicios.

3.8 Mejora continua: Es la actividad que permite reforzar el desempeño de la organización.


3.9 Gestión: Tareas que se llevan a cabo con el fin de propiciar un auge en el desempeño.

3.10 Procesos: Asociación de actividades enlazadas en donde se hace hincapié a los puntos de entradas que se llevarán a cabo en la transformación a fin de que haya una transición favorable en los resultados previstos.

3.11 Gestión de calidad: En este apartado está englobado a las políticas de calidad, objetivos orientados al punto de vista de la calidad y del mismo modo también está contemplado a la cuestión de los procesos, cabe destacar que es invaluable este apartado gracias que a través de ello se alcanza un reforzamiento en el asunto del control de calidad, no obstante, previamente se requiere de una certera planificación en este apartado a fin de alcanzar un desenlace favorable en los resultados.

3.12 Políticas de calidad: Por lo común este apartado definitivamente siempre está arraigado con los anhelos de subsanar los problemas previstos a lo que respecta a un déficit de la calidad en el interior de una organización, por tal motivo es que las políticas de calidad se toman como un referente para llegar a propiciar los objetivos pertinentes orientados a la cuestión de la calidad.

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.005
		Versión: 001
	Capítulo 4: Contexto de la organización	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 6

4. Sistema de gestión de calidad

4.1 Comprender la organización y su contexto

A través del apartado de la cuestión externa, así como las internas se llevó a cabo los siguientes apartados con la información propiciada por la empresa Evelyn SAC ubicada en la ciudad de Trujillo con el fin de conocer el contexto de la organización:

- Por intermedio de la matriz mefe se llegó a contemplar que la empresa Evelyn contempla una puntuación de 2.61 en donde se constata que es factible para la empresa, puesto que sobrepasa la media de 2.50, para el caso de oportunidades se relacionó que contempla una puntuación de 2.25 y del mismo modo para el apartado de amenaza contemplaba una puntuación de 0.41. Cabe destacar que este resultado es trascendental dado que nos permite comprender que la relación es favorable puesto que las oportunidades tienen una puntuación mucho mayor que las amenazas, por tal razón que se debe de considerar en mejor estos puntos de vista en el interior de la organización.
- Por otra parte, en esta investigación se tomó en cuenta también aplicar la matriz mefi en donde se evidencio que contemplaba una puntuación de 2.82 en el cual se hace hincapié que supera la media comprendida en una puntuación de 2.5 en donde se constata que es factible, puesto que a través de esta matriz se lleva a constatar que el margen es el mínimo solicitado, por otra parte, se relacionó que la fortaleza contempla una puntuación de 2.56 y del mismo modo para el apartado de debilidades contempla una puntuación de 0.26. Cabe destacar que

estos resultados son fructíferos dado que nos permite comprender que la relación es favorable puesto que la fortaleza tiene una puntuación mucho mayor que las debilidades, por tal razón que se debe de considerar en mejor estos puntos de vista en el interior de la organización.

- Se llevo a cabo las fuerzas de porter con el fin de analizar la competencia y de ese modo se lleve a instaurar estrategias que permitan potenciar las posibilidades de la empresa para crecer en el mercado.
- Se llevo a cabo la matriz amophit con el fin de conocer como están las cuestiones internas de la organización, cabe señalar que a través de ello se estipulara estrategias que permitan solventar las necesidades que requiere la empresa Evelyn SAC.
- Se llevo a cabo una matriz de perfil competitivo con el fin de constatar cuales son los principales competidores de la organización, cabe señalar que a través de ello se llegó a constatar que la empresa Evelyn contempla un puntaje ponderado de 2.92 este competidor sobresale en la tecnología y competitividad de precios, en lo cual son sus grandes fortalezas y del mismo modo se llegó constatar que la empresa Claro y Movistar son sus grandes competidores en el mercado.
- Se llevo a cabo un análisis foda con el fin de conocer cómo está la empresa Evelyn SAC en cuestión a su análisis externo e interno en la organización, cabe señalar que este apartado es imprescindible para la toma decisiones en una empresa.

- Se empleo un diagnóstico de las causas de insatisfacción de la empresa Evelyn SAC por intermedio de un diagrama de causa y efecto con el fin de indagar el contexto de la organización.

4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La alta gerencia de la empresa Evelyn SAC y sus colaboradores son conscientes que es de gran transcendencia cubrir las necesidades y expectativas que poseen los clientes debidos que representa los términos monetarios de una organización, por tal motivo que se empleará un manual de calidad que permita cumplir con los estándares de calidad puesto que a través de ello se mejorará la calidad del servicio, cabe señalar que por intermedio de ello se llevara a cabo un ascenso en las cifras de clientes satisfechos.

A continuación, se detalla los grupos interesados externos:

Stakeholders Externo	Proporcionan	Principales intereses
Clientes	Son lo que propician los ingresos de una organización.	Adquirir productos de calidad, a buen precio y en el plazo establecido.
Defensa civil	Son lo que llevan a cabo las auditorías de seguridad a lo que respecta a la cuestión de infraestructura del local.	Son los encargados de velar que las medidas de seguridad sean las oportuna en el interior de una organización con el fin que el colaborador se encuentre protegido.
Proveedores	Son los que propician los productos o insumos imprescindible en una organización.	Contar con compradores fidelizados las cuales adquieran sus productos o insumos a largo plazo.
SUNAT	Son los que otorgan las boletas y del mismo modo también propician las facturas con el fin que la organización este apropiadamente formal.	Asegurar que se lleve a cabo el cumplimiento de los tributos y del mismo modo también de los pagos generales a la renta.
INDECOPI	Es la entidad que tiene como fin asegurar que la seguridad del consumidor se llegue a concretar de modo oportuna en la organización en la que adquirió su producto o servicio.	Garantizar que se cumplan las normativas a lo que respecta al apartado de boletas o facturas y del mismo modo con el precio.
Banco	Son los que propician un financiamiento con el fin de invertir en su local.	Asegurar que el tema de la inversión del capital prestado se lleve a concretar el retorno de la inversión.

Finalmente, ya para finalizar se presenta el apartado de los grupos de interesados externos

Stakeholders Interno	Proporcionan	Principales Intereses
Accionista	Son las personas que propician el empleo para un grupo de colaboradores y del mismo modo brinda un financiamiento para el negocio	Sus grandes anhelos es alcanzar una rentabilidad fructifera en el lapso del tiempo.
Colaborador	Son los que propician que las actividades del interior de la organización se lleven a cumplir de modo oportuna a través de un sobresaliente trabajo.	Cobrar por el servicio propiciado por la empresa en donde labora y del mismo modo alcanzar un ascenso laboral con el fin de generar un mayor índice salarial.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El manual de calidad que se va realizar en la empresa Evelyn SAC se debe de cumplir de modo oportuno con los requisitos establecidos debido que esto le permitirá a la organización mejorar la calidad de sus servicio, sin embargo para lograr dicha hazaña es imprescindible documentar el SGC, por tal motivo que es necesario documentar a través de un procedimiento con el fin de contar con los resultados esperados en la empresa cuyo fin consiste en mejorar el cumplimiento del control de calidad en la organización.

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

La empresa Evelyn SAC ubicada en la ciudad de Trujillo para poder estar en la vanguardia del mercado en el sector de telecomunicaciones tiene como meta aplicar una mejora continua en sus procesos referente a la atención del cliente puesto que a través de ello realzará la calidad de servicio, sin embargo, para lograr dicha meta es necesario que cuenta con un diseño de un SGC orientado al apartado de la ISO 9001.

Cabe destacar que los procesos Asis que contempla la empresa actualmente la empresa Evelyn SAC son los siguientes:

- Gestionar servicio a través de la atención del cliente.
- Gestionar descuentos o promociones.
- Gestionar caja.
- Gestionar entrega del servicio.
- Gestionar reclamos o quejas.
- Gestionar soporte técnico.
- Gestionar programación de fecha de instalación del servicio en el hogar del cliente.
- Gestionar contrato.
- Gestionar publicidad por redes sociales.
- Gestionar marketing.
- Gestionar evaluación de las ventas.
- Gestionar proveedores.
- Gestionar compra e inventario.
- Gestionar mantenimiento de las antenas de cable e internet.
- Gestionar selección de personal.
- Gestionar reclutamiento de personal.
- Gestionar planilla.
- Gestionar capacitación del personal.
- Gestionar informe de rentabilidad.
- Gestionar cambio de precio en el servicio.
- Gestionar gestión legal.

- Gestionar desempeño de áreas.


Cabe señalar que se realizó una mejora tobe a los siguientes procesos de la empresa, puesto que a través de ello se llevará a cabo un auge de la satisfacción del cliente.

- Proceso gestionar soporte técnico
- Proceso gestionar programación de fecha en la instalación del servicio
- Proceso gestionar servicio a través de la atención del cliente
- Proceso gestionar promociones o descuentos
- Proceso gestionar caja
- Proceso gestionar entrega del servicio
- Proceso gestionar reclamos y quejas

Por otra parte, para llevar a cabo de modo oportuna un SGC en la empresa Evelyn se propone que la empresa implemente un área de control de calidad y del mismo modo un área de mejora continua, por tal motivo que se procedió a elaborar los siguientes procesos tobe en la empresa:

- Proceso gestionar control de calidad
- Proceso gestionar auditoría interna basado en la norma ISO 9001
- Proceso gestionar capacitación referente a la temática de calidad
- Proceso gestionar mejora continua

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC.006
	Capítulo 5: Liderazgo	Versión: 001
		Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta gerencia de la empresa Evelyn SAC debe demostrar liderazgo y compromiso al aplicar la implementación de un SGC, para ello es necesario que la empresa posea un líder innato que le permita cumplir con los objetivos establecidos en el manual de calidad debido que esto conllevará al éxito de la implementación de un SGC, sin embargo, es un aspecto también importante que los colaboradores se comprometa al nuevo cambio de realzar la calidad de servicio en la organización.

5.1.1 Liderazgo y compromiso con respecto al SGC

La empresa Evelyn SAC establece sus objetivos de calidad basándose en las necesidades que requiere satisfacer, además esto permitirá establecer un cuadro de objetivo de calidad.

5.1.2 Liderazgo y compromiso con respecto a las necesidades y expectativas de los clientes

Los clientes es un aspecto fundamental para la empresa Evelyn SAC es por ello que constantemente se interesa en mejorar la atención del cliente y su propio servicio debido que al ofrecer un buen servicio el cliente, este suele a retornar nuevamente, además se establecerá de manera mensual encuesta de satisfacción de cliente, a fin de evaluar los resultados que suscita la satisfacción del cliente.

5.2 Políticas de calidad


La empresa Evelyn SAC está focalizada en alcanzar un mayor posicionamiento en el sector de telecomunicaciones, por tal motivo se compromete en acrecentar el modelo del apartado de la norma ISO 9001 a fin de propiciar una mejora invaluable en la cuestión de su servicio.

Es por ello que la alta gerencia de la empresa Evelyn SAC dará seguimiento de manera periódicamente que las políticas de calidad establecida se cumplan de manera oportuna en su organización.

5.3 Roles de la organización, responsabilidades y autoridades

Se elaborará una matriz Raci con el fin de establecer las actividades y responsabilidades que debe seguir los grupos de colaboradores en la organización Evelyn SAC con el fin de propiciar un aseguramiento idóneo a lo que respecta a la temática del control de calidad, por tal motivo que es imprescindible este apartado de la matriz Raci, puesto que por intermedio de ello se conseguirá los anhelados resultados.

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-GG-DV-001
		Versión: 001
	Roles de la organización que tiene actualmente la empresa Evelyn SAC	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

Item	Actividades	Roles/Responsabilidades												
		Gerente general	Vendedor comercial	Jefe de recursos humanos	Jefe de administración	Jefe de operaciones	Encargado de atención al cliente	Jefe contable	Jefe de asesoría legal	Operario de mantenimiento	Asistente de recursos humanos	Asistente de almacén	Jefe de soporte técnico	Cajero
1	Supervisar que las fallas del servicio informadas por el cliente se lleguen a subsanar en el hogar del cliente de modo oportuna.												R	
2	Supervisar que haya llegado el operario de mantenimiento en la fecha pactada del cliente, por tal razón que debe de comunicarse con el cliente a través de una llamada telefónica.					I					C		R	
3	Propiciar promociones o descuentos con el fin que nuevos clientes se interesen por el servicio contratado.	C			I		R							
4	Supervisar que la entrega del servicio de cable e internet se llegue a concretar oportunamente en el hogar del cliente por tal razón que se debe de comunicar con el cliente a través de llamada telefónica.					I	R			C				
5	Reducir el índice de reclamo o quejas mejorando significativamente la calidad de servicio.				I		R						R	
6	Aprobar el reclutamiento y selección del personal	I		R							A			
7	Realiza el informe de rentabilidad, así como el cambio de precio cuando se merece un cambio	C						R						
8	Supervisar que el mantenimiento de las antenas se cumpla de manera oportuna, además se encarga de las compras de los equipos como router y decodificadores	I				R				A				
9	Atender a los clientes ante un reclamo o duda, en caso sea una falla de servicio se encarga soporte técnico en subsanarlo				I		R						R	
10	Supervisar que todas las áreas rindan con los resultados esperados	R												
11	Realiza los contratos de los trabajadores	I			R									
12	Realiza la publicidad de la empresa, así como el marketing.	I			R									
13	Brindar asesoramiento legal	I											R	
14	Controlar y recepcionar el inventario del almacén						A					R		
15	Seleccionar y reclutar personal			C			I				R			
16	Gestionar planillas			C							R			
17	Instalar el servicio en el hogar del cliente.						C			R				
18	Evaluar las ventas del mes	I			R									
19	Capacitar al personal			C							R			
20	Cobrar el pago del servicio contratado por el cliente y del mismo entregar el comprobante de pago.													R
21	Atender a los clientes y propiciar los tipos de servicios y del mismo modo debe registrar el servicio a contratar del cliente en la bd.		R											

Donde

R=Encargado (Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea)

A= responsable (Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice y es el que debe rendir cuentas en la ejecución de las actividades)

C=Consultado (Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea)

I=Informado (Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de tareas.

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General



Sistema de gestión de calidad

Código: EVE-GG-DV-002

Versión: 001

Fecha: 12/07/2021

Página 1 al 2

Roles de la organización que se requiere incorporar para la implantación del diseño de un SGC

Actividades		Roles/Responsabilidades	
Ítem	Actividad	Encargado de control de calidad	Jefe de mejora continua
1	Realizar una encuesta de satisfacción de la cliente enfocada al apartado de la norma ISO 9001.	R	
2	Elaborar un plan de auditoria interna en la empresa.	R	
3	Supervisar que la fecha de programación de auditoria se llegue a concretar oportunamente en la empresa.	R	
4	Supervisar que las observaciones encontradas en la auditoria interna se han llegado a subsanar de modo oportuna en la empresa.	R	
5	Verificar la eficacia de la auditoria interna en la empresa.	R	
6	Medir los resultados referentes a la auditoria interna.	R	
7	Elaborar un informe detallado de los resultados de la auditoria interna.	R	
8	Capacitar a los colaboradores referente a la temática de calidad en la empresa.	R	
9	Verificar la eficacia de la capacitación referente a la temática de calidad en los colaboradores de la empresa.	R	
10	Elaborar informe de los resultados de la capacitación referente a la temática de calidad.	R	
11	Reducir el número de errores de procesos a través del apartado de la mejora continua.	A	R
12	Implementar mejoras de los procesos que requiere mayor grado de atención en la empresa con el fin de asegurar la productividad de la empresa.	A	R
13	Verificar eficacia de las mejoras de los procesos en la empresa.	A	R
14	Elaborar informe de los resultados de las mejoras de los procesos propuesto en la empresa.	A	R
15	Plantear acciones correctivas con el fin de reducir problemas de los procesos en el futuro.	A	R
16	Verificar la eficacia de las acciones establecidas en la empresa.	A	R
17	Medir los resultados referentes a las acciones establecidas.	A	R
18	Elaborar un informe detallado de los resultados de las acciones establecidas en la empresa.	A	R
19	Plantear una solución a los problemas de calidad de la empresa.	R	
20	Verificar la eficacia del cumplimiento del control de calidad en la empresa.	R	
21	Medir los resultados del cumplimiento del control de calidad.	R	
22	Elaborar informe del cumplimiento de control de calidad.	R	

Donde


R=Encargado (Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea)

A=responsable (Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice y es el que debe rendir cuentas en la ejecución de las actividades)

C=Consultado (Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea)

I=Informado (Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de tareas.

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-PC.001
		Versión: 001
	Política de calidad	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 de 1

Cabe destacar que el interior de la empresa Evelyn SAC tiene como fin en propiciar un auge de la satisfacción de calidad a través del apartado de la norma ISO 9001 del mismo modo para percibir estos resultados es inexcusable los siguientes puntos:

- Garantizar que los estándares de calidad en el servicio de cable e internet propiciado por el cliente satisfaga las necesidades que requiere el cliente en la adquisición de su compra.
- Resolver cualquier duda o reclamo de los clientes registrando de modo certera en el registro de un documento orientado al apartado de la norma ISO 9001 con la finalidad que cualquier detalle brindando por el cliente sea el adecuado ante el problema previsto.
- Realizar un plan de auditoría interna de modo semestral con el fin de comprobar que la eficacia del SGC se esté cumpliendo con los resultados previstos conforme a los requisitos planteados por la norma ISO 9001.
- Capacitar a los grupos de colaboradores para que sepan adecuarse al SGC puesto a través de ello se logrará cumplir con las exigencias a lo que respecta a un mejoramiento del control de calidad en la empresa.
- Promover un enfoque de procesos y del mismo modo emplear la mejora continua en los procesos y en el servicio de la empresa Evelyn SAC.
- Garantizar el cumplimiento de control de calidad en la empresa Evelyn SAC con el fin de propiciar un sobresaliente servicio a todos los clientes.
- Garantizar que las ventas de la empresa estén debidamente contabilizadas en los documentos de la empresa.

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General



Sistema de gestión de calidad

Código: EVE-PC.002

Programa de gestión de calidad

Versión: 001

Fecha: 12/07/2021

Página 1 de 2

1. AÑO 2021		2. FORMULARIO				CÓDIGO		EVE-PC.01	
Política		3. TABLA DE OBJETIVOS DEL SIG				REVISIÓN		I	
Nº	Objetivos	Meta	Indicador	Frecuencia	Registro	Responsable			
Propiciar un sobresaliente servicio desde inicio hasta la final de la compra garantizando que cumpla con las expectativas de los clientes en la adquisición de su compra.	1 Incrementar la satisfacción del cliente en un 90% en el año 2022.	Bueno: >=90% Regular: 80% Malo: <80%	Índice de Satisfacción del cliente.	Mensual	Encuesta de satisfacción cliente	de Encargado de control de calidad			
	2 Reducir los problemas referentes a la falla de servicio a través de soporte técnico en un 20% en el año 2022.	Bueno: >=20% Regular: 10% Malo: <10%	Porcentaje de problemas de a servicio subsanado satisfactoriamente en el plazo de 24 horas o 48 horas.	Mensual	Encuesta de satisfacción cliente	de Encargado de soporte técnico			
	3 Garantizar que la fecha programada de instalación de servicio se llegue a concretar oportunamente en el hogar del cliente en un 100% en el año 2022.	Bueno: =100% Regular: 80% Malo: <80%	Porcentaje de asistencias satisfactorias en la fecha programada referente a la instalación del servicio en el hogar del cliente.	Mensual	Encuesta de satisfacción cliente	de Encargado de soporte técnico			
	4 Incrementar los clientes en un 100% en el año 2022.	Bueno: =100% Regular: 75 a 99% Malo: <75%	Índice de clientes nuevos	Mensual	Encuesta de satisfacción cliente	de Encargado de atención del cliente			
	5 Incrementar las entregas satisfactorias en un 100% en el año 2022.	Bueno: =100% Regular: 75 a 99% Malo: <75%	Entregas satisfactorias.	Mensual	Encuesta de satisfacción cliente	de Encargado de atención del cliente			
	6 Reducir el número de reclamo y quejas en un 20% en el año 2022.	Bueno: >=20% Regular: 10% Malo: <10%	Índice de reclamos y quejas.	Mensual	Encuesta de satisfacción cliente	de Encargado de atención del cliente			
Resolver cualquier duda o reclamo de los clientes registrando de modo certera en el registro de un documento orientado al apartado de la norma ISO 9001 con la finalidad que cualquier detalle brindando por el cliente sea el adecuado ante el problema previsto.	7 Reducir las observaciones presentadas en la auditoría interna en un 100% en el año 2022 en la empresa.	Bueno: =100% Regular: 75% a 99% Malo: <75%	Porcentaje de observaciones a subsanadas.	Mensual	Registro Eve-MC-FO-006 y Eve-MC-FO-007	Encargado de control de calidad			
	8 Incrementar el número de auditoría interna en un 90% en el año 2022.	Bueno: >90% Regular: 80% a 89% Malo: <80%	Ejecución de auditoría a interna.	Trimestral	Registro Eve-MC-FO-005 Eve-MC-FO-006 y Eve-MC-FO-007	Encargado de control de calidad			
	9 Garantizar que las auditorías programadas se lleve a cumplir en un 100% en la fecha establecida.	Bueno: =100% Regular: 80% a 99% Malo: <80%	Porcentaje de auditorías a programadas exitosamente en la fecha establecida.	Trimestral	Registro Eve-MC-FO-005 Eve-MC-FO-006 y Eve-MC-FO-007	Encargado de control de calidad			
Capacitar a los grupos de colaboradores para que sepan adecuarse al SGC puesto a través de ello se logrará cumplir con las exigencias a lo que respecta a un mejoramiento del control de calidad en la empresa	10 Capacitar al grupo de colaboradores en el tema referente al tema de la calidad en un 100% en el año 2022.	Bueno: >=100% Regular: 80% a 99% Malo: <80%	Porcentaje de empleados a capacitados en la temática de la norma ISO 9001.	Annual	Registro EVE-GGHH-FO-006	Encargado de control de calidad			
Promover un enfoque de procesos y del mismo modo emplear la mejora continua en los procesos con el fin de mejorar el servicio de la empresa Evelyn SAC.	11 Disminuir los errores de los procesos en un 20% en el año 2022.	Bueno: >=20% Regular: 10% a 19% Malo: <10%	Porcentaje de disminución a de errores en los procesos.	Mensual	Registro MC-FO-009	Eve- Encargado de mejora continua			
	12 Implementar una mejora de los totales de los procesos pertinente a la empresa en un 80% en el año 2022.	Bueno: >=80% Regular: 70% a 79% Malo: <70%	Porcentaje del avance de la implementación de las mejoras implantada en los procesos.	Mensual	Registro MC-FO-009	Eve- Encargado de mejora continua			
	13 Incrementar el número de acciones en la empresa en un 80% en el año 2022 con el fin que los procesos internos funcionen apropiadamente en la organización.	Bueno: >=80% Regular: 65% a 79% Malo: <65%	Porcentaje de acciones a implementados con el fin de reforzar los procesos internos de la organización.	Mensual	Registro MC-FO-010	Eve- Encargado de mejora continua			
Garantizar el cumplimiento de control de calidad en la empresa Evelyn SAC con el fin de propiciar un sobresaliente servicio a todos los clientes.	14 Incrementar el nivel de cumplimiento del control de calidad en un 90% en el año 2022.	Bueno: >=90% Regular: 75% a 89% Malo: <75%	Porcentaje de cumplimiento a del control de calidad.	Mensual	Registro MC-FO-008	Eve- Encargado de control de calidad			
Garantizar que las ventas de la empresa estén debidamente contabilizadas en los documentos de la empresa.	15 Incrementar las ventas en un 90% en el año 2022.	Bueno: > 90% Regular: 75 a 89% Malo: <75%	Incremento de las ventas a través de las promociones o descuentos propiciados al cliente.	Mensual	Registro contable de la empresa.	Administrador y Cajero			

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

ATRIBUTO / VARIABLE	OBJETIVOS:
(Cantidad de cliente satisfechos /Total de clientes) x100	Objetivo No 1: Incrementar la satisfacción del cliente en un 90% en el año 2022.
(N° de problemas subsanados en el servicio del cliente) / (N° de problema de servicio presentado en el mes) *100%	Objetivo No. 2: Reducir los problemas referentes a la falla de servicio a través de soporte técnico en un 20 % en el año 2022.
(Total de asistencia satisfactoria referente a la instalación del servicio en el hogar del cliente) / (Total de servicios programados en el mes) x100	Objetivo No. 3: Garantizar que la fecha programada de instalación de servicio se llegue a concretar oportunamente en el hogar del cliente en un 100% en el año 2022.
(Cantidad de cliente en el periodo /Total de clientes anteriores en el mes) x100	Objetivo No. 4: Incrementar los clientes en un 100 % en el año 2022
(N° Entregas efectivas) / (N° totales)*100%	Objetivo No. 5: Incrementar las entregas satisfactorias en un 100% en el año 2022.
(Cantidad de reclamos o quejas subsanados /Total de reclamos o quejas en el mes) x100	Objetivo No. 6: Reducir el número de reclamo y quejas en un 20 % en el año 2022.
(N° de observaciones subsanadas) / (N° observaciones totales) *100%	Objetivo No. 7: Reducir las observaciones presentadas en la auditoría interna en 100% en la empresa.
(N° de auditorías realizadas al año) / (N° total de procesos programados en la auditoría interna) *100%	Objetivo No. 8: Incrementar el número de auditoría interna en un 90% en el año 2022.
(N° de auditorías exitosas en la fecha establecida / (N° de auditorías programadas) *100%	Objetivo No. 9: Garantizar que las auditorías programadas se lleve a cumplir en un 100% en la fecha establecida.
(N° de empleados capacitados) / (N° empleados totales) *100%	Objetivo No. 10: Capacitar al grupo de colaboradores en el tema referente al tema de la calidad en un 100% en el año 2022.
(N° de errores de los procesos actuales) / (N° de errores en los procesos anteriores) *100%	Objetivo No. 11: Disminuir los errores de los procesos en un 20% en el año 2022
(N° de proceso mejorados/ (N° de proceso totales) *100%	Objetivo No. 12: Implementar una mejora de los totales de los procesos pertinente a la empresa en un 80% en el año 2022
(N° de acciones implementadas) / (N° de acciones establecidas en el informe de la empresa) *100%	Objetivo No. 13: Incrementar el número de acciones en la empresa en un 80% en el año 2022 con el fin que los procesos internos funcionen apropiadamente en la organización.
(Promedio de los capítulos del manual de calidad / total de puntos del manual de calidad) x 100	Objetivo No. 14: Incrementar el nivel de cumplimiento del control de calidad en un 90% en el año 2022.
(Ventas del periodo) -(Periodo anterior) / (Ventas del periodo anterior) x100	Objetivo No. 15: Incrementar las ventas en un 90 % en el año 2022
META (S)	Valor Actual:
% Cliente satisfecho >=90% en el año 2022	% de clientes satisfechos =66%
% problemas subsanado referente a la falla de servicio >=20 en el año 2022	% problema de falla de servicio presentada en soporte técnico =20%
% asistencia satisfactoria referente a la instalación del servicio en el hogar del cliente =100% en el año 2022	% de asistencia satisfactoria referente a la instalación del servicio en el hogar del cliente =80%
% clientes nuevos=100%	% clientes nuevos =90%
% entregas satisfactorias=100%	% entregas satisfactorias =90%
% reducir reclamos o quejas >=20%	% reclamos o queja = 20%
% observaciones subsanadas en la auditoría interna =100% en el año 2022	Nunca se ha efectuado una auditoría interna basado en la norma ISO 9001
% auditorías realizada en el año 2022= 90%	Nunca se ha efectuado una auditoría interna basado en la norma ISO 9001 por tal razón que no tiene un numero de auditoria realizadas en la empresa.
% auditorías programadas efectuados debidamente en la fecha establecida =100% en el año 2022	Nunca se ha efectuado una auditoría interna basado en la norma ISO 9001 por tal razón que no tiene auditoría interna programadas en la empresa.
% Colaboradores capacitados en la temática de la calidad =100% en el año 2022.	% colaboradores capacitados en la temática de la calidad =70%
% Disminuir los errores de los procesos en >=20%	% Errores de los procesos presentados en la empresa =20%
% Mejoras implementada en los procesos >=80%	% Mejora implementada en los procesos = 50%
% acciones implementadas en los procesos >=80%	% acciones implementadas en los procesos =50%
% Cumplimiento de control de calidad >=90%	% Cumplimiento de control de calidad = 44%
% Ventas en el año 2022= 90%	% ventas en el periodo anterior=80% 80%

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General



Sistema de gestión de calidad

Código: EVE-GG-DV-003

Versión: 001

Cronograma de los objetivos

Fecha: 12/07/2021

Página 1 de 1

ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN	CRONOGRAMA											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
1 Realizar una encuesta de satisfacción de la cliente enfocada al apartado de la norma ISO 9001 y a su vez analizar los resultados de la encuesta.	Encargado de control de calidad	P											
2 Supervisar que las fallas del servicio informadas por el cliente se lleguen a subsanar en el hogar del cliente de modo oportuna.	Soporte técnico	E											
3 Supervisar que haya llegado el operario de mantenimiento en la fecha pactada del cliente, por tal razón que debe de comunicarse con el cliente a través de una llamada telefónica.	Soporte técnico	E											
4 Propiciar promociones o descuentos con el fin que nuevos clientes se interesen por el servicio contratado.	Encargado de atención de cliente	E											
5 Supervisar que la entrega del servicio de cable e internet se llegue a concretar oportunamente en el hogar del cliente por tal razón que se debe de comunicar con el cliente a través de llamada telefónica.	Encargado de atención de cliente	E											
6 Reducir el índice de reclamo o quejas mejorando significativamente la calidad de servicio.	Atención de cliente	E											
7 Elaborar un plan de auditoría interna en la empresa	Encargado de control de calidad		E										
8 Supervisar que la fecha de programación de auditoria se llegue a concretar oportunamente en la empresa.	Encargado de control de calidad		E										
9 Supervisar que las observaciones encontradas en la auditoría interna se han llegado a subsanar de modo oportuna en la empresa	Encargado de control de calidad			E									
10 Verificar la eficacia de la auditoría interna en la empresa	Encargado de control de calidad			E									
11 Medir los resultados referentes a la auditoría interna	Encargado de control de calidad			E									
12 Elaborar un informe detallado de los resultados de la auditoría interna,	Encargado de control de calidad			E									
13 Programar fecha de capacitación referente a la temática de calidad y del mismo modo debe plantear los temas de capacitación que se tomaran en la empresa.	Encargado de control de calidad					P							
14 Capacitar a los colaboradores referente a la temática de calidad en la empresa.	Encargado de control de calidad					E							
15 Verificar la eficacia de la capacitación referente a la temática de calidad en los colaboradores de la empresa.	Encargado de control de calidad						E						
16 Elaborar informe de los resultados de la capacitación referente a la temática de calidad.	Encargado de control de calidad							E					
17 Reducir el número de errores de procesos a través del apartado de la mejora continua.	Encargado de mejora continua						E						
18 Implementar mejoras de los procesos que requiere mayor grado de atención en la empresa con el fin de asegurar la productividad de la empresa.	Encargado de mejora continua							E					
19 Verificar eficacia de las mejoras de los procesos en la empresa	Encargado de mejora continua								E				
20 Elaborar informe de los resultados de las mejoras de los procesos propuesto en la empresa.	Encargado de mejora continua									E			
21 Plantear acciones correctivas con el fin de reducir problemas de los procesos en el futuro.	Encargado de mejora continua						E						
22 Verificar la eficacia de las acciones establecidas en la empresa.	Encargado de mejora continua							E					
23 Medir los resultados referentes a las acciones establecidas.	Encargado de mejora continua								E				
24 Elaborar un informe detallado de los resultados de las acciones establecidas en la empresa.	Encargado de mejora continua									E			
25 Plantear una solución a los problemas de calidad de la empresa.	Encargado de control de calidad										E		
26 Verificar la eficacia del cumplimiento del control de calidad en la empresa.	Encargado de control de calidad											E	
27 Medir los resultados del cumplimiento del control de calidad.	Encargado de control de calidad												E
28 Elaborar informe del cumplimiento de control de calidad.	Encargado de control de calidad												E
29 Propiciar la información pertinente referente a la variedad de tipos de pago electrónico nueva en la empresa como es el caso de pago Yape o pagoefectivo en caso requiere de otros tipos de pagos informarle que puede pagar por efectivo o por tarjeta de débito o crédito su servicio a contratar.	Cajero	E											

P: Programado
E: Ejecutado

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe
administrativo

Aprobado por:
Gerencia
General



Manual del sistema de gestión de calidad

Capítulo VI: Planificación

Código: EVE-MC.007

Versión: 001

Fecha: 12/07/2021

Página 1 al 6

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

A través de la matriz de riesgos y oportunidad se llevó a cabo en evidenciar los eventuales riesgos u oportunidades que podría abordar la empresa Evelyn SAC con el de incrementar la satisfacción del cliente.

A continuación, se detalla los siguientes riesgos y oportunidades de la empresa Evelyn SAC.

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

IDENTIFICACION										EVALUACION			VALORACION				PLAN DE ACCION				VERIFICACION		EFICACIA (EVALUACION DE RIESGO RESIDUAL O OPORTUNIDAD ESPERADO)				
Nº	ALCANCE ORGANIZACIONAL	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	PORTE INTERESADA	NECESIDADES/ESPERATIVAS DE LA PARTE INTERESADA	ORIGEN (CI / SOC)	PROCESO / AREA	RIESGO / OPORTUNIDAD	RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	RIESGO / OPORTUNIDAD ESPECIFICO	FRECUENCIA	IMPACTO	DESCRIPCION DEL CONTROL	CARGO RESPONSABLE	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD EN LA EMPRESA ACTUALMENTE	NOMBRE DEL DOCUMENTO QUE EN BASE A ESTO SE HALLA	CATEGORIZACION EN BASE AL PLAN DE ACCION	ES NECESARIO UN PLAN DE ACCION?	CAUSA DEL RIESGO / OPORTUNIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA ESPERADA DE EJECUCION	FECHA REALIZADA	EFECTIVIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	EFICACIA	EFICACIA
									Menor Probable: 1 Medio: 2 Mayor Probable: 3	Menor: 1 Medio: 2 Mayor: 3	A) Momento responsable actividad. B) Criterio para verificar. C) Responsabilidad para resolver / Responsables.												Menor Probable: 1 Medio: 2 Mayor Probable: 3	Menor: 1 Medio: 2 Mayor: 3	Menor Probable: 1 Medio: 2 Mayor Probable: 3	Menor: 1 Medio: 2 Mayor: 3	Menor Probable: 1 Medio: 2 Mayor Probable: 3
1	Unidad de negocio	INTERNO	Clientes	Obtener un servicio de calidad a través de un buen control de calidad en los servicios propuestos por la empresa.	Proceso de control de calidad	Control de calidad	Oportunidad	Incremento del control de calidad de la empresa a través del apartado de la ISO 9001	Crecimiento en el momento y del mismo una mejora significativa en el servicio a través del apartado de la ISO 9001	2	3	6	Encargado de control de calidad	Oportunidad alta	Registro EVE-MC-FO-008	Efectivo con oportunidades de mejora	SI	Plantear una solución a los problemas de calidad de la empresa.	Encargado de control de calidad	24/11/2022	Registro EVE-MC-FO-008	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI	SI
																		Es una oportunidad importante mejorar el control de calidad de la empresa. Incrementar los resultados de los servicios que la empresa como proveedor de cable e internet.	Encargado de control de calidad	25/12/2022	Registro EVE-MC-FO-008	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI	SI
																		Elaborar informe del cumplimiento de control de calidad	Encargado de control de calidad	26/12/2022	Registro EVE-MC-FO-008	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI	SI

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

IDENTIFICACION										EVALUACION			VALORACION				PLAN DE ACCION				VERIFICACION		EFICACIA (EVALUACION DE RIESGO RESIDUAL O OPORTUNIDAD ESPERADO)				
Nº	ALCANCE ORGANIZACIONAL	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	PORTE INTERESADA	NECESIDADES/ESPERATIVAS DE LA PARTE INTERESADA	ORIGEN (CI / SOC)	PROCESO / AREA	RIESGO / OPORTUNIDAD	RIESGO / OPORTUNIDAD GENERAL	RIESGO / OPORTUNIDAD ESPECIFICO	FRECUENCIA	IMPACTO	DESCRIPCION DEL CONTROL	CARGO RESPONSABLE	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD EN LA EMPRESA ACTUALMENTE	NOMBRE DEL DOCUMENTO QUE EN BASE A ESTO SE HALLA	CATEGORIZACION EN BASE AL PLAN DE ACCION	ES NECESARIO UN PLAN DE ACCION?	CAUSA DEL RIESGO / OPORTUNIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA ESPERADA DE EJECUCION	FECHA REALIZADA	EFECTIVIDAD	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO / OPORTUNIDAD	EFICACIA	EFICACIA
										Menor Probable: 1 Medio: 2 Mayor Probable: 3	Menor: 1 Medio: 2 Mayor: 3	A) Momento responsable actividad. B) Criterio para verificar. C) Responsabilidad para resolver / Responsables.											Menor Probable: 1 Medio: 2 Mayor Probable: 3	Menor: 1 Medio: 2 Mayor: 3	Menor Probable: 1 Medio: 2 Mayor Probable: 3	Menor: 1 Medio: 2 Mayor: 3	Menor Probable: 1 Medio: 2 Mayor Probable: 3
2	Unidad de negocio	INTERNO	Colaboradores	Conocer las habilidades técnicas de la calidad.	Proceso de control de calidad	Oportunidad	Incrementar los conocimientos y habilidades referentes a la ISO 9001 con el fin de mejorar la productividad de las áreas.	Mejorar la productividad de las áreas a través de la capacitación y habilidades referentes a la ISO 9001 con el fin de mejorar la productividad de las áreas.	1	3	3	El encargado de control de calidad debe capacitar a los colaboradores de la empresa con el fin de que tengan conocimientos y habilidades de control de calidad para ello los temas a tratar son la capacitación debe comprender la ISO 9001.	Encargado de control de calidad	Oportunidad regular	Registro de la empresa	Efectivo con oportunidades de mejora	SI	Programar fechas de capacitación referente a la calidad y del mismo modo se planean los cursos de capacitación que se tomaran en la empresa.	Encargado de control de calidad	14/06/2022	Registro EVE-GOBI-PO-006	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI	SI
																		Es una oportunidad importante capacitar a los colaboradores de la empresa con el fin de que tengan conocimientos y habilidades referentes a la ISO 9001 con el fin de mejorar la productividad de las áreas de trabajo de los colaboradores de la empresa.	Encargado de control de calidad	15/06/2022	Registro EVE-GOBI-PO-006	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI	SI
																		Verificar el sistema de satisfacción de la calidad referente a la productividad en los cursos de capacitación de los resultados de los resultados de capacitación referente a la calidad.	Encargado de control de calidad	15/07/2022	Registro EVE-GOBI-PO-006	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI	SI
																		Elaborar informe de los resultados de capacitación referente a la calidad.	Encargado de control de calidad	17/07/2022	Registro EVE-GOBI-PO-006	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI	SI

“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC en la ciudad de Trujillo, 2021”

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES																																										
IDENTIFICACION										EVALUACION				VALORACION				PLAN DE ACCION						VERIFICACION		EFICACIA (EVALUACION DE RIESGO O OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO)																
Nº	ALCANCE DE NEGOCIO CORPORATIVO	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES ESPECIFICAS DE LA PARTE INTERESADA	ORIGEN	PROCESO	SUBPROCESO / AREA	RIESGO u OPORTUNIDAD	RIESGO u OPORTUNIDAD GENERAL	RIESGO u OPORTUNIDAD ESPECIFICO	FRECUENCIA	IMPACTO	DESCRIPCION DEL CONTROL	CARGO RESPONSABLE	NIVEL DE RIESGO u OPORTUNIDAD ACTUALMENTE EN LA EMPRESA	NOMBRE DEL DOCUMENTO QUE CONTROLA EL RIESGO u OPORTUNIDAD	CATEGORIA EN BASE A LA EVIDENCIA HALLADA	CAUSA DEL RIESGO u OPORTUNIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA ESPERADA DE EJECUCION	EJECUCION		NIVEL DE RIESGO u OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO	EFICACIA (EVALUACION DE RIESGO O OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO)																	
																						Planificado	Realizado																			
3	Unidad de negocio	INTERNO	Empleados Evelyn SAC	Garantizar que los requisitos de calidad se concierten oportunamente en la empresa y del mismo modo conocer las acciones que se proponen a la empresa a su cliente.	SOC	Proceso gestión de auditoría interna	Control de calidad	Oportunidad	Oportunidad general	Oportunidad específica	1	3	El encargo de control de calidad debe efectuarse una auditoría interna con el fin de conocer si los requisitos de calidad se están cumpliendo en la empresa y del mismo modo debe valorar que las observaciones encontradas en la auditoría se solucionen en la empresa.	Encargado de control de calidad	Oportunidad regular	Registro Evc-MC-FO-006 y Evc-MC-FO-007	SI	Es una oportunidad interna en la empresa que se puede aprovechar para mejorar la calidad de los procesos.	Elaborar un plan de auditoría interna en la control de calidad.	Encargado de control de calidad	12/02/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI																
																											Supervisar que la fecha de programación de la auditoría interna llegue a concretarse oportunamente en la empresa.	Encargado de control de calidad	13/02/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI								
																																			Supervisar que las observaciones encontradas en la auditoría interna se han llegado a concretarse oportunamente en la empresa.	Encargado de control de calidad	12/01/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES																																																																																										
IDENTIFICACION										EVALUACION				VALORACION				PLAN DE ACCION						VERIFICACION		EFICACIA (EVALUACION DE RIESGO O OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO)																																																																
Nº	ALCANCE DE NEGOCIO CORPORATIVO	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES ESPECIFICAS DE LA PARTE INTERESADA	ORIGEN	PROCESO	SUBPROCESO / AREA	RIESGO u OPORTUNIDAD	RIESGO u OPORTUNIDAD GENERAL	RIESGO u OPORTUNIDAD ESPECIFICO	FRECUENCIA	IMPACTO	DESCRIPCION DEL CONTROL	CARGO RESPONSABLE	NIVEL DE RIESGO u OPORTUNIDAD ACTUALMENTE EN LA EMPRESA	NOMBRE DEL DOCUMENTO QUE CONTROLA EL RIESGO u OPORTUNIDAD	CATEGORIA EN BASE A LA EVIDENCIA HALLADA	CAUSA DEL RIESGO u OPORTUNIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA ESPERADA DE EJECUCION	EJECUCION		NIVEL DE RIESGO u OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO	EFICACIA (EVALUACION DE RIESGO O OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO)																																																																	
																						Planificado	Realizado																																																																			
4	Unidad de negocio	INTERNO	Empleados Evelyn SAC	Mejorar los procesos internos de la organización con el fin que la productividad del mismo modo permitan reducir costos innecesarios que aportan valor a la empresa.	SOC	Proceso gestión de mejora continua	Mejora continua	Oportunidad	Oportunidad general	Oportunidad específica	2	3	El encargo de mejora continua debe realizarse a través de la mejora continua en la empresa.	Encargado de mejora continua	Oportunidad alta	Registro Evc-MC-FO-009	SI	Es una oportunidad interna en la empresa que se puede aprovechar para mejorar la calidad de los procesos.	Reducir el número de errores de proceso a través del apartado de la mejora continua.	Encargado de mejora continua	19/07/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI																																																																
																											Elaborar un informe detallado de los resultados de la auditoría interna en la empresa.	Encargado de mejora continua	20/08/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI																																																								
																																			Implementar mejoras de los procesos que se han identificado en la empresa.	Encargado de mejora continua	20/09/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI																																																
																																											Verificar la eficacia de la mejora de los procesos en la empresa.	Encargado de mejora continua	21/10/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI																																								
																																																			Elaborar un informe detallado de los resultados de la auditoría interna en la empresa.	Encargado de mejora continua	22/10/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI																																
																																																											Elaborar un plan de acción para la mejora continua.	Encargado de mejora continua	24/08/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI																								
																																																																			Verificar la eficacia de las acciones establecidas en la empresa.	Encargado de mejora continua	24/09/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI																
																																																																											Elaborar un informe detallado de los resultados de la auditoría interna en la empresa.	Encargado de mejora continua	25/09/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI								
																																																																																			Elaborar un informe detallado de los resultados de la auditoría interna en la empresa.	Encargado de mejora continua	25/09/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES																										
IDENTIFICACION										EVALUACION				VALORACION				PLAN DE ACCION						VERIFICACION		EFICACIA (EVALUACION DE RIESGO O OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO)
Nº	ALCANCE DE NEGOCIO CORPORATIVO	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	PARTES INTERESADAS	NECESIDADES ESPECIFICAS DE LA PARTE INTERESADA	ORIGEN	PROCESO	SUBPROCESO / AREA	RIESGO u OPORTUNIDAD	RIESGO u OPORTUNIDAD GENERAL	RIESGO u OPORTUNIDAD ESPECIFICO	FRECUENCIA	IMPACTO	DESCRIPCION DEL CONTROL	CARGO RESPONSABLE	NIVEL DE RIESGO u OPORTUNIDAD ACTUALMENTE EN LA EMPRESA	NOMBRE DEL DOCUMENTO QUE CONTROLA EL RIESGO u OPORTUNIDAD	CATEGORIA EN BASE A LA EVIDENCIA HALLADA	CAUSA DEL RIESGO u OPORTUNIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA ESPERADA DE EJECUCION	EJECUCION		NIVEL DE RIESGO u OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO	EFICACIA (EVALUACION DE RIESGO O OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO)	
																						Planificado	Realizado			
5	Unidad de negocio	INTERNO	Clientes	Obtener la fecha de instalación de un servicio de cable a internet en la fecha asignada por el cliente o en la cual el cliente se conecte a internet en la fecha asignada por el cliente.	CI	Proceso gestión de programación de servicio en el hogar del cliente.	Soporte técnico	Oportunidad	Oportunidad general	Oportunidad específica	2	3	El encargo de soporte técnico debe supervisarse oportunamente en la fecha programada en su instalación de servicio.	Encargado de soporte técnico	Oportunidad alta	Encuesta de satisfacción del cliente	Efectivo con oportunidad de mejora	Es una oportunidad interna en la empresa que se puede aprovechar para mejorar la calidad de los procesos.	Supervisar que haya un registro de mantenimiento de los equipos de soporte técnico.	Encargado de soporte técnico	15/01/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI
6	Unidad de negocio	INTERNO	Clientes	Obtener una solución referente a la falla de un servicio de soporte técnico.	CI	Proceso gestión de soporte técnico	Soporte técnico	Oportunidad	Oportunidad general	Oportunidad específica	2	3	El encargo de soporte técnico debe supervisarse oportunamente en la fecha programada en su instalación de servicio.	Encargado de soporte técnico	Oportunidad alta	Encuesta de satisfacción del cliente	Efectivo con oportunidad de mejora	Es una oportunidad interna en la empresa que se puede aprovechar para mejorar la calidad de los procesos.	Supervisar que las fallas de los equipos de soporte técnico se solucionen oportunamente en la fecha programada en su instalación de servicio.	Encargado de soporte técnico	15/01/2022	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

IDENTIFICACIÓN													EVALUACIÓN		VALORACIÓN			PLAN DE ACCIÓN					VERIFICACIÓN	EFICACIA (EVALUACIÓN DE RIESGO O OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO)		
ALCANCE	CONTENIDO ORGANIZACIONAL	PARTE INTERESADA	NECESIDAD DE LA PARTE INTERESADA	ORIGEN	PROCESO	SUBPROCESO/ÁREA	RIESGO O OPORTUNIDAD ACTUAL EN LA EMPRESA	RIESGO O OPORTUNIDAD GENERAL	RIESGO O OPORTUNIDAD ESPECÍFICO	FRECUENCIA	IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	CARGO RESPONSABLE	NIVEL DE RIESGO OPORTUNIDAD	NOMBRE DEL DOCUMENTO QUE CONTIENE EL CONTROL	CATEGORIZACIÓN EN BASE A EVIDENCIA HALLADA	ES NECESARIO UN PLAN DE ACCIÓN?	CAUSA DEL RIESGO OPORTUNIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA ESPERADA DE EJECUCIÓN	EVIDENCIAS	FRECUENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO OPORTUNIDAD	EL PLAN DE ACCIÓN HA SIDO EFECTIVO?
7	Unidad de negocio	INTERNO	Clientes	Ofertar promociones o descuentos en el pago de servicios de cable e internet por ser cliente concurrente.	Proceso de gestión de promociones o descuentos	Atención al cliente	Oportunidad	Incrementar las promociones o descuentos en la empresa Evelyn SAC con el fin de incrementar el número de clientes.	Clientes nuevos y satisfechos	2	3	6	Encargado de atención al cliente debe verificar en el sistema si el cliente puede acceder a promociones o descuentos en caso sea viable se le asigna un empujón como es viable se la información que puede aplicarse a las promociones o descuentos si mejora su plan de servicio.	Oportunidad alta	Encuentra de satisfacción del cliente	Efectivo con oportunidad de mejora	SI	Es una oportunidad importante que la empresa tome en cuenta las promociones o descuentos con el fin de incrementar el número de clientes nuevos en la empresa y del mismo interés recomendar a los clientes por el servicio concurrentes que posee la empresa logrando de este modo que el cliente continúe fidelizado con la marca.	Encargado de atención al cliente	11/01/2022	Encuentra de satisfacción del cliente	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

IDENTIFICACIÓN													EVALUACIÓN		VALORACIÓN			PLAN DE ACCIÓN					VERIFICACIÓN	EFICACIA (EVALUACIÓN DE RIESGO O OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO)			
ALCANCE	CONTENIDO ORGANIZACIONAL	PARTE INTERESADA	NECESIDAD DE LA PARTE INTERESADA	ORIGEN	PROCESO	SUBPROCESO/ÁREA	RIESGO O OPORTUNIDAD ACTUAL EN LA EMPRESA	RIESGO O OPORTUNIDAD GENERAL	RIESGO O OPORTUNIDAD ESPECÍFICO	FRECUENCIA	IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	CARGO RESPONSABLE	NIVEL DE RIESGO OPORTUNIDAD	NOMBRE DEL DOCUMENTO QUE CONTIENE EL CONTROL	CATEGORIZACIÓN EN BASE A EVIDENCIA HALLADA	ES NECESARIO UN PLAN DE ACCIÓN?	CAUSA DEL RIESGO OPORTUNIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA ESPERADA DE EJECUCIÓN	EVIDENCIAS	FRECUENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO OPORTUNIDAD	EL PLAN DE ACCIÓN HA SIDO EFECTIVO?	
	Unidades de negocio	INTERNO	Clientes	Ofertar un trato cordial en el pago de la caja y del mismo modo debe contemplar variedad de tipos de pago.	Proceso de gestión de caja	Atención al cliente	Oportunidad		Clientes satisfechos	2	3	6	El cajero debe proponer un trato amable cuando solicite el pago por el servicio asignado	Oportunidad alta	Encuentra de satisfacción del cliente	Efectivo con oportunidad de mejora	SI	Es una oportunidad importante que la empresa aplique las formas de pago de los clientes por tal razón que debe emplear formas de pago alternativas como Yape o papefictivo con el fin de proporcionar al cliente mayor facilidad en el pago de su servicio.	Propiciar al cliente una alternativa en caso no aplique a promociones o descuentos con el fin que pueda acceder a las promociones o descuentos a través de un mejoramiento de su plan de servicio	Cajero	01/01/2020	Registro de la base de datos de la empresa	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI

MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

IDENTIFICACIÓN													EVALUACIÓN		VALORACIÓN			PLAN DE ACCIÓN					VERIFICACIÓN	EFICACIA (EVALUACIÓN DE RIESGO O OPORTUNIDAD RESIDUAL ESPERADO)				
ALCANCE	CONTENIDO ORGANIZACIONAL	PARTE INTERESADA	NECESIDAD DE LA PARTE INTERESADA	ORIGEN	PROCESO	SUBPROCESO/ÁREA	RIESGO O OPORTUNIDAD ACTUAL EN LA EMPRESA	RIESGO O OPORTUNIDAD GENERAL	RIESGO O OPORTUNIDAD ESPECÍFICO	FRECUENCIA	IMPACTO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	CARGO RESPONSABLE	NIVEL DE RIESGO OPORTUNIDAD	NOMBRE DEL DOCUMENTO QUE CONTIENE EL CONTROL	CATEGORIZACIÓN EN BASE A EVIDENCIA HALLADA	ES NECESARIO UN PLAN DE ACCIÓN?	CAUSA DEL RIESGO OPORTUNIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA ESPERADA DE EJECUCIÓN	EVIDENCIAS	FRECUENCIA	IMPACTO	NIVEL DE RIESGO OPORTUNIDAD	EL PLAN DE ACCIÓN HA SIDO EFECTIVO?		
9	Unidad de negocio	INTERNO	Clientes	Ofertar un trato cordial desde inicio de la compra del cliente.	Proceso de gestión de atención al cliente	Atención al cliente	Oportunidad	Propiciar una sobresaliente atención al cliente con el fin que el cliente se sienta satisfecho por la experiencia de su compra de su servicio	Clientes satisfechos	2	3	6	El vendedor comercial debe proporcionar un trato cordial cuando el cliente solicita información de los tipos de servicios que tiene la empresa y del mismo modo debe indicar al cliente que si alguna pregunta requiere información a la base de datos podrá acceder a través de promociones o descuentos en el futuro.	Encargado de atención al cliente	Oportunidad alta	Encuentra de satisfacción del cliente	Efectivo con oportunidad de mejora	SI	Es una oportunidad importante que se realice una encuesta de satisfacción de los clientes en el año 2022 con el fin de conocer el grado de satisfacción del cliente con respecto al servicio recibido.	Realizar una encuesta de satisfacción de los clientes en el año 2022 con el fin de conocer el grado de satisfacción del cliente con respecto al servicio recibido.	Encargado de atención al cliente	11/01/2022	Encuentra de satisfacción del cliente	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI
10	Unidad de negocio	INTERNO	Clientes	Ofertar una buena experiencia en el servicio de cable e internet en su hogar.	Proceso de gestión de atención al cliente	Atención al cliente	Oportunidad	Garantizar que la entrega del servicio de cable e internet se realice a tiempo y en el hogar del cliente	Clientes satisfechos	2	3	6	El encargado de atención al cliente debe verificar que la instalación de servicio contratado oportunamente en el hogar del cliente para ello se debe comunicar con el cliente en la fecha y hora asignada.	Encargado de atención al cliente	Oportunidad alta	Encuentra de satisfacción del cliente	Efectivo con oportunidad de mejora	SI	Es una oportunidad importante que se realice un mayor fideicomiso de pago informando al cliente el momento de pago oportuno en el hogar del cliente por tal razón que el encargado de atención al cliente se debe comunicar con el cliente después de haber instalado el servicio de pago de manera oportuna y en el hogar del cliente para ello se debe comunicar con el cliente en la fecha y hora asignada.	Propiciar al cliente un mayor fideicomiso de pago informando al cliente el momento de pago oportuno en el hogar del cliente para ello se debe comunicar con el cliente después de haber instalado el servicio de pago de manera oportuna y en el hogar del cliente para ello se debe comunicar con el cliente en la fecha y hora asignada.	Encargado de atención al cliente	11/01/2022	Encuentra de satisfacción del cliente	3	3	9	Oportunidad muy alta	SI



Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC-FO-010
	Versión: 001
Solicitud de acción correctiva y preventiva	Fecha: 12/07/2021
	Página 1 de 1


Ciente		Ruc	
Servicio		Fecha	
Ubicación		Monto	
Número de contrato		Término de contrato	
Inicio de contrato			
Descripción del hallazgo			
Descripción (Indicar el lugar donde se encontró cuando ocurre, quienes intervienen, la frecuencia (Baja, Media, Alta y el Impacto)			
1			
2			
II. Acciones correctivas			
1			
2			
III. Análisis de las causas (Identificar causa a raíz e indicar las conclusiones			
1			
2			

Empresa		Proveedor
Gerente general	Jefe de operaciones	Gerente general

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC-008
		Versión: 001
	Capítulo VII: Soporte	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

7. Soporte

7.1 Recursos

La empresa Evelyn SAC es un aspecto relevante que brinde los recursos necesarios para lograr de esa manera obtener los resultados esperados en la organización las cuales son incrementar los estándares de calidad mediante el uso de un diseño de un sistema de gestión de calidad, esto conllevará a un incremento considerable del nivel de satisfacción del cliente debido que al brindar un buen servicio a los clientes logran de esa manera la fidelización del cliente.

7.2 Competencia

La empresa Evelyn SAC para poder escoger personal eficiente ha desarrollado un procedimiento de selección de personal para ello establecido los requisitos necesarios que debe contar cada determinado puesto.

7.3 Toma de conciencia

La empresa Evelyn SAC para mejorar continuamente en la competencia debe capacitar a sus colaboradores constantemente con la finalidad de mejorar la productividad del área .es por esta razón que se elaboró un formato que permita documentar todas las capacitaciones de la empresa.

7.4 Comunicaciones

La alta gerencia de la empresa Evelyn SAC ha establecido un procedimiento de comunicación, cabe señalar que hará posible el mantener la eficiencia y eficacia entre los diferentes tipos de áreas y procesos que poseen la organización, además el medio de comunicación para resolver alguna duda o queja se utilizara el uso de la página web y llamada telefónica.

7.5 Generalidades

7.5.1 Creación y actualización

Cabe destacar que en la empresa Evelyn se empleara un sistema de gestión de calidad y a su vez se cerciorara que la documentación contemple lo siguiente


- Manual de calidad
- Procedimiento de formatos basado en la norma ISO 9001.

7.5.2 Control de la información documentada

Ante todo, la empresa Evelyn SAC cuenta con un procedimiento de control de documentos basado en el sistema de gestión de calidad, cabe resaltar que esto refleja un lado positivo para la organización, dado que permitirá tener un mayor mejor manejo de la información, puesto que a través de ello se alcanzara a dar detalles de los procesos que se llevan a cabo en las diversas áreas.

Cabe destacar que las pautas pertinentes para el procedimiento son las siguientes:

- Aprobar los documentos previamente a su adecuación y emisión.
- Actualizar para volver aprobar.
- Toda documentación se debe de realizar de manera aplicable en el área de trabajo.
- Cerciorarse que las versiones de los documentos estén actualizadas y revisada.

	Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-GGHH-PR-001
		Versión: 001
	Evaluación y selección del personal	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 4

1. Objetivo

La implementación del diseño de un SGC es un aspecto transcendental que la empresa Evelyn SAC capacite y concientice a todos los colaboradores con el fin que se involucren en el SGC puesto que es gran importancia que los grupos de colaboradores cumpla de modo oportuna las políticas de calidad, objetivo de calidad y responsabilidades pertinente ya establecidas puesto que través de ello la empresa podrá reforzar los estándares de calidad significativamente en el interior de la organización, cabe señalar que por intermedio de ello alcanzara los resultados ansiados.

2. Alcance

Los procedimientos establecidos en el SGC son aplicables para todos los colaboradores de la empresa Evelyn SAC.

3. Definiciones

Eve: Es una empresa mediana que se dedica al sector de telecomunicaciones

Capacitación: A través de la capacitación se llevará a cabo un incremento de los conocimientos y habilidades de los colaboradores en el interior de la organización.

4. Responsabilidades

4.1 Gerente general

- Completar el requerimiento del personal y a la vez enviar la información de los requerimientos al asistente de recursos humanos con una copia al jefe de recursos humanos, jefe administrativo, corresponda.

- Si es necesario crear un nuevo cargo se debe completar el perfil del cargo.

4.2 Jefe de recursos humanos

- El asistente de recursos humanos debe recepcionar el requerimiento y solicitar aprobación al jefe de recursos humanos para proceder con la contratación.
- El jefe de recursos humanos solicita un presupuesto adecuado para la contratación de nuevo personal al gerente general.
- Aprobar el proceso de reclutamiento del personal.
- Enviar información a las demás gerencias acerca de los nuevos candidatos.
- Establecer los requisitos del perfil de puesto que se debe de cumplir en el reclutamiento del personal.
- Solicitar un presupuesto adecuado al gerente general para el proceso de reclutamiento del personal
- Envía la información al administrador para gestione el contrato del nuevo colaborador.

4.3 Jefe legal

- Resolver cualquier problema legal que afronta la empresa y del mismo modo ante un problema legal de un contrato propicia una ayuda legal a la empresa.

4.4 Jefe de contabilidad

- El jefe de contabilidad es el encargado de monitorear que el presupuesto de la empresa no exceda a los ingresos de la empresa.

4.5 Administrador

- Se encarga de gestionar el contrato del colaborador y del mismo modo firma el contrato de los nuevos colaboradores.

5. Estándar

5.1 Documentos internos/externos/registros

Actividades	Responsable	Descripción	Registro
Requerimientos del personal	Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Completar el requerimiento del personal y a la vez enviar la información de los requerimientos al asistente de recursos humanos con una copia al jefe de recursos humanos, jefe administrativo, según corresponda. ▪ Si es necesario crear un nuevo cargo se debe completar el perfil del cargo 	
	Jefe de recursos humanos/Asistente de recursos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El asistente de recursos humanos debe recepcionar el requerimiento y solicitar aprobación al jefe de recursos humanos para proceder con la contratación. ▪ El jefe de recursos humanos solicita un presupuesto adecuado para la contratación de nuevo personal al gerente general. 	
	Jefe de contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El jefe de contabilidad es el encargado de monitorear que el presupuesto de la empresa no exceda a los ingresos de la empresa. 	
Reclutamiento de personal	Asistente de recursos humanos	<p>El asistente de recursos humanos debe realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Validar el perfil de cargo utilizando el uso del formato ▪ Comenzar con el proceso del reclutamiento de personal cuando sea solicitado por su jefe ▪ Iniciar la búsqueda a través de bolsas de trabajo virtual como es el caso de la plataforma Búmeran, computrabajo). ▪ Recepcionar las hojas de vida de los candidatos. ▪ Realizar una evaluación de las competencias de los candidatos e identificar cual es el mejor candidato que se adecua al perfil solicitado por la empresa. ▪ Enviar información al jefe acerca de los candidatos que cumplen con el perfil solicitado. 	

Actividades	Responsable	Descripción	Registro
	Jefe de recursos humanos	<p>El gerente de recursos humanos debe realizar lo siguiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprobar el proceso de reclutamiento del personal. ▪ Enviar información a las demás gerencias acerca de los nuevos candidatos. ▪ Establecer los requisitos del perfil de puesto que se debe de cumplir en el reclutamiento del personal. ▪ Solicitar un presupuesto adecuado al gerente general para el proceso de reclutamiento del personal. 	
Contratación del personal	Jefe de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envía la información al administrador para gestione el contrato del nuevo colaborador 	
	Asistente de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivar toda la información importante acerca del nuevo empleado como es el caso de hoja de vida documentada, antecedentes penales y policiales y ficha personal. ▪ En caso de practicante preprofesional o preprofesional solicitar la solicitud de centros de estudios. 	
	Jefe legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolver cualquier problema legal que afronta la empresa y del mismo modo ante un problema legal de un contrato propicia una ayuda legal a la empresa. 	
	Administrador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se encarga de gestionar el contrato del colaborador y del mismo modo firma el contrato de los nuevos colaboradores. 	

6. Formato y registros

- Registro de asistencia

7. Anexos

8. Referencias legales y otras normas

- Norma ISO 9001:2015

9. Control de cambios

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General



Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-GGHH-FO-001
	Versión: 001
Ficha de personal	Fecha: 12/07/2021
	Página 1 de 1

Datos generales del profesional					
1. Condiciones laborales					
Ocupación		Especialidad		Medio de pago	
Banco		Número de cuenta			
Sistema de pensiones	Número código único de SPP	Fecha de ingreso a spp		Código del trabajador	
2. Datos generales					
Apellido Paterno		Apellido materno		Nombres	
Lugar de nacimiento		Fecha de nacimiento		Estado civil	
Información del contacto					
Dirección	Distrito		Provincia	Departamento	
Correo electrónico		Teléfono de casa		Celular	
III. Datos familiares					
Nombre del cónyuge		Teléfono de casa		Celular	
IV. Formación académica					
Grado	Profesión		Institución/Universidad		
Colegio profesional	Número de colegiatura		Fecha de colegiatura		
Postgrado/capacitación/cursos					
Grado	Curso	Institución	Horas lectivas	Horas inicio	Hora de término
V Idiomas					
Conocimiento					

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General




Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-GGHH-FO-002
	Versión: 001
Manual de organización y funciones	Fecha: 12/07/2021
	Página 1 de 1

Información del cargo			
Unidad orgánica		Cargo	
Dependencia			
Funciones específicas			
Requisitos mínimos del cargo			
Nivel educativo			
Estudios complementarios			
Experiencia			
Conocimientos básicos			
Perfil de competencia y habilidades			

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-GH-FO-003
		Versión: 001
	Perfil de cargo	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 de 1

Información del cargo			
Unidad orgánica		Cargo	
Dependencia		Jefe directo	
Centro del costo			
Objetivos del cargo			
Requisitos mínimos del cargo			
Nivel educativo			
Estudios complementarios			
Experiencia			
Conocimientos básicos			
Idioma			
Otros requisitos			
Conocimiento en software			
Perfil de competencia y habilidades			

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General



Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-GGHH-FO-004
	Versión: 001
Requerimiento del personal	Fecha: 12/07/2021
	Página 1 de 1

Información del cargo			
Persona autorizada		Área	
Cargo		Jefe	
Centro de costo		directo	
Información del cargo requerido			
Cargo		Área	
Número de puestos		Período	
Tiempo de prueba		Régimen	
Tipo de requerimiento	Empleo		Plazo fijo
	Práctica preprofesional		Indefinido
	Práctica profesional		
Funciones específicas			
Requisitos mínimos del cargo			
Nivel educativo			
Estudios complementarios			

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General



Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-GGHH-PR-002
	Versión: 001
Capacitación	Fecha: 12/07/2021
	Página 1 al 4

1. Objetivo

La implementación del diseño de un SGC es un aspecto importante en la empresa Evelyn SAC, puesto que a través de la capacitación concientización de todos los colaboradores se llevara a cabo que se involucren en el SGC debido que es gran trascendencia que cada colaborador cumpla de manera oportuna con las políticas de calidad establecidas dado que a través de ello la empresa podrá realzar los estándares de calidad significativamente en la organización logrando de ese modo alcanzar los resultados anhelados.

2. Alcance

Los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad son aplicables para todos los colaboradores de la empresa Evelyn SAC

3. Definiciones

3.1 Eve: Es una empresa mediana que se dedica al sector de telecomunicaciones

4. Responsabilidades

4.1 Encargado de control de calidad

- Elaborar y ejecutar el plan de capacitación referente al apartado de la ISO 9001 con el fin que los grupos de colaboradores alcance los conocimientos y habilidades pertinente en su área de trabajo.
- Garantizar que los procedimientos establecidos se cumplan de manera oportuna en la capacitación.

- Coordinar con la alta gerencia los temas que abarcara la capacitación referente al apartado de la ISO 9001.
- Registrar los resultados referentes a la capacitación del apartado de la ISO 9001 en la empresa.

4.2 Asistente de recursos humanos

- Verificar que la solicitud de asistencia de los colaboradores que asistieron a la capacitación esté debidamente correcta y registrada.
- Coordinar con el jefe de recursos humanos cuando se esté a punto de capacitar a los colaboradores con el fin de proceder con la elaboración del plan de capacitación siempre cuando no sea un tema no referido al SGC, puesto que solamente el encargado de control de calidad está a cargo de capacitar en el SGC a los grupos de colaboradores de la empresa.

4.3 Jefe de recursos humanos

- Elaborar la lista de colaboradores que se capacitaran en la capacitación referente a la temática de calidad, sin embargo, en caso la capacitación se otro tema no referente al SGC debe coordinar con el asistente de recursos humanos con el fin de elegir de elaborar la capacitación.

4.4 Gerencia

- Aprobar la capacitación para el apartado de la ISO 90001 y del mismo modo para otro tipo de capacitaciones también debe velar que los documentos estén correctos para llevar a cabo la aprobación de la capacitación.
- Asignar un presupuesto para la capacitación.

4.5 Colaborador

- Asistir al taller de capacitación.

5. Estándar

5.1 Documentos internos/externos/registros

Actividades	Responsable	Descripción	Registro
Identificar las necesidades de capacitación	Encargado de control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar la necesidad de la capacitación y del mismo modo elige los temas que se tocarán en la capacitación referente a la temática de calidad. ▪ Elaborar un plan de capacitación que permita incrementar los conocimientos de la norma ISO 9001. ▪ Utilizar el presupuesto asignado por el gerente general para poder aplicar la capacitación. ▪ Ejecuta el plan de capacitación referente a la temática de calidad. 	
Capacitación	Jefe de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso se requiera capacitar al colaborador en el tema de la norma ISO 9001 debe propiciar la lista de colaboradores que se capacitarán en el tema, sin embargo, en caso se requiera otra capacitación referente a otro tema es el encargado de llevarlo a cabo junto con su asistente de recursos humanos. 	
	Asistente de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinar con el jefe de recursos humanos cuando se esté a punto de capacitar a los colaboradores con el fin de proceder con la elaboración del plan de capacitación siempre cuando no sea un tema no referido al SGC, puesto que solamente el encargado de control de calidad está a cargo de capacitar en el SGC a los grupos de colaboradores de la empresa. 	
Aprobación de la capacitación	Gerente general	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprobar la capacitación para el apartado de la ISO 90001 y del mismo modo para otro tipo de capacitaciones también debe velar que los documentos estén correctos para llevar a cabo la aprobación de la capacitación. ▪ Asignar un presupuesto para la capacitación. 	
Concientización del sistema de gestión de calidad	Encargado de control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concientizar al personal a través de charlas, capacitaciones, reuniones grupal o inducción. ▪ Coordinar y programar el horario y fecha en que se aclaran las charlas, capacitaciones, inducción o reuniones grupales. ▪ Concientizar al personal la importancia de contribuir al cumplimiento de la política de calidad los procedimientos documentos requisitos y manual del sistema de gestión de calidad. 	
	Colaborador	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistir a las charlas capacitaciones, reuniones grupales o inducción que fueron programadas. ▪ Registrar su asistencia en el registro de asistencia. 	
Registro de asistencia de los colaboradores	Asistente de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso se requiera capacitar al colaborador en el tema de la norma ISO 9001 debe propiciar la lista de colaboradores que se capacitarán en el tema, sin embargo, en caso se requiera otra capacitación referente a otro tema es el encargado de llevarlo a cabo junto con su asistente de recursos humanos. 	
Resultados de la capacitación	Encargado de control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrar los resultados de la capacitación referente a la temática de calidad. 	

6. Formato y registros

- Registro de asistencia

7. Anexos

8. Referencias legales y otras normas

- Norma ISO 9001:2015

9. Control de cambios

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General



Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-GGHH-FO-005
	Versión: 001
Solicitud de capacitación	Fecha: 12/07/2021
	Página 1 de 1

Nombre del curso		Fecha		
Nombre de la institución:				
Fecha de inicio		Fecha de fin		
Tipo de capacitación		Interna	<input type="checkbox"/>	
		Externa	<input type="checkbox"/>	
Duración y total de horas				
.....				
Modalidad: Presencial <input type="checkbox"/> Semipresencial <input type="checkbox"/> Virtual <input type="checkbox"/>				
N.º	Nombre del trabajador	Cargo	Fecha ingreso	Firma
II. Objetivos de la capacitación				
Marque y especifique uno o más de los objetivos que quiere alcanzar con esta capacitación.				
Reducción de tiempo/costos		<input type="checkbox"/>	Incremento de productividad <input type="checkbox"/>	
Mejoramiento de procesos y calidad		<input type="checkbox"/>	Actualización de conocimientos <input type="checkbox"/>	
Atención del cliente		<input type="checkbox"/>	Aplicación de mejores prácticas <input type="checkbox"/>	
III. Costos de capacitación				
Costo total de persona				
Costo total				
Solicitud		Aprobación		Validación
..... Representante de la empresa	 Gerente general	 Jefe de recursos humanos

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General




Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-GGHH-FO-006
	Versión: 001
Registro de asistencia	Fecha: 12/07/2021
	Página 1 de 1

Razón social	Domicilio del centro laboral	Ruc	Actividad Económica	N.º trabajadores en centro laboral	
Tipo de capacitación					
Capacitación externa	<input type="checkbox"/>	Capacitación interna	<input type="checkbox"/>	Inducción	<input type="checkbox"/>
Capacitador	-----	Cargo	-----		
DNI	-----	Fecha	-----		
Tema	-----	Firma	-----		
Turno	Área de exposición	Hora de inicio	Hora de término	Horas	
N.º	DNI	Apellido y Nombres	Empresa	Área	Firmas
Observaciones					

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-ADM-PR-003
		Versión: 001
	Comunicación	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 3

1. Objetivo

Establecer una buena comunicación eficaz que permita abarcar tanto interna como externa en los diferentes niveles logrando de esa manera que la adecuación del conocimiento del sistema de gestión de calidad se realice de manera eficiente en la organización

2. Alcance

Este procedimiento se aplicará en la comunicación de todos los niveles de jerarquía en la empresa Evelyn SAC.

3. Definiciones

3.1 **SGC:** Sistema de gestión de calidad.

3.2 **Eve:** Empresa Evelyn SAC dedicada al rubro de telecomunicaciones.

4. Responsabilidades

4.1 Gerentes/jefe de área

- Garantizar que se cumpla el procedimiento en los diversos tipos de nivel.

4.2 Supervisión

- Resolver cualquiera consulta que realicen sus colaboradores a su cargo sobre el sistema de gestión de calidad.
- Garantizar que el cumplimiento del procedimiento se realice de manera eficaz.
- Comunicar las consultas al colaborador responsable del sistema de gestión de calidad o a la alta gerencia. Según corresponda para que puedan resolver y se difundan por los medios de comunicación la posible solución a la consulta.

4.3 Encargado de control de calidad

- Recibir la información de las comunicaciones tanto interna como externa además tiene que velar que la información documentaria está apropiadamente documentada.
- Actualizar la información a través de los medios de comunicación que se establezcan.

5 Estándar

Actividad	Responsable	Descripción	Registro
Comunicación interna	Encargado de control de calidad	<p>a) El objetivo es permitir que todos los colaboradores estén debidamente informados acerca del sistema de gestión de calidad, es por ello que es importante que conozcan las políticas y procedimiento que se utilizaran en la organización.</p> <p>b) Determinar que la información del sistema de gestión de calidad sea difundida tanto interna o externamente utilizando el uso de comunicación a utilizar.</p> <p>c) Garantizar que las consultas que realicen los colaboradores se reciban de manera oportuna, además debe documentar y responder los registros establecidos como es el caso de correo electrónico.</p> <p>d) La comunicación interna se realizará a través de los siguientes medios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo electrónico ▪ Página web ▪ Reuniones grupales ▪ Capacitaciones 	
Comunicación externa	Encargado de control de calidad	<p>La comunicación externa de la empresa Evelyn SAC se realizará a través de los siguientes medios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniones con las partes interesadas. ▪ Correo electrónico ▪ Página web ▪ Llamadas telefónicas. <p>La comunicación externa de la empresa Evelyn SAC por parte de los interesados se realizará a través de los siguientes medios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Llamadas telefónicas ▪ Correo electrónico ▪ Página web ▪ Libro de reclamaciones 	

6. Formatos y registros


7. Anexos

8. Referencias legales y otras normas

- Norma ISO 9001

9. Control de cambios

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Procedimiento	Código: EVE-MC-PR-004
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Creación, actualización y control de registros	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 7

1. Objetivo

Es necesario realiza elaborar, implementar actualizar, controlar el registro de la documentación con la finalidad de mantener y mejorar los procesos mediante la mejora continua del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todos los registros y documentados generados por el sistema de gestión de calidad en la empresa Evelyn SAC.

3. Definiciones

- 3.1 Eve:** Es una empresa que se encuentra en el rubro de telecomunicaciones.
- 3.2 Documento externo:** Son documentos que no han sido generados por la empresa Evelyn SAC relacionado al sistema de gestión de calidad, como es el caso de legislación y manuales, etc.
- 3.3 Documento interno:** Son documentos generados por la empresa Evelyn SAC relacionados al sistema de gestión de calidad.
- 3.4 Documento:** Es la información que permite ilustrar el tema.
- 3.5 Formato:** Es un documento que tiene como propósito el completar la información solicitada, asimismo una vez completa el formato se convierte en un registro.
- 3.6 Información documentada:** Es la información que el sistema de gestión de calidad controla y mantiene.
- 3.7 Medio de soporte:** El medio de soporte es el medio en el cual se generan los registros pueden ser de dos modalidades ya sea de manera física o virtual.

3.8 Procedimiento: Es un documento donde se explica de manera específica y detallada en qué consistirá el proceso.

3.9 Registro: Es un documento donde se presenta la información, los resultados obtenidos y lo mismo formatos completados

4. Responsabilidades

4.1 Gerente general

- Es el encargado de aprobar todos los documentos, formatos y registros del SGC.

5. Estándar

Actividad	Responsable	Descripción	Registros
Elaboración	Encargado de control de calidad	Elabora el documento dentro de la estructura documentaria externa (EVE-MC-FO-005).	
Codificación	Encargado de control de calidad	Envía la documentación elaborada a la oficina encargada de supervisar la mejora continua para su debida revisión	
	Mejora continua	Realizar la codificación del documento para poder proceder a la identificación según la estructura de codificación interna (EVE-MC-FO-004)	
Revisión y aprobación	Encargado de control de calidad	Revisar los documentos codificados.	
	Gerente general	Aprobar el documento revisado por el responsable SGC. Enviar el documento aprobado al responsable del sistema de gestión de calidad.	
	Encargado de control de calidad	Agregar el documento aprobado por el máster de documento interno (EVE-MC-FO-004)	
Difusión	Encargado de control de calidad	Difundir los documentos aprobados a través del intranet. Difundir cada vez que se realice un nuevo documento o se realice una modificación al documento	
	Responsable del proceso	Distribuir los documentos en físico tanto para los grupos de colaboradores y del mismo modo para los proveedores.	
Modificación	Encargado de control de calidad	Todas las eventuales modificaciones se deben de inspeccionar certeramente cada una de ellas.	
	Encargado de control de calidad	Debe revisar y propiciar detalles a lo que respecta a los documentos rectificadas.	
	Gerente general	Aprobar el documento modificado revisado por el responsable de SGC.	
	Mejora continua	Debe ser capaz de cambiar el número de documento por una mayor versión más actualizada, a fin de que ese modo se propicie una apropiada información a lo referente a sus procesos mejorados.	
Retiro	Encargado de control de calidad	Debe actualizar el documento modificado en el máster de documentos interno (EVE-MC-FO-004)	
	Encargado de control de calidad	Debe descartar la versión anterior modificada al archivo histórico.	
Almacenamiento	Encargado de control de calidad	Debe almacenar los documentos históricos puede ser de manera física o digital. El tiempo de conservación de todos los registros debe cumplir con una legislación y normativa establecida por la organización.	

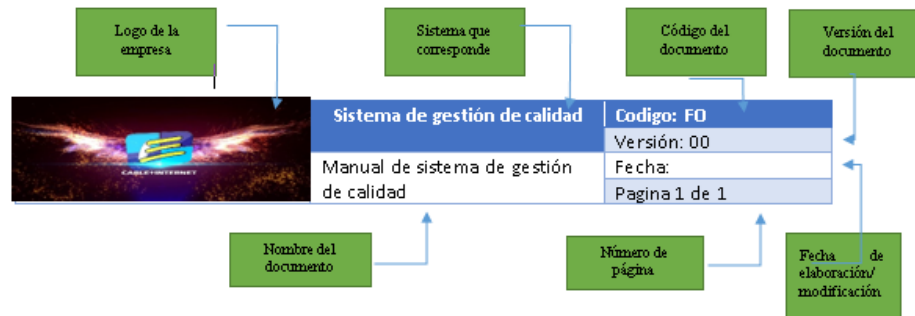
Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

7.1.2 Manual de calidad

7.1.2.1 Encabezado



7.1.2.2 Contenido

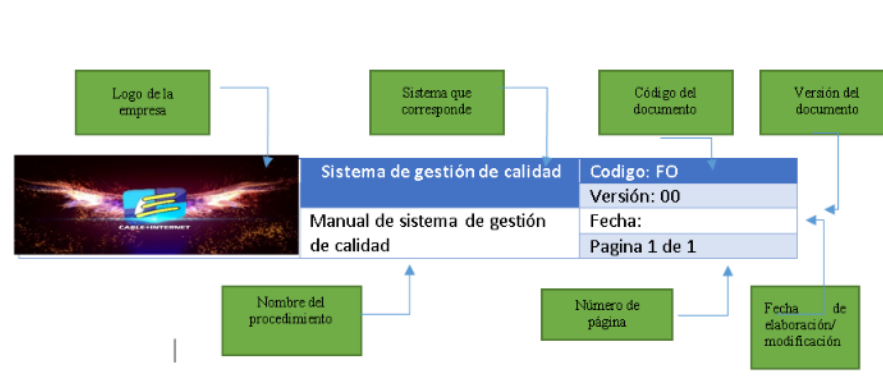
- Introducción
- Definiciones
- Responsabilidades
- Anexos
- Elementos del sistema de gestión de calidad
- Responsables de aprobación

7.1.2.3 Pie de pagina

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

7.3.1 Procedimientos

7.1.3.1 Encabezado



7.1.3.2 Contenido

- Objetivo
- Alcance
- Definiciones
- Responsabilidades
- Estándar
- Formatos y registros
- Anexos
- Referencias legales y otras normas

7.1.4 Formatos

7.1.4.1 Encabezado

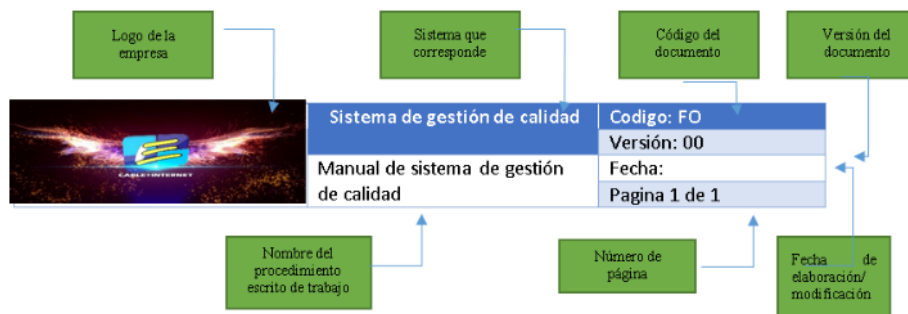


7.1.4.2 Contenido

- Recursos
 - Colaboradores
 - Competencias idóneas
 - Equipo/Herramienta/materiales
 - EPP
- Nivel de riesgos
- Procedimiento
- Formatos y registros
- Referencias legales y del mismo modo otras normas
- Control de cambios

7.1.5 Formato

7.1.5.1 Encabezado



7.1.5.2 Contenido

- Enunciado

7.1.5.3 Pie de página

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

7.1.6 Documentos varios

7.1.6.1 Encabezado




7.1.6.2 Contenido

- Enunciado

7.1.6.3 Pie de página

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo

	Procedimiento	CódigoEVE-MC-PR-004
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Creación, actualización y control de registros	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

Código de documento	Área-tipo de documento-Número
---------------------	-------------------------------

Codificación de formato	Área-tipo de documento-Número
-------------------------	-------------------------------

Áreas de la empresa Evelyn SAC

AL	Área legal
CNT	Área contable
GGHH	Área de recursos humanos
OP	Área de operaciones.
AC	Área de atención del cliente
ADM	Área administrativa
AT	Área soporte técnico
GG	Área a de gerencia general
Áreas que se deben crear para que la implementación de un sistema de gestión de calidad se llegue a concretar de modo oportuna en la empresa Evelyn SAC.	
MC	Área de control de calidad
	Área de mejora continua.

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe administrativo	Aprobado por: Gerencia General
--	--------------------------------------	-----------------------------------


Tipo de documento	
DV	Documentos varios
FO	Formato
PET	Procedimiento escrito de trabajo
MC	Manual de calidad
PC	Política de calidad
PR	Procedimiento
RIT	Reglamento interno

Referencias legales y otras normas

- Norma ISO 9001:2015

Control de cambios

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe administrativo	Aprobado por: Gerencia General
--	--------------------------------------	-----------------------------------

	Formatos	Código: EVE-MC-FO-004
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Máster de documentación	Fecha: 12/07/2021
	externa	Página 1 de 1

Código	Nombre del documento	Proveedor	Versión	Responsable	Fecha de aprobación	Última fecha de modificación	Medio Físico o digital	Área
Políticas								
Manuales								
Procedimiento								
Formatos								
Documentos varios								

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General




Formatos	Código: EVE-MC-FO-005
Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
Máster de documentación interno	Fecha: 12/07/2021
	Página 1 de 1

Código	Nombre del documento	Proveedor	Versión	Responsable	Fecha de aprobación	Última fecha de modificación	Medio Físico o digital	Área
Políticas								
Manuales								
Procedimiento								
Formatos								
Documentos varios								

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Formatos	Código: EVE-MC-FO-002
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Codificación documentaria	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

Código de documento	Área-tipo de documento-Número
Codificación de formato	Área-tipo de documento-Número

Áreas de la empresa Evelyn SAC	
AL	Área legal
CNT	Área contable
GGHH	Área de recursos humanos
OP	Área de operaciones.
AC	Área de atención del cliente
ADM	Área administrativa
AT	Área soporte técnico
GG	Área a de gerencia general
Áreas que se deben crear para que la implementación de un sistema de gestión de calidad se llegue a concretar de modo oportuna en la empresa Evelyn SAC.	
MC	Área de control de calidad
	Área de mejora continua.

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe administrativo	Aprobado por: Gerencia General
--	--------------------------------------	-----------------------------------

Tipo de documento

DV Documentos varios

FO Formato

PET Procedimiento escrito de trabajo

MC Manual de calidad

PC Política de calidad


PR Procedimiento

RIT Reglamento interno

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Formato	Código: EVE-OP-PR-001
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Recursos	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Objetivo

El objetivo es aplicar la mejora continua en los recursos y materiales de la empresa Evelyn SAC utilizando el uso del apartado de la ISO 9001.

2. Alcance

El presente procedimiento se tiene que aplicar a toda la empresa Evelyn SAC para que de esa manera se pueda determinar las necesidades que requiere sus servicios y mediante ello lograr planificar los recursos necesarios para la instalación de cable e internet en todos los hogares de los clientes en la ciudad de Trujillo.

3. Responsabilidad

- a) **Jefe de operaciones:** Es el encargado de abastecer de los materiales inaprensible para la instalación de fibra óptica en los hogares de los adquirentes de la empresa Evelyn SAC.
- b) **Área administrativa:** Cabe resaltar que gestiona los contratos tanto de los proveedores y así como también de los colaboradores.

4. Normativa aplicable

- Norma ISO 9001:2015.

5. Definiciones

- **Recursos materiales:** Son los bienes tangibles necesarios para que una organización pueda producir un producto o un servicio.

- **Logística:** Este apartado tiene como fin planificar y gestionar las operaciones referentes a las materias primas, productos semielaborados y productos terminados
- **Supervisión:** Dirigir y evaluar los trabajos.

6. Documentos y formatos

Requerimientos de materiales para obtener mayor cobertura de señal de cable e internet en toda la ciudad de Trujillo.

7. Anexos


- No aplica.

8. Control de cambios.

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Sistema de gestión de calidad	Código: EVE-OP-FO-001
		Versión: 001
	Requerimientos de materiales para obtener mayor cobertura de señal de cable e internet en toda la ciudad de Trujillo.	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 de 1

Requerimiento de materiales o herramientas									
Proveedor				Orden de servicio					
Nombre del responsable				Fecha de pedido					
Ubicación donde se distribuido los materiales									
Ítem	Nombre	Cantidad	Unidad de medida	Especificaciones					Observaciones
				Marca	Modelo	Peso	Material	Costo	
1									
2									
3									
4									

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia
General



Manual de gestión de calidad	Código: EVE-MC-009
	Versión: 001
Capítulo VIII: Operación	Fecha: 12/07/2021
	Página 1 al 5

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

Ante todo, es imprescindible que a través de la implantación de la norma ISO 9001 se refuerce los procesos de la empresa Evelyn SAC, puesto que por medio de ello se llevará a cabo una transición importantísima en la prestación de servicio, cabe señalar que la empresa Evelyn SAC propicia el servicio de cable e internet a todos los hogares de la ciudad de Trujillo.

8.2 Determinación de los requisitos de los productos del servicio y comunicación de los clientes

8.2.1 Comunicación con el cliente.

La empresa Evelyn SAC es necesario afianzar una idónea comunicación con sus adquirentes y sobre todo fortalecer estos siguientes puntos de vistas:

- Realizar retroalimentación de las opiniones de sus clientes.
- Tener documentado los contratos de los clientes.
- Atender al cliente de manera oportuna dando una solución a la consulta o reclamo recibido.

8.2.2 Requisitos relacionados con el servicio.

La empresa Evelyn SAC debe de llevar a cabo un certero chequeo de las premisas que son apremiantes por los clientes, tales como es la cuestión de reclamos o dudas ante el servicio, dado que a través de ello se llevará a zanjar todas las posibles

problemáticas que acarrea la organización, puesto a través de ello se alcanzará un óptimo servicio.

8.3 Desarrollo de productos y servicios.

No aplica el diseño y desarrollo referente al capítulo de operación de la norma ISO 9001 puesto que el servicio de cable e Internet que propicia la empresa Evelyn SAC no lleva a cabo el diseño de nuevos servicios y del mismo modo no se llega a efectuar un desarrollo de nuevos servicios en la empresa, cabe señalar que los servicios que propicia la empresa se encuentra establecido por la alta gerencia y por los tanto se encuentra estandarizados, cabe destacar que la empresa se dedica al sector de telecomunicaciones y no es una empresa que requiera diseñar o desarrollar nuevos servicios, puesto que solo se encarga de ofrecer servicios ya existentes en el mercado a todos sus clientes de la ciudad de Trujillo.

8.4 Control de los productos y servicios provisto externamente

Para que la información del proceso de compra e inventario tenga un mayor control de la información se elaboró un formato en la empresa Evelyn SAC siendo el formato (Eve-OP-PET-002) y del mismo modo se elaboró un formato referente a los proveedores siendo el formato (Eve- OP-PET-003).

Cabe señalar que los proveedores de la empresa Evelyn SAC son los siguientes:

- Kroton SAC.
- Multicable Perú SAC.
- Optictimes SAC.
- Importación electrónica Muruhua E.I.R.L.
- Fyco telecomunicaciones SAC.

8.5 Producción y prestación del servicio

8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

Para lograr tener un mayor control de los procesos de la organización se elaborará procedimientos con el fin de incrementar la satisfacción del cliente en la empresa Evelyn SAC esto le permitirá a la empresa propiciar una prestación del servicio a todos sus clientes de la ciudad de Trujillo de modo notable, cabe señalar que la empresa propicia el servicio de cable e internet, cabe destacar que los formatos estarán estandarizados con los formatos que exige la norma ISO 9001: 2015. Los procedimientos comprenderán las siguientes áreas actuales de la empresa y a su vez se consideró las áreas a implementar en esta siguiente propuesta.

Áreas	Procedimiento
Área de atención del cliente	EVE-AC-PET
Área de soporte técnico	EVE-AT-PET
Área de mejora continua	EVE-MC-PET
Área de control de calidad	EVE-MC-PET

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La empresa debe asegurar que la experiencia del cliente en la adquisición del servicio se llegue a concretar de modo oportuna a través de un seguimiento del registro de las no conformidades, por tal razón que a cualquier problema del servicio se debe subsanar de modo oportuna en la empresa. Cabe señalar que los procedimientos para llegar a subsanar estos incidentes son los siguientes:

- Eve-AT-PET-001
- EVE-AC-PET-005

8.5.3 Los bienes pertinentes a los clientes y proveedores externos

La empresa Evelyn SAC es una empresa dedicada al sector de telecomunicaciones no resguarda los bienes de los clientes puesto que no se dedica a ello, por otro lado la empresa Evelyn cuenta con proveedores externos en el extranjero, sin embargo la empresa no resguarda ningún bien del proveedor dentro del almacén de la empresa, puesto que todos los bienes que tiene la empresa como es el caso de decodificadores de cable y router de internet son comprados a estos proveedores con el fin de utilizarlo en la instalación de cable e internet en los hogares de sus clientes en la ciudad de Trujillo.

8.5.4 Perseveración de bienes y servicios

Para asegurar que la continuidad de servicio del cliente no se vea interrumpido la empresa Evelyn SAC realiza el mantenimiento de las antenas de cable e internet con el fin que el servicio del cliente que contrata el servicio de cable e internet en toda la localidad de la ciudad de Trujillo sea las mas optima posible en el hogar del cliente. Por tal motivo que a través del procedimiento Eve-OP-001 se llevara a cabo una buena gestión del mantenimiento de antenas de cable e internet. Cabe señalar que la empresa Evelyn SAC compra los productos en el extranjero como es el caso de decodificadores y router de internet, puesto que a través de ello le sirve a la empresa para propiciar el servicio de cable e internet a todos sus clientes de la ciudad de Trujillo. Para asegurar que estos productos adquiridos cumplan con la máxima estándares de calidad al hacer uso en la instalación del servicio en el hogar del cliente se llevara a cabo los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de compra e inventario: Eve-OP-PET-002
- Procedimiento de proveedor: Eve-OP-PET-003

8.5.5 Las actividades posteriores a la entrega

Para identificar si se realizó con éxito la entrega de servicio de cable e internet en el hogar del cliente, se elaboró un procedimiento denominando EVE-AC-PET-004 en la empresa Evelyn SAC.

8.5.6 Control de cambios

Para llevar a cabo un apropiado control de los cambios referentes al SGC se elaboró un formato en la cual contempla una lista de documentos internos denominado (EVE-MC-FO-004).

8.6 Liberación de bienes y servicios

Para el apartado de liberación de bienes y servicios la empresa Evelyn SAC ubicada en la ciudad de Trujillo debe de garantizar que los requisitos que contempla el cliente se lleguen a concretar de modo oportuna en la adquisición de la compra del servicio de cable e internet.


8.7 Bienes y servicios no conforme

La empresa Evelyn SAC debe contemplar un registro de las no conformidades con el fin de tener conocimientos de las no conformidades referente a los requisitos contemplados en el SGC, es por tal motivo que debe utilizar el formato Eve-MC-FO-010.

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia
General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-MC-PET-001
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Control de calidad	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encargado de control de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Encargado de control de calidad debe tener conocimientos referentes a la norma ISO 9001 y del mismo modo debe tener experiencia 4 años en este puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Materiales administrativos ▪ Internet ▪ Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp.

2. Nivel de riesgo

- Bajo

3. Procedimiento


Procedimiento

- El Gerente general debe recabar información de la situación actual de la empresa con el fin de enviar la información al encargado de control de calidad.
- El encargado de control debe recepcionar la información recabada de la situación actual de la empresa con el fin de evaluar el cumplimiento de control de calidad de la empresa, asimismo en caso que el cumplimiento de control de calidad sea el oportuno debe informar al gerente general acerca de los resultados positivos del cumplimiento, sin embargo si no cumple con el cumplimiento de control de calidad debe identificar las posibles falencias de los procesos con el fin de propiciar una solución al problema de la calidad de la empresa Evelyn SAC para ello esta propuesta de solución debe ser a través de la norma ISO 9001. Finalmente una vez ya implementado la propuesta debe monitorear los resultados , puesto que por intermedio de ello debe elaborar un informe de cumplimiento del control de calidad de la empresa.

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo
Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-MC-PET-002
	Sistema de gestión de calidad	
		Versión: 001
	Auditoría interna	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encargado de control de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Encargado de control de calidad debe tener conocimientos referentes a la auditoria interna basado en la ISO 9001 y del mismo modo debe tener experiencia 4 años en este puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Materiales administrativos ▪ Internet ▪ Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp.

2. Nivel de riesgo

- Bajo


3. Procedimiento

Procedimiento

Este procedimiento referente a la auditoría interna orientado al apartado de la ISO 9001 tiene como fin en verificar la cuestión de la conformidad de los requisitos entablados por el apartado de la ISO 9001.

- Este procedimiento inicia con el encargado de control de calidad en donde estipula el plan de auditoría y de ese modo prosigue a efectuar el plan de auditoría.
- Subsiguientemente procesa dicha información, procede a elaborar un informe detallando la solución que se empleará en los problemas hallados en la auditoría interna.
- Implanta las soluciones prevista en el informe realizado y a través de ello le permite verificar la eficacia efectuada en la auditoría interna si es alentador los resultados comunica al gerente general y del mismo modo registra los resultados anhelados de la auditoría interna, no obstante si no es alentador procede a plantear un nuevo plan para la auditoría interna.

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe administrativo	Aprobado por: Gerencia General
--	--------------------------------------	-----------------------------------

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-MC-PET-003
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Capacitación referente a la temática de calidad.	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> Encargado de control de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> El Encargado de control de calidad debe tener conocimientos en capacitar a colaboradores referente a la ISO 9001 y del mismo modo debe tener experiencia 4 años en este puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> Computadora Materiales administrativos Internet Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp.

2. Nivel de riesgo

- Bajo


3. Procedimiento

Procedimiento

Este procedimiento referente a la capacitación de personal tiene como fin en capacitar a los grupos de colaboradores de la empresa Evelyn SAC con el fin de reforzar tanto los conocimientos, así como sus habilidades referentes al tema de la calidad.

- Este procedimiento inicia con el jefe de recursos humanos en donde propicia la data de los colaboradores que se llevará a cabo la capacitación, subsiguientemente el encargado de control de calidad establece los temas que implicará la capacitación y del mismo modo elabora el plan que abordará esta capacitación.
- Subsiguientemente efectúa esta capacitación referente al apartado de la ISO 9001 y posteriormente lleva a cabo una evaluación de los resultados, cabe de señalar que a pesar de ello se alcanzan resultados no alentadores rehace un nuevo plan referente a la capacitación, no obstante si fue alentador estos resultados lleva a cabo un registro de esta información con el fin de tenerlo como referencia para futuras comparaciones del mes, posterior a ello procede a enviar esta información al gerente general.

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-MC-PET-004
	Sistema de gestión de calidad	
		Versión: 001
	Mejora continua	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encargado de mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Encargado de mejora continua debe tener conocimientos en las mejoras de los procesos a través de la norma ISO 9001 y del mismo modo debe tener experiencia 4 años en este puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Materiales administrativos ▪ Internet ▪ Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp.

2. Nivel de riesgo

- Bajo


3. Procedimiento

Procedimiento

Este procedimiento inicia con el encargado de mejora continua en donde analiza los procesos de la organización, cabe señalar que si no se desarrollan de modo pertinente los procesos procede a detectar las falencias que acarrearán, subsiguientemente plantea una solución a través del apartado de la ISO 9001,

- Una vez ya planteado la solución procede a elaborar un informe detallado de las mejoras planteadas en la cual envía la información al gerente general con el fin que dé el visto.
- Subsiguientemente el gerente general revisa si el documento está conforme en caso no lo este le solicita que haga un reajuste del documento en caso este correcto el encargado de control de calidad comienza a implantar estas mejoras.
- Posteriormente verifica la eficacia de las mejoras implantadas en la empresa a fin de elaborar un informe de los resultados que alcanzaron las mejoras, no obstante si las mejoras referente a los procesos es la oportuna el encargado de mejora continua procede a entablar nuevas acciones que refuerce los procesos, subsiguientemente elabora un informe de las acciones que se llevaran a cabo en la empresa y este le envía la información al gerente general en caso no esté correcto le pide que reajuste el documento en caso este conforme el encargado de control de calidad procede a implantar estas nuevas acciones y del mismo modo también verifica la eficacia de estas acciones implantadas en la empresa con el fin de elaborar un informe de los resultados referente a la transición favorable que contrajo en los procesos estas acciones entabladas en la empresa.

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-AT-PET-001
	Sistema de gestión de calidad	
		Versión: 001
	Soporte técnico	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> Encargado de soporte técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> El Encargado de soporte técnico debe propiciar una solución ante el problema el reclamo del cliente referente a la falla de servicio, para ello es imprescindible que el encargado de soporte técnico tenga experiencia 2 años en este puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> Computadora Materiales administrativos Internet Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp.

2. Nivel de riesgo


- Bajo

3. Procedimiento

Procedimiento

- Este procedimiento inicia con el cliente en donde solicita una solución al encargado de soporte técnico a través del correo electrónico envía toda la información pertinente.
- Subsiguientemente recepciona la información el encargado de soporte técnico y del mismo modo también verifica la información, cabe señalar que propicia una posible solución al cliente llamándolo a su número asociado en el sistema en caso no se lleve a cabo una solución a través del sistema este procede generar una orden de solución al cliente y le notifica que llegará un operario de mantenimiento a solucionar su servicio, sin embargo antes notifica al jefe de operaciones que asigne un operario de mantenimiento ante este problema.
- Dar seguimiento si el operario de mantenimiento llevo a subsanar las fallas del servicio presentada en el hogar del cliente en caso no haya llegado el operario de mantenimiento debe notificar al jefe de operaciones que no llevo oportunamente el operario de mantenimiento y se requiere lo más pronto posible que subsane la falla de servicio en el hogar del cliente.

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-AT-PET-002
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Programación de fecha de instalación del servicio en el hogar del cliente	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encargado de soporte técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Encargado de soporte técnico debe programar la fecha de instalación en el hogar del cliente en la base de datos de la empresa , cabe señalar que es imprescindible que el encargado de soporte técnico tenga experiencia 2 años en este puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Materiales administrativos ▪ Internet ▪ Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp.

2. Nivel de riesgo

- Bajo

3. Procedimiento


Procedimiento

- Este procedimiento inicia con el encargado de atención del cliente en el cual elabora el informe de cliente en donde es imprescindible la instalación de su servicio en su hogar, subsiguientemente este envía la información y es donde el encargado de soporte técnico receptiona la información y de ese modo lleva a cabo la fecha de instalación del servicio en el hogar del cliente.
 - Subsiguientemente el encargado de soporte técnico genera la orden de entrega del servicio este programa la fecha de instalación del servicio del cliente, asimismo una vez programado la fecha le informa al jefe de operaciones para que asigne un operario de mantenimiento en el cual proceda a la instalación de su servicio en el domicilio del cliente y finalmente el encargado de soporte técnico recibo información del jefe de operaciones y este notifica al encargado de atención del cliente que el ticket fue atendido.
 - Finalmente, el encargado de soporte técnico supervisa que el operario de mantenimiento haya llegado a la hora pactada con el cliente, por tal razón que debe comunicarse con el cliente con el fin de validar en el sistema que el operario de mantenimiento cumplió con sus obligaciones asignadas.
-

Elaborado/ Modificado
por:
Víctor Orlando Mendo
Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia
General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-AC-PET-001
	Sistema de gestión de calidad	
	Gestionar servicio a través de la atención del cliente	Versión: 001
		Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vendedor comercial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El vendedor comercial debe propiciar un trato cordial y un sobresaliente servicio al cliente y a su vez debe tener experiencia 3 años en este puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Materiales administrativos ▪ Internet ▪ Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp.

2. Nivel de riesgos

- Bajo

3. Procedimiento


Procedimiento

- Este procedimiento inicia con el vendedor comercial en el cual atiende a los clientes y propicia la información de los tipos de servicios que tiene la empresa. Cabe señalar que le propicia planes de internet, cable o los dos juntos a la vez.
 - Subsiguientemente el vendedor comercial le indicará al cliente si permite registrar sus datos a la bd podrá postular a este a promociones o descuentos, cabe señalar que variará estas promociones o descuentos si es cliente concurrente o si es una fecha especial en el calendario, asimismo una vez que el cliente haya verificado que tipo de servicio contratará procede registrar el servicio solicitado en el sistema BD
 - Finalmente, el vendedor comercial le envía la información al cajero con el fin que solicite el pago y este la informa al cliente el monto a cancelar y finalmente el cliente paga y le propicia el comprobante de pago al cliente.
-

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-AC-PET-002
	Sistema de gestión de calidad	
	Gestionar promociones o descuentos.	Versión: 001
		Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> Encargado de atención del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> El encargado de atención del cliente debe propiciar un trato cordial al cliente cuando le propicie información acerca de la promociones o descuento que maneja la empresa, cabe señalar que debe tener experiencia 3 años en este puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> Computadora Materiales administrativos Internet Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp.

2. Nivel de riesgo


- Bajo

3. Procedimiento

Procedimiento

- El encargado de atención del cliente debe verificar en el sistema si está conforme la solicitud de promoción o descuento , en caso no aplique a una promoción o descuento por ser cliente concurrente se le llegue a propiciar una alternativa al cliente para que acceda a este beneficio adquiriendo un nuevo plan de servicio en la cual va acumular puntos con la empresa podría hacer valido en su próxima factura de su servicio y del mismo modo si en el sistema cumple con las condiciones para optar a las promociones o descuentos el cajero procederá a registrar los puntos que acumule con la empresa.
-

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe administrativo	Aprobado por: Gerencia General
--	--------------------------------------	-----------------------------------

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-AC-PET-003
	Sistema de gestión de calidad	
	Gestionar caja.	Versión: 001
		Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cajero 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Cajero debe propiciar un trato cordial al cliente cuando solicite el cobro del servicio contratado por el cliente y a su vez debe hacerlo de modo eficiente, cabe señalar que debe tener experiencia 3 años en este puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Materiales administrativos ▪ Internet ▪ Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp.

2. Nivel de riesgo

- Bajo

3. Procedimiento

Procedimiento

- El cajero debe verificar en el sistema si es cliente nuevo, en caso no sea así lo registra en la bd de la empresa y del mismo modo si ya está registrado en el sistema procede en identificar el tipo de pago, subsiguientemente el cliente selecciona la modalidad de pago que empleará ya sea por tarjeta o por efectivo para ambos casos el paga y el cajero procede a cobrar por el pago.
 - Posteriormente el cajero genera el comprobante de pago sin embargo antes de todo verifica si hay que propiciar vuelto al cliente, cabe resaltar que solamente se le propiciará el vuelto a través de la modalidad de efectivo solamente, puesto que las otras modalidades de pago como es el caso de tarjeta de crédito o débito se le cobra el total exacto del monto.
-

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General



Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-AC-PET-004
Sistema de gestión de calidad	
Gestionar entrega del servicio	Versión: 001
	Fecha: 12/07/2021
Página 1 al 2	

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encargado de operario de mantenimiento. ▪ Encargado de atención del cliente, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El operario de mantenimiento debe tener experiencia 3 años instalando el servicio de cable e internet en este puesto en otras empresas. ▪ El encargado de atención del cliente debe tener experiencia supervisando que la entrega del servicio referente al servicio de cable e internet se llegue a concretar de modo oportuna y a su vez debe tener experiencia 3 años en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Materiales administrativos ▪ Internet ▪ Correo electrónico ▪ Implementos epp y herramientas para llevar a cabo la instalación de cable e internet en el hogar del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp para el caso del encargado de atención del cliente. ▪ El operario de mantenimiento en la cual instalara el servicio de cable e internet debe contar con los implementos Epp.

2. Nivel de riesgo


- Nivel de riesgo es alto para el caso del operario de mantenimiento puesto que debe instalar el servicio de cable e internet.
- Nivel del riesgo es bajo para el caso del encargado de atención del cliente puesto que su función que realiza no es pertinente implementos de seguridad Epp.

3. Procedimiento

Procedimiento

- El operario de mantenimiento debe instalar el servicio de cliente la cuales contempla el servicio de cable o internet. Subsiguientemente de haber instalado el servicio debe solicitar al cliente que revise si su servicio está operativo, cabe señalar que si el cliente notifica al operario de mantenimiento que no está operativo su servicio le debe de avisar para que subsane el problema, sin embargo, en caso este conforme le informa al operario de mantenimiento y este finalmente le entrega un registro de conformidad con el fin que el cliente lo firme.
 - Finalmente, el encargado de atención del cliente debe dar seguimiento si la entrega del servicio se llegó a concretar de modo oportuna, por tal motivo que se comunicará con el cliente con el fin que el servicio instalado por el operario de mantenimiento esté debidamente correcto.
-
-

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-AC-PET-005
	Sistema de gestión de calidad	
	Gestionar reclamos o quejas	Versión: 001
		Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> Encargado de atención del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> El Encargado de atención del cliente debe propiciar un trato cordial al atender los reclamos o quejas de los clientes, cabe señalar debe tener experiencia 3 años en este puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> Computadora Materiales administrativos Internet Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Por la función que realiza no es necesario implementos referentes a epp.

2. Nivel de riesgo

- Bajo

3. Procedimiento


Procedimiento

- El encargado de atención del cliente debe verificar si es viable el reclamo o no, por tal razón en caso que no sea viable la solicitud de reclamos o queja el encargado de atención de cliente debe propiciarle al cliente una elección si desea escoger una promoción o descuento en su próxima factura con el fin que esta circunstancia no altere la fidelización del cliente y del mismo modo si es viable su solicitud debe propiciarle un inigualable trato cordial y a su vez debe generar un informe en donde debe dar detalle del reclamo o queja presentada por parte del cliente y finalmente debe propiciarle una solución en un plazo de 24 a 48 horas al cliente.

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo
Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-OP-PET-001
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Mantenimiento para solucionar averías de las antenas de cable e internet	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operario de mantenimiento. ▪ Jefe de operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El operario que se encargara de la instalación debe tener experiencia de cinco años en dicho puesto, además debe contar con una licencia de conducir para que pueda desplazarse al lugar donde se requiere hacer el mantenimiento, cabe señalar que debe tener experiencia 4 años en el puesto en otras empresas. ▪ El jefe de operaciones tiene que tener experiencia gestionando el mantenimiento de antenas de cable e internet, cabe señalar que debe tener experiencia 5 años en el puesto en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vehículo ▪ Escalera ▪ Herramientas ▪ Implementos Epp 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guantes aislantes de electricidad ▪ Arnés ▪ Protector auditivo ▪ Botas de seguridad ▪ Lentes de seguridad

2. Nivel de riesgos


- Alto

3. Procedimiento

Procedimiento

- El jefe de operaciones debe verificar de manera periódica los lugares que se requiere hacer mantenimiento en las antenas de cable que posee la empresa Evelyn SAC, además en caso se necesite realizar un mantenimiento en las antenas de cable debe informar a los operarios de mantenimiento acerca de la zona donde es necesario dar un mantenimiento y del mismo modo debe solicitar un presupuesto al gerente general con el fin de poner en marcha el mantenimiento de las antenas de cable e internet.
 - Los operadores que realizan el mantenimiento de la antena deben registrar de manera detallada el lugar donde se hará el mantenimiento y a la vez deben contar con las herramientas e indumentaria necesaria para que puedan realizar sus funciones de manera segura.
 - El mantenimiento de las antenas de cable de la empresa Evelyn SAC se realizará de la siguiente manera:
 - El jefe de operaciones debe informar a los operarios de mantenimiento el lugar donde se requiere que vayan para dar una solución a la avería de las antenas de cable de la empresa.
 - El operario de mantenimiento debe verificar que lleva todas las herramienta e indumentaria necesaria para su labor.
 - El operario de mantenimiento debe reportar cuando se encuentra cerca de la zona a su jefe.
 - El operario de mantenimiento debe utilizar todas las herramientas e indumentaria necesaria para poder dar una solución a la avería de la antena de cable.
 - El operario de mantenimiento debe registrar el problema de la avería y el tiempo la cual él se tomó.
 - El operario de mantenimiento debe guardar todas las herramientas que utilizo y reportarse al área de su trabajo.
 - El operario de mantenimiento debe dirigirse a la empresa y entregar un informe del mantenimiento realizado al jefe de operaciones.
 - Finalmente, el jefe de operaciones debe verificar el informe de mantenimiento este detallado correctamente con el fin de archivar la información en la base de datos de la empresa.
-

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-OP-PET-002
	Sistema de gestión de calidad	
		Versión: 001
	Compra de Router de internet y decodificador de cable e inventario en el almacén de la empresa Evelyn SAC.	Fecha: 12/07/2021 Página: 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de operaciones. ▪ Asistente de almacén 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El jefe de operaciones debe realizar las compras de los productos en el almacén, cabe señalar que debe tener experiencia en el puesto de otras empresas durante 5 años. ▪ El asistente de almacén debe tener experiencia al controlar el inventario del stock del producto durante 3 años en otras empresas.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Indumentaria EPP ▪ Pallets ▪ Carretilla Elevadora ▪ Materiales administrativos. ▪ Teléfono. ▪ Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Botas de seguridad ▪ Casco de seguridad ▪ Guantes de seguridad

2. Nivel de riesgo


- Es Medio

3. Procedimiento

Procedimiento

- El jefe de operaciones debe verificar de manera periódica los lugares que se requiere hacer mantenimiento en las antenas de cable que posee la empresa Evelyn SAC, además en caso se necesite realizar un mantenimiento en las antenas de cable debe informar a los operarios de mantenimiento acerca de la zona donde es necesario dar un mantenimiento y del mismo modo debe solicitar un presupuesto al gerente general con el fin de poner en marcha el mantenimiento de las antenas de cable e internet.
- Los operadores que realizan el mantenimiento de la antena deben registrar de manera detallada el lugar donde se hará el mantenimiento y a la vez deben contar con las herramientas e indumentaria necesaria para que puedan realizar sus funciones de manera segura.
- El mantenimiento de las antenas de cable de la empresa Evelyn SAC se realizará de la siguiente manera:
- El jefe de operaciones debe informar a los operarios de mantenimiento el lugar donde se requiere que vayan para dar una solución a la avería de las antenas de cable de la empresa.
- El operario de mantenimiento debe verificar que lleva todas las herramienta e indumentaria necesaria para su labor.
- El operario de mantenimiento debe reportar cuando se encuentra cerca de la zona a su jefe.
- El operario de mantenimiento debe utilizar todas las herramientas e indumentaria necesaria para poder dar una solución a la avería de la antena de cable.
- El operario de mantenimiento debe registrar el problema de la avería y el tiempo la cual él se tomó.
- El operario de mantenimiento debe guardar todas las herramientas que utilizo y reportarse al área de su trabajo.
- El operario de mantenimiento debe dirigirse a la empresa y entregar un informe del mantenimiento realizado al jefe de operaciones.
- El jefe de operaciones debe verificar el informe de mantenimiento este detallado correctamente con el fin de archivar la información en la base de datos de la empresa.
- Cabe señalar que una vez que el proveedor envía el producto el asistente de almacén tiene el deber de verificar que el estado este en optimo estado, sin embargo, si el producto este estropeado le notifica al proveedor la reposición del producto y del mismo modo si está conforme registra el producto al almacén y envía la documentación al jefe de operaciones con el que apruebe el inventario en el interior de la empresa.

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia
Revisado por: Jefe administrativo
Aprobado por: Gerencia General

	Procedimiento escrito de trabajo	Código: EVE-OP-PET-003
	Sistema de gestión de calidad	
		Versión: 001
	Proveedor	Fecha: 12/07/2021
		Página: 1 al 2

1. Recursos

Personal	Competencias necesarias
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefe de operaciones. ▪ Administrador 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El jefe de operaciones debe realizar la gestión de los proveedores, cabe señalar que debe tener experiencia en el puesto de otras empresas durante 5 años. ▪ El administrador debe dar un apoyo al jefe de operaciones referente a la lista de precios por cada proveedor que maneja la empresa Evelyn SAC.
Equipos/materiales/Herramientas	Epp
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora. ▪ Materiales administrativos. ▪ Correo electrónico. ▪ Internet. ▪ Teléfono. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se requiere para este apartado los implementos EPP.

2. Nivel de riesgo


- Medio

3. Procedimiento

Procedimiento

- Este procedimiento inicia con el administrador propiciándole la lista de precios comparativos por cada proveedor al jefe de operaciones.
- Subsiguientemente el jefe de operaciones estipula los criterios que contemplará esta evaluación de proveedores y envía este informe al gerente general.
- El gerente general verificará si esta apropiadamente sustentando en este informe, cabe señalar que si no está correcto se le notifica al jefe de operaciones que reajuste el informe, sin embargo si es conforme el jefe de operaciones procede en crear convocatorias de nuevos proveedores con el fin de evaluar los nuevos proveedores y asimismo una vez escogido el proveedor el jefe de operaciones solicita al gerente general la aprobación con la finalidad de contactar con el proveedor y firmar el contrato.

Elaborado/ Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia	Jefe administrativo	Gerencia General


	Formato	Código: EVE-OP-FO-002
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Selección de proveedores	Fecha: 12/07/2021
		Página: 1 de 1

Selección de proveedores de la empresa Evelyn SAC													
Proveedor -----	<table border="1"> <tr> <th colspan="3">Fecha</th> </tr> <tr> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>				Fecha			Día	Mes	Año			
Fecha													
Día	Mes	Año											
Ruc -----													
Contrato -----													
Criterios	Descripción	Cumple	Puntaje										
			Máximo	Asignación									
Calidad de servicio	El proveedor cuenta con la logística necesaria para el transporte de los productos al almacén de la empresa.	<input type="checkbox"/>	50	0									
Cumplimiento en la entrega	El proveedor entregan los productos en el tiempo establecido.	<input type="checkbox"/>	20	0									
	El proveedor tiene capacidad para abastecer la cantidad de productos al local	<input type="checkbox"/>											
Servicio postventa	El proveedor poseen un servicio postventa en caso se presente un reclamo o queja por el producto recibido.	<input type="checkbox"/>	20	0									
Costos.	El proveedor brinda un precio adecuado según las tendencias del mercado.	<input type="checkbox"/>	10	0									
			100	0									
II. Observaciones													
III. Oficina que realiza la evaluación -----													
Interpretación													
Calificación	Mayor a 80 puntos: El contratista permanece un período más Entre 60 a 79 puntos: El contratista queda en período de prueba Menor a 60 puntos: El contratista es retirado de la lista de proveedores.												
Solicitud				Aprobación									
<u>Jefe administrativo</u>				<u>Gerente general</u>									

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Manual del sistema de gestión de calidad	Código: EVE-MC-010
		Versión: 001
	Capítulo IX: Evaluación del desempeño	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 al 2

9. Evaluación del desempeño

9.1.1 Generalidades

La empresa Evelyn SAC debe implementar en sus procesos el uso de formatos basados en la norma ISO 9001:2015 con el fin de asegurar que el sistema de gestión de calidad se esté cumpliendo de manera pertinente, es por esta razón que es necesario aplicar el uso de formatos dado que será de suma importancia en la recopilación de la información de la organización, puesto que permitirá evaluar los resultados del control de calidad dentro de la organización.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Para lograr evaluar el nivel de satisfacción de cliente se realizará de manera periódica el uso de una encuesta de satisfacción del cliente con la finalidad de conocer las opiniones que tienen los clientes acerca del servicio recibido.

9.1.3 Análisis y evaluación de datos

La empresa Evelyn SAC va analizar los datos mediante la siguiente información

- Proveedores
- Satisfacción de clientes
- Conformidades.

9.2 Auditoría interna


La empresa Evelyn SAC debe realizar una auditoría interna para comprobar que los sistemas de gestión de calidad se estén cumpliendo de manera oportuna según la norma ISO 9001.

9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección de la empresa Evelyn SAC es la responsable de los resultados que vaya a tener en la auditoria, además debe evaluar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para ello es necesario que realicen un seguimiento acerca de los procesos mejorados y mediante ello se haga un levantamiento de las acciones correctivas

Control de cambios

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe administrativo	Aprobado por: Gerencia General
--	--------------------------------------	-----------------------------------


	Formatos	Código: Eve-MC-FO-005
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	Informe de auditoría	Fecha: 12/07/2021
		Página 1 de 1

Auditoria	
Fecha	
Proceso auditado	
Responsable del proceso	
Auditor	
Documentación analizada	
1	
Aspectos positivos	
Oportunidades de mejora	
No conformidades	
Conclusiones	
Recomendaciones	
Auditor	Auditado

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General


	Formatos Sistema de gestión de calidad	Código: Eve-MC-FO-006
	Plan de auditoría	Versión: 001
		Fecha: 12/07/2021
		Página 1 de 1

Plan de auditoría			
Fecha			
Objetivo			
Alcance			
Criterios para considerar			
Ítem	Nombre y apellido	Teléfono	Correo
Auditor			
Auditado			
Reunión de apertura		Reunión de cierre	
Fecha		Fecha	
Hora		Hora	
Observaciones			
1			
Auditor		Auditado	

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia General

	Formatos Sistema de gestión de calidad	Código: Eve-MC-FO-007
	Programa de auditoría	Versión: 001
		Fecha: 12/07/2021
		Página 1 de 1

Programa de auditoría de la empresa Evelyn SAC																	
Objetivo																	
Alcance																	
Tipo de auditoría	Actividad	Año	Meses												Responsable	Fecha de seguimiento	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Elaborado/Modificado	Nombre	Revisado	Nombre		Aprobado		Nombre										
	Cargo		Cargo		Cargo		Cargo										
	Fecha		Fecha		Fecha		Fecha										
Tipo de auditoría	Actividad	Año	Actualización												Responsable	Fecha de seguimiento	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo


Aprobado por:
Gerencia General



Formatos Sistema de gestión de calidad	Código: Eve-MC-FO-008
	Versión: 001
Formato de control de calidad	Fecha: 12/07/2021
	Página :1 de 1

Formato de control de calidad	
Código del documento	
Nombre del proceso en la cual se analizará el cumplimiento de control de calidad.	
Fecha del documento registrado	
Responsable	
Nivel de cumplimiento en el proceso	
Nivel de incumplimiento en el proceso	
Total, de cumplimiento del proceso	100%
Plazo de levantamiento de las observaciones	
<hr/>	
Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe a cargo del proceso
Aprobado por: Gerencia General	

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe administrativo	Aprobado por: Gerencia General
--	--------------------------------------	-----------------------------------

	Formatos Sistema de gestión de calidad	Código: Eve-MC-FO-009
		Versión: 001
	Formato de avance de la implementación de los procesos y el número de errores encontrados en los procesos antes de la implementación de los procesos	Fecha: 12/07/2021
		Página :1 de 1

Formato de avance de la implementación de los procesos y el número de errores encontrados en los procesos antes de la implementación de los procesos	
Código del documento	
Nombre del proceso que se implementará	
Fecha del documento registrado	
Cantidad de errores encontrados en el proceso analizado.	
Responsable	
Nivel del avance de la implementación de los procesos	
Plazo de levantamiento de las observaciones	
Acciones a tomar para el caso de los errores de los procesos.	

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe a cargo del proceso	Aprobado por: Gerencia General
--	--	---



Formatos Sistema de gestión de calidad	Código: Eve-MC-011
	Versión: 001
Capítulo X: Mejora	Fecha: 12/07/2021
	Página 1 de 1

10.1 Generalidades

Cabe destacar que la empresa Evelyn SAC sostiene el pensamiento de reforzar de modo notable sus procesos, por consiguiente, para concretar dicho cometido es imprescindible que la organización lleve a cabo una alusión de las múltiples virtudes que acarrea la norma ISO 9001, con el fin de alcanzar los resultados anhelados.

10.2 No conformidad y acciones correctivas

La empresa Evelyn SAC debe fiscalizar que la trazabilidad de los requisitos de calidad que ejerce la norma ISO 9001 se lleguen a concretar oportunamente con el fin de incrementar su satisfacción del cliente. Cabe destacar que en esta investigación se procedió en elaborar un formato de no conformidades (Eve-MC-FO-010), a fin de recabar información de las múltiples causas que aqueja a la empresa Evelyn SAC y por intermedio de ello se efectuaran las acciones correctivas,


10.3 Mejora

El principal responsable para que se lleve a cabo un refuerzo sustancial de la magnitud de calidad es la mismísima gerencia de la empresa Evelyn SAC, cabe resaltar que esto se debe porque deben de velar que tanto los objetivos como las políticas de calidad se lleven a cabo de manera óptima dentro de la organización.

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia
General

	Formatos	Código: Eve-Mc-PR-004
	Sistema de gestión de calidad	Versión: 001
	No conformidad	Fecha: 12/07/2021
		Página :1 al 3

1. Objetivo

Reducir las no conformidades de la empresa Evelyn SAC a través del alineamiento del apartado de la norma ISO 9001.

2. Alcance

Este método se debe llevar a cabo a través del formato de no conformidades en la empresa Evelyn SAC.

3. Definiciones

3.1 Acción correctiva: La acción correctiva permitir subsanar una no conformidad.

3.2 Acción preventiva: La acción preventiva permitir evitar una no conformidad.

3.3 Eve: Empresa Evelyn SAC dedicada al rubro de telecomunicaciones.

3.4 Mejora continua: La mejora continua permite mejorar alguna actividad o procesos. Además, permite mejorar la productividad de una organización.

3.5 No conformidad: Es el incumplimiento de una tarea o actividad

4. Responsabilidad

4.1 Gerencia

- Aprobar el informe referente las acciones correctivas o preventivas alcanzada por el encargado de control de calidad.

4.2 Encargado de control de calidad

- Garantizar el cumplimiento del estándar de calidad con los presentes procedimiento.

- Establecer acciones correctivas y preventivas para reducir la no conformidad.
- Asesorar a las áreas de la organización para que sepan cumplir con las políticas de calidad.

4.3 Colaborador

- Ante todo, para alcanzar una transición importantísima para la organización con respecto a la temática de los procesos, es un hecho imprescindible que el colaborador tenga las destrezas idóneas para asegurar que las múltiples acciones correctivas y así como también las preventivas estipuladas se estén implantando de manera atinada.

5. Estándar

Actividad	Responsable	Descripción	Registro
Detección de las no conformidades	Cliente	El cliente ante un reclamo por un deplorable servicio por una no conformidad por su servicio puede solicitar una solución solicitándole al encargado de atención del cliente llenar la solicitud de su reclamo utilizando el uso del formato de la no conformidad la cual está focalizado en la norma ISO 9001.	
Registro de la información de las no conformidades propiciada por el cliente ante un reclamo o queja.	Encargado de atención del cliente.	El encargado de atención del cliente debe llenar el formato de no conformidad de la información que propicie el cliente y a su vez dicho formato debe de enviar al responsable SGC.	
Gestión de no conformidades	Encargado de control de calidad	Examinar la información recabada con respecto a los informes de no conformidades, cabe resaltar que dicha información es proveída por el encargado de atención del cliente. Precisar las eventuales causas y a su vez inscribir las constancias del formato de no conformidades, con el fin que sirva como referencia en el futuro. Dar a conocer al gerente general acerca de las causas que arraigo las no conformidades previstas. Recabar las indicaciones del gerente general con respecto al arraigo del problema Revisar que el levantamiento de no conformidad sea levantado por las demás áreas. En caso no se hayan levantado las indicaciones del levantamiento de las no conformidades se debe llevar a cabo una nueva inspección, sin embargo, si es alentador notificar al gerente general que el problema previsto ha sido subsanado.	

5. Formato y registros

- Formato de no conformidad Eve-MC-FO-010

6. Anexos

7. Referencias legales y otras normas

- Norma ISO 9001

8. Control de cambios

Elaborado/ Modificado por:
Víctor Orlando Mendo Plasencia

Revisado por:
Jefe administrativo

Aprobado por:
Gerencia
General



Formatos Sistema de gestión de calidad	Código: Eve-MC-FO-010
	Versión: 001
No conformidad	Fecha: 12/07/2021
	Página :1 de 1

Formato No conformidad			
Número de documento		Fecha de emisión	
Cliente		Ruc	
Reclamo o consulta del cliente			
Dirección		Teléfono	
Inicio de contrato		Término de contrato	
Detalles de la no conformidad			
Responsable			
Plazo de levantamiento			
Observaciones	1		
Acciones correctivas			
Responsable			
Plazo de levantamiento			
Acciones correctivas	1		

Elaborado/ Modificado por: Víctor Orlando Mendo Plasencia	Revisado por: Jefe administrativo	Aprobado por: Gerencia General
---	---	--------------------------------------